

Programma van Eisen aanbesteding Hulp bij het Huishouden 2024

Opdrachtnemer dient zich gedurende de looptijd van de opdracht aan alle gestelde eisen te houden.

Aard van de dienstverlening

De dienst Hulp bij het Huishouden wordt in de gemeente Soest alleen als maatwerkvoorziening aangeboden. De concrete invulling van deze maatwerkvoorziening is uitgewerkt in de Nota 'Beleidswijzigingen Hulp bij het Huishouden in Soest per 2018', zoals te lezen in bijlage 1 bij dit Programma van Eisen.

De maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden wordt geïndiceerd conform de gemeentelijke Verordening en Nadere regels. De gemeente Soest behoudt zich het recht voor om cliënten indien mogelijk eerst te verwijzen naar voorliggende voorzieningen, zoals boodschappendiensten, vrijwilligersorganisaties en kinderopvang.

De maatwerkvoorziening HH voorziet in ondersteuning op de volgende gebieden:

- A. Schoonmaak;
- B. Wasverzorging;
- C. Boodschappen;
- D. Maaltijden;
- E. Kinderen;
- F. Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- G. Signaleren.

Hieronder wordt omschreven wat het beoogde resultaat op elk van deze ondersteuningsgebieden is en wat de reikwijdte van de gebruikte termen is.

	Ondersteuningsgebied	Bijbehorend resultaat
A	Schoonmaak	De cliënt beschikt over schone, leefbare en opgeruimde gebruiksruidten.
B	Wasverzorging	De cliënt beschikt over schone kleding, bedden- en linnengoed.
C	Boodschappen	De cliënt beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften.
D	Maaltijden	De cliënt kan verscheidene keren per dag eten en drinken.
E	Kinderen	Kinderen worden tijdelijk in de thuissituatie verzorgd of opgevangen.
F	Dagelijkse organisatie van het huishouden	De cliënt heeft voldoende overzicht om de eigen huishouding op orde te houden.
G	Signaleren	Belangrijke veranderingen in het functioneren van de cliënt worden tijdig opgemerkt.

Ondersteuningsgebied	Reikwijdte
A. Schoonmaak	• ‘Schoon’ betekent een algemeen aanvaard basisniveau van schoon, te realiseren door periodiek schoon te maken. Hiermee wordt een basishygiëne geborgd en worden vervuiling en gezondheidsrisico’s voor cliënten voorkomen. • Het opruimen heeft een functioneel doel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. • Gebruiksruimten: ruimten die (regelmatig of incidenteel) worden gebruikt zoals woonkamer, eetkamer, hobbykamer, slaapkamer(s), keuken, toilet, badkamer en hal. Een hobbyzolder of logeerkamer kunnen hier ook onder vallen. • ‘Schone en opgeruimde gebruiksruimten’ hoeft niet te betekenen dat elke week of structureel wordt schoongemaakt en opgeruimd, dit kan ook incidenteel gebeuren. • Betreft uitsluitend de binnenzijde van het huis. • Omvat wel het verzorgen van planten en extra schoonmaakwerkzaamheden vanwege aanwezige huisdieren, niet het verzorgen van huisdieren.
B. Wasverzorging	• Omvat het wassen, drogen, waar nodig strijken, opvouwen en leggen of ophangen in kasten van kleding, linnen- en beddengoed. • De cliënt moet redelijkerwijs al het mogelijke doen om het ontstaan van extra was en extra strijkgoed te beperken, bijvoorbeeld door het gebruik van incontinentiemateriaal of anti-allergieproducten.
C. Boodschappen	• Wanneer de cliënt zelf onvoldoende gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen voor eerste levensbehoeften die er in Soest voldoende zijn (boodschappendiensten van winkels, maaltijdbezorging door vrijwilligers aan huis), kan de medewerker HH de cliënt helpen bij de boodschappen: lijstjes maken, bestellen (via boodschappenservice) en/of de boodschappen in de winkels kopen en opbergen.
D. Maaltijden	• De maaltijdverzorging omvat broodmaaltijden, koffie- en theemomenten en de warme maaltijd. • Wanneer de cliënt zelf onvoldoende gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen zoals kant-en-klaarmaaltijden, maaltijdbezorging aan huis enz., kan de medewerker HH de maaltijd voor de cliënt koken.
E. Kinderen	• Het verzorgen en opvangen van kinderen die tot het huishouden behoren, is de taak van ouders of verzorgers. • Vanuit de HH is tijdelijke ondersteuning bij verzorging of opvang bij acute problemen mogelijk, zodat er ruimte komt om indien nodig een permanente oplossing te vinden.
F. Dagelijkse organisatie van het huishouden	• Omvat hulp bij het bieden van overzicht om de eigen huishouding op orde te houden.
G. Signaleren	• Omvat het opmerken van belangrijke veranderingen in het functioneren van cliënt, positief dan wel negatief, zowel op psychisch, fysiek en cognitief vlak, als qua verzorging van zichzelf en het huishouden. • Het gesignaleerde wordt gecommuniceerd met de betrokken klantregisseur

