

Bijlage 4. Programma van Eisen opdracht Huishoudelijke hulp

Nr.	Algemene eisen
1	<p>Algemeen De dienstverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijbehorende bijlagen en voldoet aan de daarin genoemde doelstelling, visie, resultaten en beschreven werkwijze.</p>
2	<p>Contactpersoon Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer één vaste contactpersoon (en een plaatsvervanger) aan te stellen die als eenduidig aanspreekpunt voor Aanbesteder fungeert en aanspreekbaar is op de uitvoering van de Opdracht.</p>
3	<p>1 januari 2022 Opdrachtnemer is per 1 januari 2022 en voor de gehele duur van de Raamovereenkomst in staat de gevraagde dienstverlening op verantwoorde en passende wijze aan te bieden.</p>
4	<p>ICT en informatiemanagement Bij alle gegevensverwerking voldoet Opdrachtnemer aan alle eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Opdrachtnemer volgt en verwerkt, in samenwerking met Opdrachtgever en Indicatiesteller, nieuwe (landelijke en regionale) ontwikkelingen op het gebied van informatisering en automatisering.</p>

Nr.	Kwaliteit
5	<p>Deskundigheid Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers (eigen en/of inhuur, dan wel van onderaannemers) die voor de uitvoering van werkzaamheden Huishoudelijk hulp worden ingezet deskundig zijn. Het opleidingsniveau en de werkervaring van deze medewerkers, past bij de gevraagde hulp qua soort, intensiteit en complexiteit en is gericht op een structurele verbetering dan wel zo lang mogelijk behoud van de zelfredzaamheid en participatie van de Inwoner.</p> <p>Opdrachtnemer zet medewerkers in met de volgende basiscompetenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis en/of ervaring met diverse huishoudelijke taken en werkzaamheden en kan deze zelfstandig uitvoeren; • goed met mensen kunnen omgaan • clientvriendelijke en hulpvaardige instelling • heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal, zowel spreken als schrijven; • kan zelfredzaamheid van de inwoner stimuleren;

	<ul style="list-style-type: none"> • heeft ervaring met de organisatie van het huishouden; • is gevoelig voor signalen die duiden op veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de Inwoner; • kan bovenstaande signalen goed overbrengen aan een leidinggevende indien deze nodig; • kan omgaan met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen; • heeft kennis van lokale samenwerkingspartners. <p>Daarnaast heeft de HH2 hulp de volgende extra vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in staat tot het ondersteunen en overnemen van activiteiten bij niet toereikende zelfredzaamheid; • basale kennis van het ziektebeeld van de inwoner waar hij wordt ingezet; • in staat tot het ondersteunen en overnemen van activiteiten op het gebied van verzorging van kinderen; • het kunnen stimuleren tot zelfwerkzaamheid van de inwoner in zijn huishouden; • het kunnen stellen van doelen en deze kunnen evalueren.
6	<p>Continuïteit bij de inwoner</p> <p>Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de overeengekomen afspraken gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder ook in ziekte- en vakantieperiodes. Opdrachtnemer spant zich zoveel mogelijk in om wisselingen in het personeel tot een minimum te beperken.</p> <p>Eventuele vervanging wordt goed en tijdig geregeld in afstemming met de Inwoner. De communicatie hierover is helder en éénduidig. De vervangende medewerker voert de dienstverlening volgens hetzelfde niveau uit zoals overeengekomen en heeft er begrip voor dat de Inwoner moet wennen aan een nieuw gezicht.</p>
7	<p>Continuïteit van de dienstverlening</p> <p>Opdrachtnemer draagt bij aan de continuïteit van de dienstverlening in het geval een andere Opdrachtnemer (evt. tijdelijk) niet in staat is of niet toegestaan is de gevraagde hulp te leveren.</p>
8	<p>Voldoende capaciteit</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende capaciteit om de inwoner te voorzien van Huishoudelijke hulp.</p>
9	<p>Overdracht gegevens inwoner met Huishoudelijke hulp</p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht van gegevens wanneer de inwoner kiest voor een andere aanbieder dan wel uitvoerder.</p>
10	<p>Overdracht bij beëindiging Raamovereenkomst</p> <p>Opdrachtnemer draagt, bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorg voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden naar de Opdrachtnemer die de Huishoudelijke hulp overneemt. Hij draagt zo nodig het totale bestand van inwoners met Huishoudelijke hulp over aan nieuwe Opdrachtnemer(s).</p>

11	<p>CAO VVT Opdrachtgever past voor medewerkers de cao Verpleeg-, en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) toe.</p>
12	<p>Herindicatie Opdrachtnemer werkt mee aan het proces van herindicatie en voert indien nodig extra werkzaamheden uit.</p>
13	<p>Klachtenregeling Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer laagdrempelig bij hem gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer heeft hiertoe op 1 januari 2022 een klachtenregeling die openbaar is op de website van Opdrachtnemer.</p>

Nr.	Aanbod
14	<p>Bereikbaarheid Opdrachtnemer naar de Inwoner Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede bereikbaarheid binnen kantooruren via telefoon en e-mail. Opdrachtnemer is voor de Inwoner telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een nummer met lokaal tarief.</p>
15	<p>Uitvoering van dienstverlening Opdrachtnemer levert de Huishoudelijke hulp op een met de inwoner overeengekomen tijdstip/moment, op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur. Indien noodzakelijk levert Opdrachtnemer hulp bij de maaltijdvoorziening buiten deze uren.</p>
16	<p>Acceptatieplicht Inwoner met Huishoudelijke hulp Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle noodzakelijke werkzaamheden Huishoudelijke hulp te bieden aan de inwoner met een indicatie Huishoudelijke hulp ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen of gezondheidstoestand. Opdrachtnemer neemt elke inwoner aan bij aanvang en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst die voor hem als aanbieder heeft gekozen of door Indicatiesteller wordt toegewezen.</p>
17	<p>Tijdige hulp Voor het proces Huishoudelijke hulp gelden de volgende termijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de indicatie contact op met de inwoner en maakt een afspraak voor het opstellen van het Ondersteuningsplan. • Opdrachtnemer heeft binnen tien werkdagen samen met de klant het Ondersteuningsplan HH opgesteld en stelt Indicatiesteller in kennis van het Ondersteuningsplan inclusief een eventuele wijziging van de indicatie. • Opdrachtnemer start binnen dertig werkdagen na ontvangst van de indicatie met de dienstverlening bij de inwoner. • Opdrachtnemer biedt huishoudelijke hulp met spoed wanneer Indicatiesteller dit indiceert. De hulp start in dat geval op de eerstvolgende werkdag na melding door Indicatiesteller.

18	<p>Communicatie Opdrachtnemer reageert op vragen van de inwoner, Indicatiesteller en Aanbesteder binnen drie (3) werkdagen.</p> <p>Opdrachtnemer legt algemene schriftelijke communicatie aan de inwoner met betrekking tot deze Opdracht vooraf voor aan Aanbesteder.</p>
-----------	---

Nr.	Rechten van de inwoner
19	<p>Keuzevrijheid van de inwoner De inwoner is vrij in keuze van Opdrachtnemer en kan van Opdrachtnemer veranderen tijdens de dienstverlening. Indien de inwoner bezwaar heeft tegen dienstverlening door een medewerker zet Opdrachtnemer zich in voor inzet van een andere medewerker.</p>
20	<p>Website Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke en overzichtelijke website.</p>
21	<p>Informatie Opdrachtnemer zorgt dat de inwoner met huishoudelijke hulp beschikt over actuele en juiste informatie en informeert hier middels een passend communicatiemiddel actief over. Denk daarbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de dienstverlening van Opdrachtnemer; • de taken die met de Inwoner zijn afgesproken; • de momenten waarop de medewerker van Opdrachtnemer komt; • eventuele wachttijden; • de bereikbaarheid van Opdrachtnemer en contactpersonen die kunnen worden benaderd; • wat te doen als de situatie verandert en er meer/minder hulp nodig is; • het privacyreglement; • de klachtenregeling. <p>Deze opsomming is niet limitatief. Doel is dat de inwoner weet waar hij aan toe is en waar hij terecht kan met vragen, klachten, enzovoort.</p>

Nr.	Samenwerking
22	<p>Samenwerking met Indicatiesteller Opdrachtnemer en Indicatiesteller werken nauw samen tijdens de dienstverlening. Opdrachtnemer stuurt gedurende het leveren van de dienstverlening start, pauze en stopmomenten naar Indicatiesteller volgens de gestelde termijnen.</p>
23	<p>Samenwerking met team de Verbinding/zorgteam</p>

	Opdrachtnemer werkt indien nodig samen met het team De Verbinding en Zorgteam Nieuwkoop. Dit zal voornamelijk het geval zijn bij complexe en/of meervoudige problematiek.
--	---

Nr.	Sturing en verantwoording
24	<p>Voortgangsrapportage</p> <p>Opdrachtnemer levert jaarlijks op 15 augustus de voortgangsrapportage aan over het eerste halfjaar van het kalenderjaar en op uiterlijk 15 februari de voortgangsrapportage over het gehele voorgaande kalenderjaar. In deze rapportage komen in elk geval de volgende elementen terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen cliënten en uren HH1 en HH2 • Aantallen en inhoud van eventuele klachtenprocedures en geschillen • Aantallen en inhoud van eventuele incidenten en calamiteiten • Resultaten van de SROI verplichting • Resultaten van audits en of klanttevredenheidsonderzoeken die intern zijn gedaan • Risico's bij de opdracht en de beheersing hiervan • Overige ontwikkelingen binnen en rond de organisatie van de opdrachtnemer die van belang zijn voor opdrachtgever
25	<p>Calamiteiten</p> <p>Opdrachtnemer informeert Aanbesteder over de aard en inhoud van elke calamiteit die is gemeld aan de Toezichthoudend ambtenaar Wmo op grond van artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning.</p>
26	<p>Meewerken aan onafhankelijk onderzoek</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht optimaal mee te werken aan aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder een cliëntervaringsonderzoek en samenwerkingsonderzoek. Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken, visitatie en audit door of namens Opdrachtgever moet door Opdrachtnemer worden meegewerkt.</p>
27	<p>SROI</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht door middel van Social Return on Investment 5% van de totale loonsom per jaar in te zetten als investering in de doelgroep om de afstand tot de arbeidsmarkt te reduceren. De wijze waarop Opdrachtnemer dit vorm geeft, wordt vastgelegd in een addendum bij de Raamovereenkomst.</p>