

Uitvoering huishoudelijke taken bij inwoners

Marktconsultatiedocument

Versie 1.0
Datum 20-01-2022
Uitgever Gemeente Enschede, Inkoop
Auteur M. Koevoets

Vervangend persoon A. de Vries

Inleiding

Dit document is opgesteld ten behoeve van het uitvoeren van een marktconsultatie om de mogelijkheden in de markt te verkennen om de beoogde opdracht voor de Ondersteuning in het Huishouden te kunnen uitschrijven.

Om een beter beeld te verkrijgen welke kansen en risico's marktpartijen in deze opdracht zien heeft de projectgroep een openbare marktconsultatie aangekondigd.

De informatie die de projectgroep van partijen verkrijgt middels deze marktconsultatie, wordt (anoniem) gebruikt om een aanbesteding verder uit te werken. Uiteraard behandelen wij alle ontvangen commerciële en concurrentiegevoelige informatie, die u bij deze marktconsultatie verstrekt, vertrouwelijk. Uw informatie wordt enkel gebruikt om de aanbestedingsstrategie vorm te geven en inzicht te verkrijgen over de mogelijkheden binnen de markt.

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aankomende aanbestedingsprocedure en is voor zowel de projectgroep, als de marktpartijen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft geen consequenties voor de latere aanbesteding. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie die door de deelnemers wordt verstrekt.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Hoofdstuk 1. Inleiding	4
1.1. Doel van de marktconsultatie	4
1.2. Organisatie	4
1.3. Huidige situatie	4
Hoofdstuk 2. Marktconsultatie	6
2.1. Procedure	6
2.2. Informatie/ stellen van vragen	6
2.3. Planning	7
2.4. Mondelinge toelichting	7
2.5. Vervolg.....	8
Hoofdstuk 3. Vragenlijst	9
Bijlage 1. Invulformulier	11

Hoofdstuk 1. Inleiding

Gemeenten moeten ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn.

Het huidige contract voor de Ondersteuning Huishouden loopt eind 2023 af. De gemeente Enschede is voornemens om een nieuwe aanbesteding in de markt te zetten. De aanbesteding betreft de invulling van deze wettelijke verplichting voor inwoners van Enschede die recht hebben op ondersteuning in het huishouden.

1.1. Doel van de marktconsultatie

De gemeente is op zoek naar een (duurzame) oplossing om nu en in de toekomst inwoners met een hulpvraag te kunnen blijven ondersteunen. We willen hierbij breder kijken dan alleen de ondersteuning in het huishouden. We kunnen ons voorstellen dat een deel van de inwoners geholpen kan worden met de inzet van een schoonmaakbedrijf, waar anderen een grotere behoefte hebben. We zijn hierbij op zoek naar een innovatieve aanpak. We geloven erin dat het anders kan, en hierbij werken we graag samen met aanbieders.

Het doel van deze marktconsultatie is om de markt vroegtijdig te betrekken en uit te dagen om mee te denken in het realiseren van onze doelstellingen.

Gemeente Enschede benadrukt hierbij dat deze marktconsultatie niet tot doel heeft concrete partners te selecteren voor een opdracht. Het is daarom niet de bedoeling dat u zich aanmeldt voor een opdracht of daarvoor een offerte indient. Voor zover nodig wijzen wij u er op, dat uw deelname aan deze marktconsultatie op geen enkele wijze positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding. Wel zullen we alle relevante input gebruiken voor het waar mogelijk verbeteren van onze specificaties en/of de aanpak van onze aanbesteding.

De marktconsultatie zal volledig digitaal verlopen via het e-procurement platform Negometrix. Instructies voor leveranciers voor het gebruik van Negometrix vindt u hier: <https://negometrix.com/nl/instruction-page/leveranciers>. Het gebruik van Negometrix is gratis.

1.2. Organisatie

Gemeente Enschede

Met ruim 159.000 inwoners is Enschede de grootste stad van Oost-Nederland. Het levendige stadshart en het groen in en om de stad geven Enschede haar unieke gezicht. Met de vele voorzieningen voor inwoners, ondernemers, studenten, cultuurliefhebbers, shoppers, stappers, sporters en zelfs voor wie van de natuur houdt, is Enschede een plaats waar iedereen prettig kan leven, wonen en werken. Het college van burgemeester en wethouders vormt het dagelijks bestuur en voert de besluiten uit, binnen de kaders die de gemeenteraad vaststelt.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de website: www.enschede.nl

1.3. Huidige situatie

In de huidige situatie hebben 13 Twentse gemeenten overeenkomsten afgesloten voor de Ondersteuning Huishouden met meerdere aanbieders. Voor de gemeente Enschede geldt dat we overeenkomsten hebben afgesloten met 13 opdrachtnemers. Het uitgangspunt om meerdere

leveranciers te contracteren, is o.a. het principe van keuzevrijheid voor cliënten vanuit de Wmo en een stuk risicospreiding in de levering van Ondersteuning Huishouden. De huidige overeenkomsten lopen eind 2023 af. Op dit moment is nog niet duidelijk of deze gemeenten opnieuw samen optrekken in de nieuwe aanbesteding.

Gemeente Enschede merkt op dat zij voor vele uitdagingen staat. De kosten binnen het sociaal domein stijgen en de vraag naar Ondersteuning Huishouden neemt toe, als gevolg van het langer zelfstandig thuis wonen van cliënten en de vergrijzing. De uitdagingen/ambities worden in hoofdstuk 3 verder toegelicht.

Hoofdstuk 2. Marktconsultatie

Dit hoofdstuk beschrijft de procedure van de marktconsultatie.

Deze marktconsultatie zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van het e-procurement platform van Negometrix. Een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale beantwoording treft u als bijlage op www.negometrix.com. Het is uitsluitend toegestaan uw reactie digitaal in te dienen middels het e-procurement platform. In het geval van technische vragen of onduidelijkheden betreffende de werking van het e-procurement platform kunt u contact op nemen met de Service Desk van Negometrix:

Telefoon: 085-2084666
E-mail: servicedesk@negometrix.com.

Deze digitale vorm van marktconsultatie houdt in dat alle met deze marktconsultatie verband houdende communicatie, de gehele procedure van deze marktconsultatie en uw reactie via het e-procurement platform plaatsvindt, zowel vanuit Gemeente Enschede als vanuit de zijde van de leveranciers. Dit houdt in:

- het beantwoorden van alle vragen betreffende de marktconsultatie in digitale vorm;
- het downloaden van documenten die verband houden met deze marktconsultatie;
- het uploaden van alle aan u gevraagde documenten; dit betreft het indienen van uw digitale documenten;
- alle communicatie zoals het indienen van vragen;
- alle communicatie vanuit gemeente Enschede vindt u terug binnen het account.

2.1. Procedure

Dit marktconsultatiedocument is gepubliceerd op www.negometrix.com.

Als u besluit te reageren op de marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Voor het verstrekken van de informatie worden geen kosten vergoed.
- De door u verstrekte documenten worden na afloop niet geretourneerd.
- Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u dit zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van Gemeente Enschede schriftelijk kenbaar te maken.
- Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden in dit document zitten, kan dit Gemeente Enschede niet worden aangerekend.

2.2. Informatie/ stellen van vragen

Partijen worden in de gelegenheid gesteld vragen en/of opmerkingen over het Marktconsultatiedocument te maken. Daartoe is in een schriftelijke informatieronde voorzien in Negometrix.

Vragen over het Marktconsultatiedocument kunnen gesteld worden middels de 'Vraag & Antwoord' optie binnen het Negometrix. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in het tabblad Planning.

De vragen kunnen worden gesteld in tabblad 1 'Bekijk tender' door te klikken op 'Vraag & Antwoord'. Het is tevens mogelijk vragen te stellen via tabblad 2 'Invullen & Indienen', door in de vragenlijst bij de betreffende vraag te klikken op 'Stel een vraag'.