Eisen

De gemeente Soest hecht grote waarde aan kwalitatief goede dienstverlening. In het vervolg van dit hoofdstuk staat uitgewerkt welke eisen de gemeente Soest stelt aan de uitvoering van de opdracht.

De lijst met eisen is onderverdeeld in 8 categorieën:

1. Bedrijfsvoering en kwaliteitsborging;
2. Communicatie en informatievoorziening cliënt;
3. Dossiervoering;
4. Leveringsprocedure;
5. Personeel en vraaggerichtheid;
6. Klanttevredenheid;
7. Facturering en verantwoording;
8. Urencapaciteit.

Bedrijfsvoering en kwaliteitsborging

1. Zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven

U garandeert dat u de Hulp bij het Huishouden op professionele wijze uitvoert in overeenstemming met de gebruikelijke zorgvuldigheids-/kwaliteitsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.

2. Verklaring omtrent gedrag

U hebt van al uw medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht een geldige Verklaring omtrent Gedrag in bezit en kunt dit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aantonen.

3. Documenten kwaliteitseisen

U overlegt binnen een maand na aanmelding de volgende documenten:

- a. Een gedragscode voor uw werknemers/ protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met cliënten (privacy, eigendommen, etc.) en wat de consequenties zijn wanneer niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan;
- b. Een privacyreglement met daarin toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- c. Een protocol voor de behandeling van klachten van cliënten over u als organisatie of uw medewerkers (Wmo 2015 artikel 3.2 lid 1 sub a, zie ook 37);
- d. Een regeling voor het melden van calamiteiten (Wmo 2015 artikel 3.4 lid 2 en 3), gebruikmakend van het calamiteitenprotocol van de GGDrU (zie bijlage 2 bij dit PvE).

4. Social Return on Investment (SRoI)

U spant zich in Social Return on Investment toe te passen. Opdrachtnemer biedt na sluiten van de overeenkomst reguliere banen, leerwerkplekken, stageplekken en ervaringsplaatsen aan specifieke groepen werkzoekenden (inwoners met een uitkering op grond van de Wet werk en bijstand of een daarmee vergelijkbare doelgroep), met een inspanning ter waarde van 5% van de opdrachtsom. Hiervoor kunt u gebruikmaken van het Werkgeversservicepunt Amersfoort (<https://www.wspregioamersfoort.nl/>).

Communicatie en informatievoorziening cliënt

5. Informatie vooraf

U ondersteunt de cliënt middels schriftelijke informatievoorziening en bemiddeling vóór aanvang van de hulp, waarbij de informatie in ieder geval de volgende onderdelen omvat:

- a. Het ondersteuningsaanbod;
- b. De wijze van uitvoering van ondersteuningsverlening;
- c. Het weigeren en stopzetten van ondersteuning;
- d. De rechten en plichten van de cliënt, waaronder het klachtenreglement.

6. Website

Uw organisatie beschikt over een website waarin informatie is opgenomen betreffende:

- a. Algemene regels en afspraken omtrent de HH;
- b. De wijze van uitvoering van de hulp, zoals afbakening taken, materialen en omgangsvormen;
- c. Het weigeren en stopzetten van de ondersteuning;
- d. De rechten en plichten van de cliënt;
- e. De klachtenprocedure binnen de organisatie.

Dossiervoering

7. Individueel hulpdossier

U werkt met individuele hulpdossiers. Het hulpdossier bevat tenminste de volgende onderdelen:

- a. Het geldige indicatiebesluit;
- b. Het actuele ondersteuningsplan;
- c. De aard en omvang van te verlenen hulp;
- d. Aantekeningen voorzien van data, in elk geval van het bespreken en evalueren van het ondersteuningsplan met cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

8. Inhoud ondersteuningsplan

Inzake de hulp en de hulpverlening legt u de volgende concrete afspraken vast door middel van een ondersteuningsplan met de cliënt:

- Welke hulp de cliënt ontvangt;
- Op welke dagen en tijdstippen de cliënt hulp ontvangt;
- Praktische afspraken, zoals het omgaan met sleutels en/of financiële middelen van cliënten (bankpasjes of contanten).

9. Totstandkoming ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan komt tot stand in overleg met de cliënt en wordt tweezijdig ondertekend.

10. Looptijd ondersteuningsplan

De looptijd van het ondersteuningsplan overstijgt nooit de looptijd van de indicatie. Tussentijdse opzegging door de cliënt is mogelijk.

11. Evaluatie en bijstelling ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan wordt, binnen de grenzen van de beschikking, op basis van wensen en behoeften van de cliënt geëvalueerd en bijgesteld.

12. Controle naleving ondersteuningsplan

U controleert steekproefsgewijs de naleving van het ondersteuningsplan en de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. De uitkomsten van deze controles legt u vast in het hulpdossier van de cliënt.

Leveringsprocedure

13. Iwmo berichtenverkeer

U maakt gebruik van de landelijke Istandaarden Iwmoberichtenverkeer, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving hieromtrent.

14. Contact cliënt na aanmelding

U neemt binnen 2 werkdagen na ontvangst van een opdracht tot het leveren van HH telefonisch contact op met de cliënt en maakt op basis van dit besluit afspraken omtrent de hulp.

15. Start hulp

U start zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen na de ontvangst van een (her)indicatiebesluit met de hulp, tenzij de cliënt aangeeft op een later tijdstip te willen starten.

16. Alternatief tijdstip of alternatieve hulp

Indien de hulp niet op de afgesproken tijd kan komen, wordt de cliënt hiervan uiterlijk 24 uur van tevoren op de hoogte gesteld. U biedt de cliënt ofwel een alternatief tijdstip met de vertrouwde hulp of een alternatieve hulp op het vertrouwde tijdstip aan.

17. Spoedprocedure

Bij een acute situatie start u uiterlijk binnen 24 uur na het verlenen van de opdracht met de hulp. Dit zal in de meeste gevallen een mondelinge opdracht van een klantregisseur aan de zorgcoördinator zijn, die later wordt gevolgd door een indicatiebesluit/ beschikking. De gemeente Soest bepaalt wanneer er sprake is van een acute situatie.

18. Telefonische bereikbaarheid

U bent telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens normale kantoortijden van 9.00 tot 17.00 uur.

19. Leveringstijden

U levert in ieder geval HH op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. Leveringstijden worden bepaald in overleg met de cliënt.

20. Vervanging bij uitval

U garandeert vervanging bij uitval van een medewerker door onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte) binnen maximaal 5 werkdagen, gerekend vanaf de eerste werkdag waarop de medewerker is uitgevallen.

21. Vaste vervanger

U spant zich in zoveel mogelijk één vaste vervanger in te zetten in geval van ziekte of verlof.

22. Verlof medewerker

In geval van verlof van de medewerker garandeert u dat vóór aanvang van het verlof aan de cliënt is gecommuniceerd hoe de vervanging wordt ingevuld.

23. Melding beëindiging hulp

Na beëindiging van de hulp aan de cliënt geeft u binnen 5 dagen een melding aan de gemeente Soest.

24. Levering na einde beschikking

Hulp die wordt geleverd zonder geldige beschikking wordt niet gefactureerd noch vergoed. U bent, samen met de inwoner, verantwoordelijk voor het tijdig (max. 8 weken voor afloop van de beschikking) aanvragen van een herindicatie bij de gemeente Soest indien dit noodzakelijk wordt geacht. Alleen wanneer er sprake is van een spoedprocedure (zie 19) wordt de levering van Hulp bij het Huishouden voordat de beschikking is verstuurd vergoed.

25. Levering na beëindiging overeenkomst

Als een beschikking nog doorloopt als de leveringsovereenkomst met de gemeente Soest ten einde komt, zal de levering van Hulp bij het Huishouden, onder gelijkblijvende voorwaarden, voortgaan tot het einde van de looptijd van de beschikking, doch niet langer dan zes maanden na beëindiging van de overeenkomst. De inwoner zal in deze periode overgaan naar een door hem/haar nieuw verkozen, gecontracteerde Opdrachtnemer.

Personeel en vraaggerichtheid

26. CAO-VVT

U houdt zich aan alle bepalingen in de meest actuele CAO-VVT. De salariering van uw medewerkers is gelijk aan of hoger dan de minimumlonen zoals genoemd in de CAO-VVT.

27. Overname personeel

Opdrachtnemers die vanaf 01-01-2024 door de gemeente Soest gecontracteerd zijn voor het leveren van Hulp bij het huishouden in natura, treden in overleg over de mogelijke overname van personeel met de aanbieders die vanaf 01-01-2024 niet langer gecontracteerd zijn, maar tot en met 2023 wel een overeenkomst met de gemeente Soest hadden. Deze verplichting tot overleg geldt ook voor situaties waarbij een tussentijdse ontbinding dan wel beëindiging van de overeenkomst met een Opdrachtnemer op gerede gronden plaatsvindt.

28. Verantwoordelijkheid bij diverse dienstverbanden

U bent volledig verantwoordelijk voor de levering van de Hulp bij het Huishouden aan de cliënt. De door de gemeente Soest gecontracteerde zorgaanbieders zijn vrij in het aangaan van verschillende soorten dienstverbanden. Oproep-, uitzend-, of flexcontracten, als ook de inschakeling van zelfstandigen en onderaannemers zijn toegestaan, mits de cliënt niet geconfronteerd wordt met enige verplichtingen als opdrachtgever of werkgever. (Zie voor meer informatie de Memorie van Toelichting van de Tweede Kamer der Staten-Generaal 31 795 3).

29. Basiscompetenties medewerkers

Medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht bij cliënten beschikken over de volgende basiscompetenties:

- a. Schoonmaakvaardigheden;
- b. Kunnen signaleren van bijzonderheden, veranderingen, onveilige situaties en knelpunten in de cliëntsituatie;
- c. Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;
- d. Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
- e. Servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling;
- f. Goede sociale en communicatieve vaardigheden (niet praten over maar met de cliënt; niet ongevraagd tutoyeren);
- g. In staat zijn het dossier van de cliënt bij te houden (in overleg en samenwerking met collega's);
- h. In staat zijn zelfstandig de huishoudelijke werkzaamheden te plannen, hierin prioriteiten te stellen en verantwoordelijkheid te nemen;
- i. Kennis over de omgang met specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking, psychische problematiek, dementie en cliënten met een migratieachtergrond);
- j. Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

30. Actie na signalering

Op basis van de signalering zoals beschreven bij de basiscompetenties (zie 31b) ondernemen uw medewerkers actie. Zij delen het gesignaleerde zelf met de betrokken klantregisseur van de gemeente Soest, of zij nemen contact op met de zorgcoördinator, die vervolgens de betrokken klantregisseur op de hoogte stelt.

31. Meldcode

Uw medewerkers volgen de meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling als bedoeld in Wmo 2015 artikel 3.3. Zij worden minimaal eens per jaar (bij)geschoold in het toepassen van deze Meldcode.

32. Deskundigheidsbevordering medewerkers

U biedt uw medewerkers regelmatig scholing ter bevordering van kennis over specifieke doelgroepen, zoals dementerenden, mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische patiënten. Uw medewerkers worden daarnaast in de gelegenheid gesteld om, indien gewenst, overige competentiegerichte scholing, training en/of coaching te volgen.

33. Persoonlijke mening

U instrueert uw medewerkers dat zij de inwoner niet belasten met hun persoonlijke mening over landelijke ontwikkelingen of de eigen (arbeids)omstandigheden.

Klanttevredenheid

34. Klanttevredenheidsonderzoek

U voert tenminste 1x per 2 jaar een periodiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder uw cliënten van Hulp bij het Huishouden in de gemeente Soest.

35. Rapportage KTO

U levert binnen 3 maanden na verschijnen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek een rapportage aan bij de gemeente Soest. U communiceert zorgelijke signalen pro-actief met de gemeente Soest en gaat indien nodig in gesprek over mogelijke vervolgacties.

36. Klachtenprotocol

U beschikt over een intern klachtenprotocol zoals hieronder beschreven of u bent bereid hieraan binnen drie maanden na 1 januari 2024 volgens onderstaande criteria invulling te geven. Het protocol omvat tenminste onderstaande punten:

- *Definitie klacht.* Een klacht is iedere uiting van ongenoegen door de cliënt. Een klacht heeft betrekking op de dienstverlening van Opdrachtnemer.
- *Registratie klacht.* De klacht wordt op de ontvangstdatum in het klachtenregister ingeschreven. Wijzigingen in de status van de klacht worden (ingetrokken, in behandeling, afgerond) hierbij binnen 1 week vermeld.
- *Algemene klachtenprocedure:*
 - a. U hebt een klachtencommissie ingesteld (min. 3 leden), die namens u gemachtigd is om de klachten in behandeling te nemen en af te handelen.
 - b. U stuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar cliënt en vermeldt de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt. Tevens verwijst u naar de verweermogelijkheid.
 - c. Als cliënt na herhaalde pogingen van u niet tevreden is meldt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de contactpersoon van de gemeente Soest.
 - d. De klachtenfunctionaris neemt maatregelen ter voorkoming van het ontstaan van eenzelfde klacht. Deze maatregelen worden beknopt in het klachtenregister vermeld.

Facturering en verantwoording

37. Accountgesprek

Jaarlijks of vaker indien opdrachtgever dit nodig acht, is er een accountgesprek tussen opdrachtgever en opdrachtnemer aan de hand van het na het sluiten van de overeenkomst op te stellen evaluatieformulier.

38. Aanlevering factuur

U factureert de geleverde uren Hulp bij het Huishouden per kalendermaand. U onderscheidt deze op de factuur naar geïndiceerde uren en naar geleverde uren op cliëntniveau.

39. Nafacturering

Declaraties over een voorliggende periode levert u separaat aan, uiterlijk 3 maanden na het verstrijken van de periode waarin de Hulp bij het Huishouden is geleverd. Nafacturering gebeurt alleen in uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld bij een uurtariefstijging met terugwerkende kracht.

40. Realisatiecijfers

U verantwoordt jaarlijks, uiterlijk binnen 3 maanden na het verstrijken van het jaar, de realisatiecijfers voor zover deze betrekking hebben op de gemeente Soest, voorzien van een accountantsverklaring, waaruit blijkt dat de aan de gemeente Soest gefactureerde uren ook daadwerkelijk aan de cliënten in de gemeente Soest zijn geleverd.

41. Rapportage klachtenafwikkeling

U levert per kwartaal een rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak), inclusief een overzicht van afwikkeling en getroffen maatregelen. Deze informatie vormt deels de basis van het jaarlijkse accountgesprek met de gemeente Soest.

42. Managementrapportage

U levert verantwoordingsinformatie/ managementrapportage aan de gemeenten binnen 4 weken na afloop van ieder kwartaal. Deze informatie vormt deels de basis van het kwartaaloverleg met de Gemeente Soest. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit:

- aantal meldingen HH;
- aantal toewijzingen HH;
- aantal klachten en wijze van afhandeling en opvolging;
- aantal gevallen van doorgeleiding na vroegsignalering;
- wachtlijsten en wachttijden;
- financiële verantwoording.

Deze informatie dient elektronisch te worden aangeleverd aan de contactpersoon van de gemeente Soest, conform het format van de gemeente, zie bijlage 3.

43. Wachtlijsten en -tijden

U geeft maandelijks inzicht in de ontstane wachtlijsten en wachttijden door middel van het gehanteerde stoplichtmodel (of een vergelijkbaar model indien de gemeente Soest daarvoor kiest).

44. Productieverantwoording

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op 31 januari de voorlopige productieverantwoording over het voorgaande kalenderjaar aan de gemeente Soest. Uiterlijk op 31 maart verstrekt Opdrachtnemer de door de accountant goedgekeurde definitieve productieverantwoording over het vorige kalenderjaar. Opdrachtnemer hanteert voor het opstellen van de productieverantwoording het vigerende format van het Ketenbureau i-Sociaal Domein. De productieverantwoordingen worden aangeleverd bij de contactpersoon van de gemeente Soest.

45. Relevante ontwikkelingen

U informeert de gemeente Soest tijdig over de relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering. Denk hierbij aan fusie en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsvoering.

46. Visitaties en benchmarkgegevens

U informeert de gemeente Soest over visitaties en benchmarkgegevens en bespreekt deze uiterlijk in het eerstvolgende halfjaargesprek met de gemeente.

47. Publiceren rapportages

U stemt er mee in dat de Gemeente Soest zich het recht voorbehoudt om rapportages over uw performance en dienstverlening ter informatie aan de inwoner publiekelijk kenbaar te maken op een door de gemeente te bepalen wijze en vorm.

Urencapaciteit

48. Minimum

U bent in staat en bereid om per jaar minimaal 25.000 uren HH te leveren.

49. Leveringsplicht

Voor het bieden van de dienstverlening geldt voor de opdrachtnemer een leveringsplicht.

Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting.

Bijlagen bij PvE

1. Beleidswijzigingen hulp bij het huishouden
2. Protocol Calamiteitentoezicht Wmo GGD regio Utrecht
3. Format managementrapportage

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle gestelde eisen en de opdracht onvoorwaardelijk conform de gestelde eisen uit te voeren:

Datum:

Plaats:

Naam inschrijver:

Naam en functie tekenbevoegde:

Handtekening voor gezien en akkoord: