

**Programma van Eisen**  
**Aanbesteding Thuisondersteuning**  
**2022 – 2024**



*definitieve versie*

## Inhoud

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                           | 3  |
| 1.1   Uitgangspunten.....                                                 | 4  |
| 1.2 Gevraagde Thuisondersteuning .....                                    | 4  |
| 1.3 Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel .....                | 5  |
| 1.4 Omvang van de opdracht en verzorgingsgebied .....                     | 6  |
| 1.5 Thuisondersteuning .....                                              | 6  |
| 1.6 Operationele uren .....                                               | 6  |
| 1.7 Indicatie en opdracht verstrekken .....                               | 6  |
| 1.8 Levering Thuisondersteuning .....                                     | 7  |
| 1.9 Opmerken van, dan wel aandacht voor veranderende omstandigheden ..... | 7  |
| 1.10 Managementinformatie .....                                           | 7  |
| 1.11 Facturering .....                                                    | 8  |
| 1.12 Kwaliteitsborging .....                                              | 8  |
| 1.13 Toekomstige ontwikkelingen .....                                     | 9  |
| 1.14 Contractmanagement .....                                             | 9  |
| 1.15 Contactgegevens opdrachtnemer .....                                  | 10 |
| 1.16 Sancties .....                                                       | 10 |
| 1.17 Samenvatting van de gestelde vragen .....                            | 10 |

# Programma van Eisen

## Inleiding

Per 2022 fuseren de huidige gemeenten Heerhugowaard en Langedijk en ontstaat de nieuwe gemeente Dijk en Waard. Vooruitlopend hierop willen beide gemeenten de thuisondersteuning opnieuw aanbesteden. Een nieuwe overeenkomst voor thuisondersteuning zal namens beide gemeenten (hierna te noemen: Aanbestedende Dienst) met partijen worden aangegaan door de werkorganisatie Langedijk & Heerhugowaard. De toekomstige gemeente Dijk en Waard zal als rechtsopvolger de overeenkomst overnemen.

De Aanbestedende Dienst continueert het huidige product 'Thuisondersteuning' (TO).

De Aanbestedende Dienst gaat bij de komende aanbesteding voor het product Thuisondersteuning onder andere uit van een aantal bestuurlijke uitgangspunten, c.q. pijlpalen, zoals eenvoud, dichtbij de inwoner, praktisch en passend bij de leefwereld van inwoner en, resultaatgericht en ondersteuning met kwaliteit.

Het product Thuisondersteuning biedt de inwoner, meer ondersteuning.

Hierbij kunt u denken aan taken zoals; preventie, een actieve signalering, het versterken van de regio (coaching) en het actief ondersteunen van de inwoner bij het leggen van verbindingen met reeds aanwezig voorliggende voorzieningen.

Primair wordt binnen de TO als doel gesteld "een schoon en leefbaar huis". Echter het product TO gaat een stapje verder dan alleen schoonmaken. Ter verduidelijking enkele voorbeelden:

- Inwoner vindt het moeilijk om boodschappen te doen. Samen met de inwoner wordt een boodschappenlijst gemaakt en naar een oplossing gezocht hoe de boodschappen gedaan moeten worden;
- Er wordt gesignaleerd dat de inwoner mogelijk eenzaam is. De inwoner wordt in contact gebracht met bijvoorbeeld het buurthuis, of wordt ondersteund om met naar het buurthuis te gaan;
- Er wordt gesignaleerd dat de post niet wordt geopend. De inwoner zal worden geholpen met het openen en organiseren van de post;
- Wanneer de situatie bij de inwoner veranderd, zal er actief gesignaleerd worden binnen het netwerk en de Aanbestedende Dienst.

Alle activiteiten dienen integraal deel uit te maken van de Thuisondersteuning. Hierbij gaat het om maatwerk en flexibiliteit bij de ondersteuning van de inwoner. Zelfredzaamheid van de inwoner is belangrijk: kijken naar wat hij/zij wel kan in plaats van wat niet kan. Gedacht kan worden aan het anders organiseren, het inzetten van het voorliggend veld, inzet domotica etc. Het gaat erom dat individueel gekeken wordt hoe de inwoner het resultaat kan bereiken.

De manier waarop eenzelfde resultaat wordt bereikt kan sterk verschillen per situatie.

De doelstellingen, wensen en uitgangspunten zijn neergelegd in dit programma van eisen.

## 1.1 Uitgangspunten

1. Basis uitgangspunten voor Thuisondersteuning zijn:
  - a. De ondersteuning valt binnen 'het huishouden';
  - b. De ondersteuning is niet "lichaamsgebonden" (persoonlijke verzorging, verpleging ect);
  - c. Preventie, signaleren en het versterken van de regie (coaching) maken onderdeel uit van de Thuisondersteuning;
  - d. Financiering vindt per maand plaats op basis van één klant, één plan;
2. Het (gezins)huishouden wordt ondersteund bij taken die normaliter binnen het huishouden georganiseerd en uitgevoerd worden rekening houdend met de personen die deel uitmaken van het huishouden. Door beperkingen/omstandigheden kan het (gezins)huishouden deze taken (tijdelijk) niet uitvoeren. Hierbij kunt u denken aan:
  - a. Ondersteunende activiteiten bij het huishouden zoals schoonmaken, bedden opmaken, voorbereiden van de maaltijd;
  - b. Het coachen van de leden van het "gezin" (zoals boodschappenbriefje, post en ondersteuning bij moderne technologie/financiële huishouding). Daarnaast het leggen van verbindingen met ondersteunende welzijnsorganisaties, die in de gemeenten werkzaam zijn;
3. De Aanbestedende Dienst heeft er bewust voor gekozen dat de inwoners de mogelijkheid moeten hebben om zelf een zorgaanbieder te kiezen waar hij of zij door ondersteund wenst te worden. Er wordt dan ook geen maximalisering van het aantal inschrijvers toegepast. Geselecteerde inschrijvers hebben geen garantie dat inwoners gebruik gaan maken van de diensten van deze zorgaanbieders;
4. De Aanbestedende Dienst heeft voor deze raamovereenkomst zelf het tarief vastgesteld. Beoordeling van inschrijvers vindt alleen plaats op basis van wel of niet voldoen aan de gestelde eisen (oftewel alle voorwaarden in de aanbestedingsleidraad, het gestelde in dit Programma van Eisen en de uitsluitingsgronden / selectiecriteria uit hoofdstuk 5 aanbestedingsleidraad, die allen als knock-outeisen worden gehanteerd). Mocht tijdens de looptijd van de raamovereenkomst blijken dat de zorgaanbieder niet (meer) voldoet aan het gestelde Programma van eisen, dan behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de raamovereenkomst eenzijdig te ontbinden;
5. De Aanbestedende Dienst gaat er vanuit dat inschrijvers op een professionele wijze zorg aanbieden volgens de relevante eisen en wetgeving en algemene normen die gelden in de markt voor Thuisondersteuning. Van inschrijvende partijen en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de beroepsgroep voor TO. Salarisering van haar medewerkers zal plaatsvinden onder de voor de beroepsgroep geldende CAO;
6. De Aanbestedende Dienst hanteert de uitgangspunten zoals gesteld binnen "de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning" en verwachten dat Zorgaanbieders de geformuleerde uitgangspunten hanteren als minimale basis zijnde:
  - a. Werken vanuit het inwonerperspectief;
  - b. Kansen voor transformatie en innovatie;
  - c. Gezonde arbeidsmarkt;
  - d. Transparant inzicht reële kosten;
  - e. Dialooggericht aanbesteden;
  - f. Duurzaam meerjarig partnerschap.
7. Dat zorgaanbieders de geformuleerde uitgangspunten binnen het VN verdrag voor rechten van mensen met een beperking hanteren.

De aanbieders die op dit moment al een overeenkomst hebben met de Aanbestedende Dienst en vanaf 1 januari 2022 opnieuw een overeenkomst aangaan voor Thuisondersteuning zullen onverminderd zorgdragen voor de continuering bij haar bestaande cliënten.

## 1.2 Gevraagde Thuisondersteuning

De opdracht bestaat uit het ter beschikking stellen van Thuisondersteuning en alle hiermee samenhangende organisatorische, administratieve en coördinerende taken.

## De opdracht

De Thuisondersteuning is gericht op het schoon en leefbaar maken en houden van het huis(houden). De Aanbestedende Dienst bepaalt op grond van indicatiecriteria de toegang tot deze voorziening. De Aanbestedende Dienst specificeert bij de indicatie welke taken gedaan moeten worden en de frequentie hiervan. Het doel blijft altijd de maatschappelijke participatie van de inwoner. Hiervoor zijn de zelfredzaamheid en eigenwaarde van de inwoner belangrijke voorwaarden. In praktische zin gaat het er om dat inwoners zo lang en zelfstandig mogelijk en met eigenwaarde een eigen huishouden kunnen (blijven) voeren.

Om de zelfredzaamheid van inwoners te vergroten wordt van aanbieders verwacht dat zij de omgeving (het sociale netwerk) van de inwoner betrekken bij de uitvoering van de werkzaamheden. Waar mogelijk begeleidt de aanbieder hierbij het sociaal netwerk van de inwoner (mantelzorger, vrijwilliger) en wijst de inwoner op andere beschikbare diensten die bijdragen aan een schoon en leefbaar huis (bijvoorbeeld boodschappendienst).

Daar waar bij inwoners sprake is van samenloop van Wmo en Zorgverzekeringswet (Zvw) of Wet langdurige zorg (Wlz) dient de aanbieder af te stemmen met de Aanbestedende Dienst en zonodig met de aanbieders onderling. Dit geldt ook gedurende de looptijd van de Wmo-indicatie. Goede ondersteuning voor de inwoner staat altijd centraal.

## Taken

De uitvoering van de Thuisondersteuning (TO) kan de volgende taken omvatten. Dit is geen limitatieve opsomming.

1. Huishoudelijk werk, zoals: Opruimen, afwassen, afwasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijke afval opruimen, stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschonen etc.;
2. Kleding/Linnengoed wassen: Het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen en opbergen;
3. Het Huishouden ondersteunen met de verzorging/bereiden van maaltijden, zoals: opvang en/of verzorging van kinderen die besteed kan worden aan wassen en aankleden, ondersteuning bij het eten en/of drinken, sfeer scheppen, spelen, opvoedingsactiviteiten etc.;
4. Dagelijkse organisatie en ondersteunen van het huishouden bij "eenvoudige" huishoudelijke taken zoals: organiseren van de post, boodschappen en het plannen van huishoudelijke taken;
5. Het leggen van verbindingen met het netwerk van de inwoner, hierbij kunt u onder andere denken aan:
  - a. Familie, dan wel eigen netwerk van de inwoner;
  - b. Welzijnsorganisaties;
  - c. Overige professionele zorgorganisaties;
  - d. Collega's binnen de eigen organisatie voor specifieke (aanvullende) ondersteuning.
6. Signaleren: Het opmerken van, dan wel aandacht hebben voor veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner en dit bespreken met de direct leidinggevende en de Aanbestedende Dienst.

De zorgaanbieder houdt rekening met de wensen van de inwoner. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting om te komen tot een goede match tussen inwoner en zorgverlener met het oog op een goede werkverhouding.

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven hoe om te gaan, binnen uw organisatie, met het resultaatgericht werken(maximaal 3 pagina's A4).

### 1.3 Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel

Voor het in te zetten personeel gelden minimaal de volgende eisen:

- een servicegerichte en inwonergerichte instelling;
- correcte werkhouding;
- signaleren van en aandacht hebben voor veranderingen bij de inwoner en zijn huishouden;

- kennis (of ervaring) met betrekking tot de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychisch (sociale) problematiek, allochtone inwoners);
- beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- moet zich kunnen legitimeren als medewerk(st)er van de zorgaanbieder;
- respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de inwoner;
- discreet omgaan met vertrouwelijke informatie
- de aanbieder dient te verklaren dat in te zetten personeel met direct cliëntcontact beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (niet ouder dan 6 maanden);
- de aanbieder hanteert een huishoudelijk reglement waar elke zorgverlenende kennis van heeft genomen en dat elke medewerker(ster) ondertekend heeft. U dient een kopie van uw huishoudelijk reglement bij uw offerte bij te voegen.

Voor het uitvoeren van werkzaamheden gaat de Aanbestedende Dienst ervan uit dat de aanbieder een goede match maakt tussen de behoefte van ondersteuning van de inwoner en het vermogen van de hulp om op een professioneel wijze invulling te kunnen geven aan de noodzakelijke ondersteuning.

#### 1.4 Omvang van de opdracht en verzorgingsgebied

Ter indicatie van de verwachte omvang van de opdracht is in onderstaand overzicht opgenomen het aantal cliënten met een indicatie TO in de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk op 1 april 2021.

Het verzorgingsgebied bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeente(n).

- Heerhugowaard, 58.389 inwoners
  - o 880 cliënten
- Langedijk, 28.327 inwoners
  - o 435 cliënten

#### Geen afnamegarantie

De aanbieder kan geen rechten ontlenen aan het hierboven genoemde aantal indicaties. De Aanbestedende Dienst kan geen garanties afgeven over de omvang en afname van het aantal indicaties Thuisondersteuning. De omvang van de actuele vraag kan niet door de Aanbestedende Dienst worden beïnvloed. De keuzevrijheid van de inwoner is bepalend voor de verdeling over de aanbieders.

#### 1.5 Thuisondersteuning

De nieuwe indicatie wordt afgegeven per eerste van de maand, deze kan eerder door de Aanbestedende Dienst aan de zorgaanbieder verstuurd worden via het berichtenverkeer. De inzet van de thuisondersteuning dient in de eerste zeven dagen van de kalendermaand plaatsvinden, tenzij er in overleg met de Aanbestedende Dienst een noodzaak is tot een eerdere inzet. Dit wordt door de Wmo-consulent bepaald.

#### 1.6 Operationele uren

De zorgaanbieder dient op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.

De Thuisondersteuning dient minimaal te kunnen worden uitgevoerd van maandag tot en met vrijdag tussen 7.30 's ochtends en 18.00 uur 's avonds. In incidentele gevallen dient Thuisondersteuning op de zaterdag van 9.00 uur tot 13.00 uur uitgevoerd te worden, maar altijd in overleg met de inwoner.

#### 1.7 Indicatie en opdracht verstrekken

- 1 De Aanbestedende Dienst indiceert de Thuisondersteuning ten behoeve van de inwoner. Daarbij wordt rekening gehouden met diens beperkingen, gezinssituatie en woonomgeving. In de activiteitenlijst wordt het recht op Thuisondersteuning, de taken en de frequenties aan de inwoner kenbaar gemaakt.

- 2 De Aanbestedende Dienst meldt de inwoner aan bij de zorgaanbieder. Daarbij wordt de zorgaanbieder verzocht de Thuisondersteuning te leveren in overeenstemming met de activiteitenlijst.

### 1.8 Levering Thuisondersteuning

De Aanbestedende Dienst stuurt de aanbieder een opdrachtverstrekking via het berichtenverkeer voor het leveren van Thuisondersteuning. In de opdrachtverstrekking worden de NAW gegevens van de inwoner en de activiteitenlijst opgenomen. De zorgaanbieder stelt binnen 10 werkdagen na de opdrachtverstrekking samen met de inwoner een ondersteuningsplan op.

Een voorbeeld van een ondersteuningsplan maakt onderdeel van de offerte (max. 2 pagina's A4).

Het ondersteuningsplan wordt door inwoner en zorgaanbieder voor akkoord ondertekend. Het ondertekende ondersteuningsplan is op elk moment voor de Aanbestedende Dienst opvraagbaar. De melding aanvang zorg (MAZ) moet maximaal 7 dagen na start aanvang zorg (zie 1.5) per mail in het bezit zijn van de Aanbestedende Dienst. Hiervoor moet de zorgaanbieder aangesloten zijn bij Stichting Zorging Noord-Holland Noord.

De zorgaanbieder voert de ondersteuning uit binnen de kaders zoals in de opdrachtverstrekking is aangegeven en vervolgens in het ondersteuningsplan is vastgelegd.

Indien uitvoering van de aanvraag niet mogelijk is, dient deze afwijzing door de zorgaanbieder geregistreerd te worden en dient de Aanbestedende Dienst hiervan schriftelijk op de hoogte te worden gesteld. Indien de ondersteuning niet binnen genoemde voorwaarden geleverd kan worden, zorgt de aanbieder dat de inwoner ondergebracht wordt bij een andere gecontracteerde aanbieder. Door het berichtenverkeer wordt dit administratief afgehandeld.

Cherry picking van inwoners is niet toegestaan.

### 1.9 Opmerken van, dan wel aandacht voor veranderende omstandigheden

Van de medewerker TO wordt verwacht dat hij/zij veranderingen in de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de inwoner opmerkt en dit bespreekt met de direct leidinggevende (zorgcoördinator), maar ook de noodzaak van en of verandering van frequentie en activiteiten. Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van de zorgaanbieder (leidinggevende) wordt verwacht dat hij/zij deze opmerkingen per mail doorgeeft aan de Aanbestedende Dienst.

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop vorm gegeven wordt aan signaleren van veranderende omstandigheden (maximaal 2 pagina A4).

Van de aanbieder wordt verwacht dat de in te zetten medewerkers Thuisondersteuning (intern) worden geschoold in/gewezen op en gestimuleerd in het opmerken van veranderende omstandigheden en het proactief verbinden van inwoner met "zijn netwerk".

### 1.10 Managementinformatie

De inschrijver dient de Aanbestedende Dienst, maandelijks kosteloos te voorzien van o.a. volgende managementinformatie:

- Aantal inwoners die in de voorafgaande maand Thuisondersteuning hebben ontvangen;
- Aangevuld met mutaties (hoeveel inwoners zijn er gestart en zijn er beëindigd) alsmede de reden van beëindiging;
- De gemiddelde doorlooptijd van aanvraag bij de aanbieder tot levering bij de inwoner;
- De behaalde servicenorm: aantal overschrijdingen van de doorlooptijden telefonisch contact en levering (binnen zeven dagen na start indicatie);
- Het aantal ontvangen en afgehandelde klachten inclusief de wijze waarop klachten zijn afgehandeld.

Halfjaarlijks wil de Aanbestedende Dienst de volgende aanvullende informatie ontvangen:

- Het totaal aantal medewerkers binnen de gemeente en het aantal medewerkers welke werkzaam zijn onder de noemer van social return en het aantal gewerkte uren binnen social return (SR);
- Wat de personeelsontwikkeling is: wat heeft de zorgaanbieder gedaan aan scholing van medewerkers, personeelsverloop, ziekteverzuim.

U dient bij de offerte een voorbeeld van een management rapportage te voegen, waaruit blijkt hoe u de Aanbestedende Dienst informeert (max 2 pagina's A4).

Indien de Aanbestedende Dienst, naast de bovengenoemde gegevens, in de uitvoering van de Thuisondersteuning nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door de inschrijver beschikbaar gesteld.

### 1.11 Facturering

Op basis van maandfacturen zal de zorgaanbieder een financiële vergoeding ontvangen voor de geleverde Thuisondersteuning in de voorafgaande maand.

Voor de financiering van Thuisondersteuning hanteren partijen de declaratie- en afrekensystematiek van de Aanbestedende Dienst of een door de Aanbestedende Dienst aangewezen partij. Het bijbehorende protocol - contractdocument gereed bij ingangsdatum overeenkomst - vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst. Wijzigingen op de voornoemde systematiek en het protocol is voorbehouden aan de Aanbestedende Dienst.

### 1.12 Kwaliteitsborging

De zorgaanbieder kan aantonen dat de kwaliteit van de Thuisondersteuning voldoende is geborgd. Zie paragraaf 1.3 Eisen aan het in te zetten uitvoerende personeel.

U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop de kwaliteit van de Thuisondersteuning binnen uw organisatie voldoende is geborgd. (maximaal 2 pagina's A4).

- a) Passende ondersteuning: U levert steeds passende ondersteuning aan de inwoner en houdt zich daarbij, voor zover van toepassing, aan door de Aanbestedende Dienst aangegeven toegangsvereisten (aanwezigheid van een verwijzing of een rechtsgeldig indicatiebesluit met de daarin vastgelegde aanspraak/kaders op Thuisondersteuning).
- b) Continuïteit: u zorgt voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de hulp/zorgverlener. Niet verleende zorg door feestdagen, ziekte, dan wel vakantie wordt proactief door u in overleg met inwoner ingepland.
- c) Afstemming: u draagt zorg voor een goede afstemming van de ondersteuning met eventuele andere zorgaanbieders van ondersteuning, zorg en / of welzijnsdiensten door (frequent) afstemmingsoverleg.
- d) Looptijd indicatiebesluit: onverlet de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het indicatiebesluit, treedt u in overleg met de inwoner over de eventuele (aangepaste) voortzetting van de ondersteuning. In overleg met de inwoner neemt u het initiatief richting de Aanbestedende Dienst voor het stellen van de daarvoor vereiste herindicatie.
- e) Veranderende situatie: In het geval dat de situatie bij een klant verandert dient de aanbieder via het berichtenverkeer de Aanbestedende Dienst te informeren over:
  - de datum inzet zorg: de datum waarop de thuisondersteuning bij de inwoner wordt gestart;
  - de datum tijdelijke levering: tijdelijke opschorting in het geval deze periode langer is dan 4 weken;
  - de datum beëindiging zorg: de datum waarop de thuisondersteuning bij de inwoner is beëindigd.

- f) Beëindiging Thuisondersteuning: Als de zorg voor 4 of meer weken wordt beëindigd (tijdelijk en/of definitief) dan stelt de zorgaanbieder de Aanbestedende Dienst hiervan tijdig op de hoogte.
- g) Klachtenregeling: De opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt:
  - Naam en adresgegevens van de persoon die de klacht heeft ingediend;
  - Datum van de ingediende klacht;
  - Omschrijving van de klacht;
  - Hoe de klacht is afgehandeld.
- h) Privacyreglement: De opdrachtnemer hanteert een privacyreglement.
- i) Bedrijfsvoering: u informeert direct de Aanbestedende Dienst in het geval van relevante ontwikkelingen ter zake uw bedrijfsvoering (fusie, e.d.) evenals andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

### 1.13 Toekomstige ontwikkelingen

Wanneer de Aanbestedende Dienst tijdens de looptijd van de raamovereenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de Thuisondersteuning dan zal de Aanbestedende Dienst genoodzaakt zijn deze binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij aan andere wet- en regelgeving, en verandering van eisen voor veiligheid.

Uiteraard vinden veranderingen binnen de overeenkomst altijd plaats na overleg met de opdrachtnemers die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

*Welke ideeën ziet u om te innoveren?*

Onder andere in verband met het kostenbewustzijn binnen het sociaal domein is er een noodzaak tot het anders uitvoering geven van Thuisondersteuning. We willen hiervoor pilots uitvoeren om te onderzoeken wat werkt of niet werkt. We vragen u ideeën zo concreet mogelijk te beschrijven en deze in de vorm van een pilot te beschrijven.

U dient hiervoor een realistisch plan van aanpak (maximaal 4 A4) bij de offerte in te dienen. U dient bij dit plan ook realistische besparingen voor de Aanbestedende Dienst aan te geven. De bedoeling is om binnen 1 a 2 jaar te starten met een pilot.

### 1.14 Contractmanagement

Zorgaanbieders worden gedurende de contractduur, naast de algemeen gestelde eisen, beoordeeld op de onderdelen:

1. kwaliteit: het voldoen aan de minimaal gestelde kwaliteitseisen van de geleverde diensten;
2. tijdigheid: van geleverde managementinformatie / overleg volgens vastgestelde periodiciteit en structuur.

Het contractmanagementgesprek behelst bilaterale gesprekken tussen aanbieders en Aanbestedende Dienst gericht op operationele knelpunten en afhandeling klachten.

Het contractmanagement: Thuisondersteuning' bestaat onder andere uit de volgende onderdelen:

#### a. Gesprekken Aanbestedende Dienst en zorgaanbieder

Minimaal 3 maal per jaar vindt er een voortgangsgesprek plaats tussen de Aanbestedende Dienst en de gecontracteerde zorgaanbieder.

Onderwerpen in dit voortgangsgesprek zijn:

- operationele problemen met betrekking tot indicering en levering van zorg;
- aantal en afhandeling klachten;
- bespreking signalen;
- bespreken managementsrapportages.
- het behalen van de doelstellingen met betrekking tot Social Return.

**b. Klanttevredenheid**

Afhankelijk van het gemeentelijke beleid kan er een klanttevredenheidsonderzoek plaatsvinden, met als doel het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit vanuit het perspectief van de inwoner. Indien de zorgaanbieder eigen klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert worden de resultaten hiervan kosteloos aan de Aanbestedende Dienst ter beschikking gesteld. De Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat u minimaal eens per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert.

**c. Audits**

Jaarlijks kan bij de aanbieder een contractaudit worden uitgevoerd. Deze audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie, in opdracht en op kosten van de Aanbestedende Dienst. Doelstelling van de audits is het monitoren of u als zorgaanbieder voldoet aan de eisen, zoals deze in het contract/offerteaanvraag staan vermeld.

**d. Juridische contractbewaking**

De Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor de juridische contractbewaking, zaken die in de gemeente speelt en problemen die van structurele aard zijn.

### 1.15 Contactgegevens opdrachtnemer

De Aanbestedende Dienst ontvangt bij gunning een overzicht (communicatieschema) met alle relevante contactpersonen, email adressen en telefoonnummers. Denk hierbij aan de gegevens die aan de inwoners beschikbaar gesteld gaan worden (telefoonnummer en e-mail adres), contactpersoon voor de Aanbestedende Dienst en contactpersoon boekhouding.

### 1.16 Sancties

In beginsel gaat de Aanbestedende Dienst er vanuit dat met alle opdrachtnemers een constructieve op de toekomst gerichte samenwerking wordt aangegaan. Echter wanneer blijkt dat de opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt of in gebreke blijft bij het uitvoeren van de dienst dan wil de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid hebben om sancties op te leggen aan de opdrachtnemer om deze het belang van het nakomen van afspraken in te laten zien.

### 1.17 Samenvatting van de gestelde vragen

1. U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven hoe om te gaan, binnen uw organisatie, met het resultaatgericht werken(maximaal 3 pagina's A4).
2. U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop vorm gegeven wordt aan signaleren van veranderende omstandigheden (maximaal 2 pagina A4).
3. U dient bij de offerte een voorbeeld van een management rapportage te voegen, waaruit blijkt hoe u de Aanbestedende Dienst informeert (maximaal 2 pagina's A4).
4. U dient bij de offerte een voorbeeld van een ondersteuningsplan te voegen, waaruit blijkt hoe de ondersteuning eruit ziet. (maximaal 2 pagina's A4).
5. U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop de kwaliteit van de Thuisondersteuning binnen uw organisatie voldoende is geborgd. (maximaal 2 pagina's A4).
6. U dient bij de offerte beknopt een beschrijving te geven van de wijze waarop binnen uw organisatie invulling wordt gegeven aan het onderwerp social return, waarbij creatieve ideeën uiteraard welkom zijn. (maximaal 2 pagina's A4).
7. U dient bij de offerte een voorbeeld van een pilot te beschrijven die realistisch en kostenbesparend is aangevuld met een plan van aanpak (maximaal 4 pagina's A4)

Beantwoording van bovengenoemde vragen is uitsluitend ter kennisname. De beantwoording van de gestelde vragen wordt niet meegewogen in een eindbeoordeling. Beantwoording van bovengenoemde vragen zal tijdens regulier overleg als basis dienen voor het nader uitwerken van de kwalitatieve samenwerking.