Partijen kunnen de vraag formuleren in het tekstvak en deze vervolgens als concept opslaan of verzenden naar Gemeente Enschede, dit kan door te klikken op 'Preview en verzenden' en uiteindelijk definitief te versturen door te klikken op 'Verzenden'.

Let op: het is de bedoeling dat de vragen per onderdeel, of gerelateerd aan een vraag in de vragenlijst worden gesteld. Het is niet de bedoeling dat er een bijlage met losse vragen wordt gekoppeld. De vragen en de daarop gegeven antwoorden (de zogenoemde Nota van Inlichtingen) worden geanonimiseerd en via Negometrix beschikbaar gesteld aan allen die zich hebben aangemeld voor deze marktconsultatie. Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van dit Marktconsultatiedocument.

2.3. Planning

Actie	Data
- Publiceren marktconsultatiedocument	21 januari 2022
- Indienen vragen door geconsulteerden	2 februari 2022
- Inleveren schriftelijke marktconsultatie (via berichtenmodule)	7 februari 2022
- Uitnodiging individuele gesprekken	10 februari 2022
- Individuele gesprekken	11 februari t/m 16 februari

Tabel 1: Planning

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

2.4. Mondelinge toelichting

Deze marktconsultatie wordt breed uitgezet in de markt. Onderdeel van deze marktconsultatie is een mondelinge toelichting op de schriftelijke beantwoording middels individuele gesprekken. Om voor zowel marktpartijen als de aanbestedende dienst de administratieve last te beperken zal een deel van de marktpartijen gevraagd worden om haar reactie op de vragen in een individueel gesprek nader toe te lichten. Gemeente Enschede beoogt met circa 8 tot 10 marktpartijen een gesprek te voeren. Om te bepalen met welke marktpartijen zij een toelichtend gesprek zal voeren, worden o.a. de volgende criteria gehanteerd:

- De mate waarin en de wijze waarop de marktpartij inhoudelijk (verrassend) gereageerd heeft op de vragen;
- Indien meer dan het beoogde aantal partijen in aanmerking komen voor een nadere toelichting, zal de diversiteit in de antwoorden medebepalend zijn. Immers: partijen die een soortgelijk schriftelijk antwoord hebben gegeven, zullen naar verwachting in de mondelinge toelichting soortgelijke antwoorden geven;
- Er kan onderscheid worden gemaakt in verschillende soort aanbieders (schoonmaak, welzijn, Ondersteuning Huishouden etc.) om diverse oplossingsrichtingen uit te vragen.

Deze gesprekken zullen plaatsvinden op **vrijdag 11 februari, dinsdag 15 februari tussen 09:00 tot 11:00 en van 13:00 tot 14:00 en op woensdag 16 februari tussen 09:00 en 14:00 uur.**

De definitieve uitnodiging volgt zo snel als mogelijk, maar uiterlijk op 10 februari. Per gesprek zal ongeveer 1 uur worden uitgetrokken. Bij dit gesprek zullen vertegenwoordigers van het projectteam

aanwezig zijn, bestaande uit: Senior adviseur maatschappelijke ontwikkeling, Beleidsmedewerker, Senior inkoopadviseur en een inkoopadviseur.

2.5. Vervolg

De door u ingezonden beantwoording van het marktconsultatiedocument wordt door het projectteam van gemeente Enschede bestudeerd. De antwoorden worden niet gescoord. Er wordt dus ook geen waardeoordeel over de ingediende antwoorden uitgesproken.

Uw reactie op deze marktconsultatie wordt uitsluitend gebruikt om te komen tot een optimale inkoopstrategie en betere specificaties en speelt geen enkele rol bij de beoordeling in het eventuele aanbestedingstraject. Partijen kunnen geen enkel recht aan deze marktconsultatie ontleen.

Met het insturen van uw beantwoording op deze marktconsultatie gaat u ermee akkoord dat deze marktconsultatie gebruikt wordt om informatie in te winnen uit de markt, om voor opdrachtgever te verduidelijken hoe haar inkooptraject aangepakt dient te worden. De antwoorden kunnen anoniem verwerkt worden in een verslag. Anoniem wil zeggen dat de antwoorden niet herleidbaar zijn naar de organisatie die de beantwoording heeft ingediend. Financiële gegevens worden niet bekendgemaakt. Indien tot een Europese aanbesteding wordt over gegaan, zal deze bekend worden gemaakt via www.tenderned.nl door gebruikmaking van het Negometrix-platform.

De ontvangen informatie kan door gemeente Enschede gedeeld worden met andere Aanbestedende diensten die deel willen nemen aan de aanbesteding.

Hoofdstuk 3. Vragenlijst

Door middel van het beantwoorden van onderstaande vragenlijst kunt u uw reactie geven op de door de gemeente geformuleerde ambities. Daarnaast willen wij u de gelegenheid bieden om aanvullende informatie aan ons beschikbaar te stellen.

Om uw antwoorden in het juiste perspectief te kunnen plaatsen is het van groot belang om de argumentatie achter uw antwoord te kennen. Wij vragen u daarom om niet alleen uw mening te geven, maar de mening ook te voorzien van argumentatie.

In Bijlage 1 vindt u het invulformulier voor de vragen van de marktconsultatie. Dit formulier dient u te gebruiken voor de beantwoording.

3.1. Korte achtergrondinformatie/ambities

De gemeente Enschede ziet een **toename van het aantal inwoners**, begrijpt van aanbieders dat het **beschikbare personeel afneemt** en heeft een uitdaging om **binnen de bestaande budgetten** een oplossing te vinden voor inwoners met een hulpvraag. We zien verschillende hulpvragen:

- Inwoners hebben jarenlang een particuliere hulp gehad, maar kiezen ervoor om op een gegeven moment een hulp vanuit de gemeente te willen. Dit kan doordat de particuliere hulp met pensioen gaat of stopt met de werkzaamheden. Maar ook omdat de kosten voor de inwoner lager zijn via de gemeente dan wanneer men zelf de hulp inkoop/organiseert.
- Een deel van deze inwoners is volledig zelfredzaam, maar kan bijvoorbeeld door het ouder worden, niet meer het huis schoonmaken zoals zij gewend waren en willen hierin ontlast worden.
- Van mantelzorgers hebben we gehoord dat zij vaak samen met een huishoudelijke hulp de zorg voor hun ouders verzorgen. De ouders accepteren wel de huishoudelijke hulp maar geen lijf gebonden hulp (zoals bijvoorbeeld persoonlijke verzorging of verpleging). De mantelzorgers geven aan dat ze er op deze manier vaak met moeite, gezamenlijk voor kunnen zorgen dat de ouder in huis kan blijven wonen.
- Van Wijkverpleging hebben we begrepen dat zij vaak mensen zien die meerdere kleine hulpvragen hebben. Bijvoorbeeld hoe het pasje van de vuilcontainer werkt. Doordat de inwoner dit pasje niet kan gebruiken, verzamelt de inwoner vuilnis in huis met alle gevolgen van dien. Maar ook andere voorbeelden zoals hulp met de afstandsbediening, instellen van de televisie, boodschappen doen, taxi regelen, vers brood halen etc. Allemaal klussen die formeel geen onderdeel uitmaken van het huidige contract, maar voor deze inwoners het verschil maakt. Zij hebben niemand die hen hiermee helpt en hulp vragen bij bijvoorbeeld welzijnswerk is een te hoge drempel.
- Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau¹ laat zien dat meerdere inwoners nog zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, omdat er een huishoudelijke hulp is. Dit sluit aan bij het derde voorbeeld. Er is een zeer wankel evenwicht dat door de huishoudelijke hulp in balans wordt gehouden.
- Een vorm van ondersteuning die vaak wordt vergeten is de zorg voor jonge kinderen. Het gaat dan om de hulp bij het aankleden, wassen, maaltijden bereiden, luiers verschonen etc. Ook dit kan een onderdeel zijn van de huishoudelijke hulp.

¹ <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/11/26/wat-als-zorg-wegvalt>

De gemeente Enschede is op zoek naar een oplossing om nu en in de toekomst inwoners met een hulpvraag te kunnen blijven ondersteunen. We willen hierbij breder kijken dan alleen de ondersteuning in het huishouden. We kunnen ons voorstellen dat een deel van de inwoners geholpen kan worden met de inzet van een schoonmaakbedrijf, waar anderen een grotere behoefte hebben zoals hierboven, in de voorbeelden, beschreven.

De gemeente Enschede heeft hierbij de volgende ambities:

1. We willen de ondersteuning in het huishouden **duurzaam**, dus gericht op de toekomst, organiseren. We willen dat het een oplossing biedt voor de hulpvrager van nu en die van de toekomst. Daarnaast willen we dat het aantrekkelijk is voor personeel nu en in de toekomst en bijdraagt aan de klimaatdoelstellingen.
2. Het moet leiden tot **lagere uitvoeringskosten**, het geld wat we investeren moet zoveel mogelijk waarde toevoegen voor de inwoner. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het geld zo goed mogelijk besteed wordt voor hulpverlening, in plaats van organisatiekosten.
3. Van aanbieders verwachten we een **innoverende aanpak**. We geloven erin dat het anders kan en werken hierin graag samen met aanbieders.
4. Het **zelfoplossend (financieel) vermogen** van inwoners staat centraler. De gemeente is er om inwoners te ondersteunen die zelf niet in een oplossing kunnen voorzien. Van inwoners wordt een bijdrage verwacht als ze dat kunnen leveren.
5. We leveren **maatwerk** en doen wat nodig is voor de inwoner. Niemand is hetzelfde of heeft eenzelfde netwerk, hierdoor is elke oplossing ook anders.

Bijlage 1. Invulformulier

Naam organisatie	
Adres	
Postcode en Plaats	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Telefoonnummer contactpersoon	

In de achtergrondinformatie heeft u de ambities van de gemeente Enschede kunnen lezen. Op dit moment zitten we in de definitiefase van innovatiepartnerschap. Tijdens deze fase willen we onderzoeken welke oplossingen en samenwerkingen er beschikbaar zijn in de markt, en wat hierbij de kansen en risico's zijn. Daarnaast willen we antwoord krijgen op de vraag: Welke aanbestedingsprocedure is passend om de ondersteuning huishouden te contracteren? Alle opties zijn dus nog mogelijk. Wij kunnen ons voorstellen dat als we antwoord hebben op bovenstaande vragen, we nogmaals de markt consulteren voor een verdiepingsslag (meer inhoudelijk).

1. *Wat is uw eerste **gedachte/ oplossingsrichting** wanneer u bovenstaande achtergrondinformatie en ambities leest?*

Beantwoording:

2. *Welke **trends, ontwikkelingen én uitdagingen** ziet u met betrekking tot de uitvoering van huishoudelijke taken bij inwoners?*

Beantwoording:

3. *Wat is volgens u nodig om te zorgen dat inwoners nu en in de toekomst gebruik kunnen blijven maken van ondersteuning, als zij zelf niet in staat zijn om in een schoon en leefbaar huishouden te voorzien?*

Beantwoording:

4. *Wat is uw **ideale situatie** wanneer u invulling zou mogen geven aan deze opdracht? Wat zijn hierbij de kansen en risico's?*

Beantwoording:

5. *Wat zouden uw **eigen ambities** zijn voor de ondersteuning in het huishouden wanneer u de gemeente was?*

Beantwoording:

6. *Heeft u nog opmerkingen/aanvullingen/tips?*

Beantwoording: