

Tweede Marktconsultatie Huishoudelijke Ondersteuning

Verslag

Inhoud

Inleidend en ter oriëntatie	2
Onderwerpen marktconsultatie	2
Werkwijze en spelregels marktconsultatie	3
Algemene Reacties	3
Op- en aanmerking en over het programma van Eisen	6
Op- en aanmerkingen over de werk- en procesafspraken	25
Op- en aanmerkingen over de productbeschrijvingen	27

Inleidend en ter oriëntatie

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bekostigen gemeenten huishoudelijke ondersteuning voor inwoners. De gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden hebben deze huishoudelijke ondersteuning nu ingekocht op basis van een open houseprocedure. De raamovereenkomsten die op basis hiervan gesloten zijn, eindigen op 31 december 2024. De vijf gemeenten zijn daarom een nieuwe inkoopprocedure aan het voorbereiden. Zij betrekken graag geïnteresseerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning hierbij middels deze tweede marktconsultatie. Eerder vond reeds een eerste marktconsultatie plaats, zie

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/324824>

Deze tweede marktconsultatie was bedoeld om opmerkingen en suggesties over enkele concept inkoopdocumenten op te halen bij aanbieders van huishoudelijke ondersteuning. De volgende aanbieders hebben aan deze schriftelijke marktconsultatie deelgenomen:

1. Actief Huiszorg B.V.
2. Axxicom Thuishulp B.V.
3. Betuwezorg B.V.
4. Buurtdiensten Nederland B.V.
5. Docura Thuiszorg B.V.
6. Miep B.V.
7. Stichting Verian
8. T-zorg B.V.
9. Vierstroom Hulp Thuis B.V.

Onderwerpen marktconsultatie

De gemeenten zijn de documenten voor de nieuwe inkoopprocedure aan het opstellen. In dat verband zijn de volgende concept-documenten voorgelegd in het kader van deze marktconsultatie:

1. Werk- en procesbeschrijving
2. Programma van Eisen
3. Productbeschrijvingen

Werkwijze en spelregels marktconsultatie

Deze marktconsultatie was een schriftelijke marktconsultatie. Schriftelijke opmerkingen en suggesties konden worden ingediend tot en met 21 april 2024 23.00 uur via de berichtenmodule van TenderNed. De ontvangen opmerkingen en de gemeentelijke reacties hierop zijn hierna verwerkt in dit document. Dit verslag is ter toetsing op eventuele bedrijfsvertrouwelijke informatie aan alle deelnemers aan deze marktconsultatie voorgelegd. Eventuele bedrijfsvertrouwelijke informatie is hieruit weg gelaten. Daarna is dit document definitief gemaakt en gepubliceerd op TenderNed als verslag van deze marktconsultatie.

Deelname aan deze marktconsultatie was vrijblijvend en niet verplicht. Aan het houden van deze marktconsultatie en/of aan het deelnemen hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Deelnemers ontvingen geen vergoeding voor hun deelname.

Algemene Reacties

Welk onderwerp of bepaling betreft het?	Wat is hierover opgemerkt?	Is de tekst aangepast?	Wat is aangepast?	Toelichting
Toekomstvisie regio	Aanbieder vraagt zich af of er ook duidelijk een visiedocument voor de komende jaren is ontwikkeld met het oog op de verwachting dat de toestroom aanzienlijk zal groeien. Heeft de gemeente hier beleid op, om deze toestroom te kanaliseren?	ja		In het inkoopdocument wordt in algemene termen het verwachte toekomstbeeld beschreven en hoe de gemeenten hiermee wensen om te gaan.
Geschiktheidseisen	Bij de eisen ontbreken eisen tot bekwaamheid van de organisatie. En bekwaamheid van de organisatie voor de uitvoering van een minimale omvang. Bijvoorbeeld een minimale omzet en referenties (voor de uitvoering van Huishoudelijke ondersteuning WMO !)	nee		Dit wordt verwerkt in het inkoopdocument.

kostprijsonderzoek	Graag vernemen we of er nog een kostprijsonderzoek wordt uitgevoerd voor ingang van een nieuw contract.	nee		Er wordt geen volledig nieuwe kostprijsonderzoek uitgevoerd. Wel wordt het uitgevoerde kostprijsonderzoek geactualiseerd op basis van de nieuwe CAO's. Dit wordt toegelicht in het inkoopdocument.
accountgesprek	In de looptijd van dit contract is er geen accountgesprek met ons geweest. Deze was toegezegd voor dit voorjaar, maar ook deze is wegens de marktconsultatie geannuleerd. Hoe wordt dit bij ingang van een nieuw contract gewaarborgd?	nee		in het PvE staat al e.e.a. opgenomen hoe&wat qua contractmanagementgesprekken

toekomstontwikkelingen HO	We staan gezamenlijk voor een enorm grote uitdaging. Allerlei verschillende prognoses laten al jaren op rij zien dat de groep die huishoudelijke hulp nodig heeft continue groeit, en de groep die huishoudelijke hulp biedt gelijk blijft of zelfs daalt. We moeten dan ook als aanbieders en gemeente samen het gehele proces doorlopen en kijken wat we kunnen doen om de toestroom al te beperken. Zoals ik lees in het stappenplan van hulpvraag tot levering, is gemeente voornemens bewoners een aanvraag te laten doen welke enkel wordt beoordeeld aan de hand van het HHM-normenkader. Kan de gemeente toelichten hoe er beoordeeld wordt? Een huisbezoek, een telefoongesprek? Of alleen een aanmelding en die wordt automatisch toegekend afhankelijk van de vraag en grootte van de woning? Het is onduidelijk hoe de beschikking afgegeven zal worden en op basis waarvan. Het is juist zo enorm belangrijk om de toestroom al strak in te regelen, omdat het anders niet meer houdbaar is. Zoals nu beschreven, lijkt er weinig gedaan te worden gedurende de aanvraag om die toestroom te verminderen, wat ontzettend zonde is. Zo stapelt het probleem zich alleen maar verder op.	nee		Dit signaal over de grote uitdaging voor de toekomst is ook tijdens de marktconsultatie van 5 maart 2024 afgegeven. In het inkoopdocument beschrijven de gemeenten hoe ze hiermee willen omgaan de komende jaren.
------------------------------	---	-----	--	--

signaleringsrol en kostprijsonderzoek	De signaleringsrol vanuit de thuisondersteuners is groot. Dit is goed en nodig, maar belangrijk dat hier ook tijd in zit. Een kostendekkend tarief is dan ook een belangrijk punt.	nee	De signaleringsrol is inderdaad een belangrijk aspect bij de levering van geïndiceerde huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wmo. De gemeenten hanteren voor geïndiceerde huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wmo een reëel tarief conform het uitgevoerde en te actualiseren kostprijsonderzoek.
--	--	-----	---

Op- en aanmerking en over het programma van Eisen

Welke eis betreft het?	Wat is hierover opgemerkt?	Is de tekst aangepast?	Wat is aangepast?	Eventuele gemeentelijke toelichting
eis 1	Eis 1: Aanbieder levert Huishoudelijke Ondersteuning conform de Productomschrijving van bijlage NUMMER en conform de meest recente versie van het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van Bureau HHM De indicatie wordt gesteld door het sociaal team. Hoe zien jullie dit? Wat als het normenkader wordt aangepast? Aan de client is reeds een bepaald recht afgegeven. Juridisch hebben wij een mandaat om hier een wijziging in aan te brengen.	ja	Duidelijk gemaakt hoe het HHM-normenkader en de productbeschrijvingen zich tot elkaar verhouden (rangorde)	

eis 1	Aanbieder levert Huishoudelijke Ondersteuning conform de Productomschrijving van bijlage NUMMER en conform de meest recente versie van het normenkader Huishoudelijke Ondersteuning van Bureau HHM. Deelt de gemeente dit document bij publicatie aanbesteding en eventuele wijzigingen gedurende het contract?	ja	In het inkoopdocument zin toegevoegd in de paragraaf over het HHM-normenkader dat opdrachtgever opdrachtnemer zal informeren over eventuele wijzigingen in het normenkader dat wordt gehanteerd. En het normenkader toegevoegd als bijlage bij de inkoopdocumenten.	
eis 100	Aanbieder levert binnen tien Werkdagen na afloop van elk Jaar een managementrapportage aan aan Opdrachtgever. Aanbieder gebruikt hiervoor nog nader door Opdrachtgever ter beschikking te stellen format. Dit is wel heel weinig tijd. Graag wijzigen naar 20 werkdagen (of voor 1 februari).	ja	aangepast naar 20 Werkdagen	
eis 12	Eis 12: "In het intake-protocol heeft Aanbieder de kind-check opgenomen" Wij hebben deze check niet opgenomen in onze intake. Onze medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Is de kindcheck een reële eis bij huishoudelijke ondersteuning?	ja	De laatste zin van deze eis, dus waar deze vraag/opmerking op heeft, is geschrapt.	
eis 12	Er staat beschreven dat er door de aanbieder tijdens de intake aandacht moet zijn voor kind-check. Uiteraard vragen wij uit of er kinderen zijn en zullen we zorgwekkende signalen direct melden, maar ik neem aan dat de gemeente dit in eerste instantie doet voordat de toekenning wordt gedaan?	ja	De laatste zin van deze eis, dus waar deze vraag/opmerking op heeft, is geschrapt.	

eis 12	Conform de Wet Verplichte Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling heeft Aanbieder een meldprotocol huiselijk geweld en zorgt dat de medewerkers deze weten te hanteren, ook in relatie tot oudermishandeling. In het intake-protocol heeft Aanbieder de kind-check opgenomen, d.w.z. dat er wordt nagegaan of er kinderen in het huishouden zijn en zo ja, of zij veilig opgroeien. Wij vinden dit een taak voor de indicatiesteller Wmo/ sociaal team en niet voor de aanbieder van huishoudelijke ondersteuning.	ja	De laatste zin van deze eis, dus waar deze vraag/opmerking op heeft, is geschrapt.	
eis 13	Ø Eis 13. Aanbieder heeft beleid ten aanzien van het betrekken van mantelzorgers bij de Huishoudelijke Ondersteuning. De Huishoudelijke Ondersteuning wordt waar nodig ook ingezet ter ontlasting van de mantelzorgers. Er is beleid ten aanzien van het toerusten en ondersteunen van informeel netwerk en mantelzorgers. Dit is een hele mooie eis, maar kost ons wel extra tijd en geld om dit intern in te regelen.	ja	Deze eis is in zijn geheel geschrapt.	
eis 13	Aanbieder heeft beleid ten aanzien van het betrekken van mantelzorgers bij de Huishoudelijke Ondersteuning. De Huishoudelijke Ondersteuning wordt waar nodig ook ingezet ter ontlasting van de mantelzorgers. Er is beleid ten aanzien van het toerusten en ondersteunen van informeel netwerk en mantelzorgers. Wij vinden dit een taak voor de indicatiesteller Wmo/ sociaal team en niet voor de aanbieder van huishoudelijke ondersteuning. Aanbieder HO kan wel een signalerende rol hierin oppakken.	ja	Deze eis is in zijn geheel geschrapt.	

eis 15	Ø Eis 15. Aanbieder zal een eventuele voorkeur van de Inwoner voor zijn organisatie niet zodanig beïnvloeden, bijvoorbeeld middels beloften en/of giften, dat het Sociaal Team hierbij wordt belemmerd om zijn onderzoek naar behoren te doen naar aanleiding van de melding van de Inwoner. Het mag stelliger verwoord worden. Het is wat ons betreft simpelweg verboden om giften aan te bieden!	nee		
Eis 17	Eis 17, het is niet gebruikelijk dat aangewezen Aanbieder een cliënt (indien deze niet geaccepteerd kan worden) zelf rechtstreeks een andere Aanbieder benadert. Indien van toepassing kan dit alleen met toestemming van de cliënt en mogen er geen bijzondere persoonsgegevens gedeeld tussen de aanbieders. RBL zal de indicatie terug moeten trekken uit het IWMO-berichtenverkeer en aanbieden bij de andere aanbieder.	nee		
eis 17	Ø Eis 17. Als Aanbieder in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan zoekt Aanbieder een andere aanbieder die de Inwoner wel wil accepteren. Ook meldt Aanbieder de afwijzing van de Inwoner bij het Sociaal Team, voorzien van een motivatie. Hieraan toevoegen dat per e-mail teruggekoppeld dient te worden waarom sprake is van een afwijzing. Op deze wijze krijgt u ook inzicht in de trends.	ja	de eis is duidelijker beschreven. De strekking is hetzelfde gebleven	

eis 19	De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 Werkdagen na het intakegesprek. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van het Sociaal Team) start Aanbieder binnen 48 uur. kan dit aangevuld worden met: Binnen 5 werkdagen is er contact met de klant omtrent afstemming over het eerste ondersteuningsmoment. De start van de daadwerkelijke dienstverlening is in onze ervaring sterkt afhankelijk van de beschikbaarheid van de inwoner.	nee		
eis 20	Ø Eis 20. Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning, zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt. In de vakantieperiode zal de ondersteuning wel minder zijn i.v.m. personeelstekort in de zorgbranche.	nee		De eis is niet aangepast, maar de gemeenten onderkennen dat de invulling van deze eis lastig kan zijn voor de aanbieders tijdens met name de zomerperiode.
eis 20	Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning, zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt. Hierin is geen garantie mogelijk. Zeker niet in deze tijd. Het is bovendien regelmatig ongewenst dat er een of meerdere invallers komen. Graag wijzigen naar dat dit altijd in overleg met inwoner is.	nee		De eis is niet aangepast, maar de gemeenten onderkennen dat de invulling van deze eis lastig kan zijn voor de aanbieders tijdens met name de zomerperiode.
eis 20	Eis 20: "Aanbieder garandeert de continuïteit van de ondersteuning, zodat de Inwoner ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van de Dienstverlener ondersteuning krijgt. " Lijkt ons niet reëel gezien de arbeidskrapte. Daarnaast geeft de cliënt zelf regelmatig aan geen vervanging te willen. Ook vragen wij flexibiliteit vanuit de kant van de cliënt, een cliënt kan soms uiterst star vasthouden aan "de	nee		De eis is niet aangepast, maar de gemeenten onderkennen dat de invulling van deze eis lastig kan zijn voor de aanbieders tijdens met name de zomerperiode.

	dinsdagmiddag". Zou de gemeente de eis anders willen formuleren? bijv. "De aanbieder streeft ernaar om de volledige levering ..."			
eis 20	Eis 20 is niet meer van deze tijd. Er kan niet verwacht worden van een aanbieder dat zij voor elke klant vervanging heeft in vakantieperiodes. Tegenwoordig zie je veel samenwerkingen tussen gemeente en aanbieder over verwachtingsmanagement in die vakantieperiodes. Als het kan, komt er natuurlijk vervanging. Maar laat dat niet de insteek of de eis zijn. Inwoners houden hier aan vast. Werk liever als gemeente samen met aanbieders voor een flyer in de vakantieperiodes, waarin wordt uitgelegd dat de tekorten gigantisch zijn en dat als het kan, er een weekje wordt opgeschoven of overgeslagen. Zo spreek je als gemeente en aanbieder dezelfde taal. Vaak is er dan geen weerstand, en sterker nog, begrijpen klanten het en vinden ze het oké als de thuisondersteuner een keertje over moet slaan om op vakantie te kunnen. Ik pleit er dan ook sterk voor deze eis aan te passen.	nee		De eis is niet aangepast, maar de gemeenten onderkennen dat de invulling van deze eis lastig kan zijn voor de aanbieders tijdens met name de zomerperiode.
eis 23	Ø Eis 23. Inwoner heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Inwoner dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Team en Aanbieder. Om te veel overstappen te voorkomen, onze suggestie om het aantal overstapmomenten per jaar te maximeren.	nee		De regel dat een inwoner maar 1x per jaar mag overstappen geldt voor de inwoner en is geen eis aan de aanbieder. Daarom is deze bepaling niet toegevoegd aan het PvE

Eis 23	Eis 23: Client kan altijd wisselen van aanbieder. Wat als aanbieder de zorg kan leveren en de hulp is naar tevredenheid maar willen om een andere reden overstappen naar een aanbieder die een wachttijd heeft. Wisselen alleen wanneer er direct geleverd kan worden. Wordt dit ondervangen met eis 34?	nee		Wat in de opmerking hierover wordt opgemerkt wordt te specifiek geacht om dit in het PvE te regelen.
eis 23	Inwoner heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Inwoner dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Team en Aanbieder. zit hier nog een maximum aan? Bv mag maar 1 keer per jaar en dat inwoner zelf verantwoordelijk is om in deze situatie een andere aanbieder te regelen.	nee		De regel dat een inwoner maar 1x per jaar mag overstappen geldt voor de inwoner en is geen eis aan de aanbieder. Daarom is deze bepaling niet toegevoegd aan het PvE
eis 24	Eis 24: Aanbieder stelt bij aanvang van de Toewijzing in samenspraak met Inwoner een Ondersteuningsplan op. Binnen 1 maand na acceptatie is het Ondersteuningsplan gereed. Levert de gemeente een format aan of mag de zorgaanbieder gebruikt maken van hun eigen format?	ja	aangevuld dat aanbieder eigen format voor ondersteuningsplan mag gebruiken	
eis 25	Ø Eis 25. In het Ondersteuningsplan wordt opgenomen: 1) Welke activiteiten en diensten worden ingezet om de beoogde resultaten uit de Toewijzing te behalen; 2) Afspraken tussen Inwoner en Aanbieder waardoor de Aanbieder de afgesproken Huishoudelijke Ondersteuning kan leveren en de beoogde resultaten kan behalen; 3) Eventuele algemene voorwaarden van Aanbieder die van toepassing zijn op de zorgrelatie tussen Aanbieder en Inwoner 4) Het no showbeleid van de Aanbieder. Aanbieder	ja	deze suggestie is overgenomen	

	mag een eigen beleid op het gebied van no show hanteren; en 5) Een aftekenlijst die inzicht biedt in de gewerkte tijden per dag. Hieraan toevoegen: de afspraken met mantelzorgers en/of voorliggende veld.			
eis 25	In het ondersteuningsplan is opgenomen: 5) Een aftekenlijst die inzicht biedt in de gewerkte tijden per dag. Wij hebben geen papieren aftekenlijst meer. Hierover hebben we meerdere malen uitgebreid gesproken en dit is akkoord bevonden. Wat is de reden dat deze er nu weer in staat? Wij verzoeken de regio deze eis te laten vervallen.	ja	expliciet toegevoegd dat het ook een digitale aftekenlijst mag zijn.	
eis 25	Eis 25 punt 5: Wij kennen geen aftekenlijst meer. Via het digitale registratiesysteem keurt de medewerker haar gewenste uren goed en daarmee geeft zij aan bij client te hebben gewerkt. Daarmee is er inzicht in de gewerkte tijden per dag. Wij zijn dan ook zeker geen voorstander van een andere vorm van aftekenen. Hoe kijken jullie daar tegenaan?	ja	expliciet toegevoegd dat het ook een digitale aftekenlijst mag zijn. Behouden blijft dat een inwoner inzage moet kunnen krijgen in de aftekenlijst	
eis 27	Ø Eis 27. Eventuele algemene voorwaarden van Aanbieder voor de zorgrelatie tussen Inwoner en Aanbieder mogen niet strijdig zijn met de eisen uit hoofde van deze Opdracht. Tip toevoegen, dan prevaleert altijd die van de gemeente. Zo voorkom je mogelijke discussies.	ja	zin met net iets andere strekking toegevoegd.	
eis 28	Ø Eis 28. Aanbieder dient er tijdens de uitvoering van het Ondersteuningsplan attent op te blijven of het Ondersteuningsplan nog steeds passend is en signaleert hierover op eigen initiatief richting het Sociaal Team, nadat hij dit met de Inwoner heeft afgestemd. Als je geen evaluaties (bijvoorbeeld	nee		Het is aan de aanbieder om aan deze eis een correcte invulling te geven.

	jaarlijks) verplicht, gebeurt het ook niet (in de praktijk). Bij een jaarlijkse verplichte evaluatie weet je zeker dat het plaatsvindt. Zoals het nu geformuleerd is, is het heel vrijblijvend en op basis van signalen. Door drukte vult een medewerker deze eis dan in de uitvoering minder snel in en kan een plan zo wel drie jaar oud zijn. Wij zouden dit als verplichting opnemen met een tijdseenheid. Dan worden aanbieders ook gedwongen alles te herzien bij de cliënt.			
eis 3	De Huishoudelijke ondersteuning die Aanbieder levert dient doeltreffend te zijn. De aanpak hoe dit te bereiken is beschreven in het Ondersteuningsplan. Wij missen het ondersteuningsplan in het document van werk en procesafspraken. En kan opdrachtnemer een eigen format voor een ondersteuningsplan aanhouden?	nee		In een andere eis staat al toegevoegd dat aanbieder eigen format mag gebruiken. Het ondersteuningsplan heeft geen expliciete rol gekregen in de werk- en procesafspraken.
Eis 33	Eis 33; dit verloopt via het Iwmo-berichtenverkeer volgens de IWMO-standaarden?	ja	zin toegevoegd dat dit verloopt middels een iWmo-307-bericht	
eis 36	Eis 36: Is het een eis dat de medewerker Nederlands spreekt of is Engels voldoende? Hierbij valt te denken aan inzet van bijvoorbeeld Oekraïners vanwege de oorlog etc.	nee		zie eis 43. daarin wordt antwoord gegeven op deze vraag

Eis 37	Eis 37, elke 3 jaar een nieuwe VOG is een enorme kostenpost voor aanbieders. In andere gemeente is daar bewust voor de huishoudelijke ondersteuning gekozen voor eens per 5 jaar.	ja	aangepast naar 5 jaar	
eis 37	Aanbieder bewerkstelligt dat zijn Dienstverleners een VOG aanleveren bij hun indiensttreding of aanvang van hun opdracht voor Aanbieder en vervolgens elke drie jaar. Opdrachtgever en/of de toezichthouder van Opdrachtgever kan om de VOG van één of meer Dienstverleners vragen als daar aanleiding voor is. Aanbieder zal hieraan meewerken. Een VOG biedt geen garanties, is een zware kostenpost en is niet meer wettelijk verplicht binnen de Wmo. Bij ons tekent iedere medewerker bij indiensttreding een Eigen Verklaring waarin hij/zij verklaart dat hij/zij geen strafbare feiten heeft gepleegd die een belemmering vormen voor de werkzaamheden. Uiteraard kunnen wij, eventueel in opdracht van u, de VOG op ieder moment bij de medewerker opvragen. Is dit voldoende en kunt u hiermee de VOG verplichting laten vervallen? Zo nee verzoeken wij in ieder geval de 3-jaarlijkse vernieuwing te laten vervallen.	nee	VOG blijft vereist.	

eis 37	Aanbieder bewerkstelligt dat zijn Dienstverleners een VOG aanleveren bij hun indiensttreding of aanvang van hun opdracht voor Aanbieder en vervolgens elke drie jaar. Opdrachtgever en/of de toezichthouder van Opdrachtgever kan om de VOG van één of meer Dienstverleners vragen als daar aanleiding voor is. Aanbieder zal hieraan meewerken. VOG bij indiensttreding is een standaard vereiste. Suggestie om aan te passen dat deze niet iedere drie jaar aangevraagd hoeft te worden. Maar op aanvraag een VOG wordt overlegd niet ouder dan x maanden.	ja	aangepast naar 5 jaar	
eis 37	De aanbieder dient voor elke dienstverlener een VOG te hebben én deze elke drie jaar opnieuw aan te vragen. Elke paar jaar een nieuwe VOG aanvraag is een hoge kostenpost. Zowel de kosten van een VOG, als ook de administratieve rompslomp die daarbij komt kijken. Wij zijn heir geen voorstander van en vragen ons dan ook af wie voor de kosten van een VOG aanvraag opdraaien? En vervolgens; wat gebeurt er met een medewerker die na 3 jaar (en dus een vast dienstverband) geen VOG meer krijgt. Mag die wettelijk gezien ontslagen worden?	ja	aangepast naar 5 jaar	Het antwoord op de vraag of een werknemer ontslagen mag worden als deze geen geldig VOG meer blijkt te kunnen overleggen, is te sterk arbeidsrechtelijk en hoort niet thuis in een PvE.
eis 4	De Huishoudelijke Ondersteuning die Aanbieder levert dient efficiënt te zijn, zodat de Huishoudelijke Ondersteuning zo adequaat en goedkoop mogelijk wordt geleverd. Wat wordt verstaan onder “efficiënt”? Op basis van kostprijs? Inzet minuten? Hoe zien jullie dat in relatie tot Eis1?	ja	Deze eis is in zijn geheel geschrapt.	

eis 42	Eis 42, voor een echtpaar wordt een indicatie afgegeven op 1 naam terwijl de huishoudelijke ondersteuning nodig is voor het betreffende huishouden. Indien de cliënt op wiens naam de indicatie staat veel dagen op de dagbesteding zit is het gebruikelijk om ook de dienstverlening in te zetten voor de thuiszittende partner.	ja	Duidelijk gemaakt dat ook geleverd mag worden als huisgenoten thuis zijn.	
eis 42	De Dienstverlener levert de Huishoudelijke Ondersteuning op momenten dat de Inwoner thuis is , waarbij 'thuis' het adres is waar de Inwoner staat ingeschreven volgens de basisregistratie personen. Dit is iets wat aanbieders niet weten of kunnen checken. Graag anders formuleren. Bijvoorbeeld thuis is het adres waarop de indicatie is afgegeven o.i.d..	ja	Aangepast conform voorstel	
eis 46	Eis 46, dit betekent dat Aanbieder zelf geen (verplicht) klanttevredenheidsonderzoek meer hoeft uit te voeren?	ja	Deze eis is aangepast. De aanbieder dient mee te werken aan klanttevredenheidsonderzoek via Ervaringwijzer.	
eis 46	Eis 46: aanbieder voert klanttevredenheidsonderzoeken uit via een digitale vragenlijst (maar niet ervaringswijzer.nl) en d.m.v. telefonisch contact. Is dit voldoende?	ja	Deze eis is aangepast. De aanbieder dient mee te werken aan klanttevredenheidsonderzoek via Ervaringwijzer.	

eis 5	Aanbieder levert Huishoudelijke Ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid. Suggestie: pas dit aan naar “spant zich in”. Met de huidige arbeidsmarkt en de groeiende vraag in de komende jaren is de zorg continuïteit van belang. Daarbij kan het mogelijk zijn dat een medewerker die bijvoorbeeld een bepaalde taal spreekt niet beschikbaar is. Wat heeft dan de voorkeur? Wel inzetten met een andere professional of niet inzetten?	nee		
eis 5	Aanbieder levert Huishoudelijke Ondersteuning diversiteitgericht, passend en afgestemd op de inwoner met respect voor diens geloofsovertuiging, taal, afkomst en geaardheid. Graag dit wederkerig maken t.a.v. onze medewerkers of in een ander document terug laten komen.	ja	De eis is wederkerig gemaakt, met uitzondering van de taal.	
eis 62	Aanbieder heeft de Zorgbrede Governancecode 2022 ondertekend en geïmplementeerd in zijn organisatie. Wordt hiermee bedoelt fysiek ondertekend? Volgens ons is de eis van implementatie voldoende. Dat is immers het doel. En wat als er een nieuwe code komt?	ja	Vereiste van ondertekening is vervallen	
eis 63	Aanbieder leeft de Wet arbeid vreemdelingen na en vrijwaart de Gemeenten van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet. Spreekt voor zich. Iedere aanbieder dient zich aan iedere wet te houden. Waarom zou een aanbieder specifiek de gemeenten moeten vrijwaren van boetes en/of sancties? Welke risico's kunnen zich voor doen?	nee		

eis 64	Wanneer gemeente in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Aanbieder in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verschuldigd is, heeft gemeente het recht die bedragen op de betalingen aan aanbieder in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van gemeente te openen G-rekening. kunt u aangeven wat de exacte bedoeling is van deze eis. Wenst gemeente op voorhand al met een G-rekening te gaan werken?	nee	In de eis is verduidelijkt dat dan pas een G-rekening hoeft te worden geopend.	
eis 66	Ø Eis 66. Waarom zo uitbereid geformuleerd 'van toepassing zijde CAO's? Het is toch altijd de CAO VVT? Ook als wordt ingehuurd moet deze CAO worden nageleefd (o.a. reiskosten/reistijd/loonschalen)	nee		Deze opmerking is voor kennisgeving aangenomen.
eis 67	Ø Eis 67. Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. U doelt hierbij op de contracten met medewerkers nemen wij aan. Aangezien dit gebruikelijk is, hebben wij geen bezwaar om inzage te verschaffen.	nee		Deze opmerking is voor kennisgeving aangenomen.
eis 7	Ø Eis 7. Aanbieder is bekend met de sociale kaart van de vijf Gemeenten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze actief ten behoeve van Inwoner. Als 'investeert actief' inspanningen leveren t.b.v. de inwoner betekent, kunnen we daar mee instemmen, anders niet.	ja	Deze eis is in zijn geheel geschrapt.	

eis 70	Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Van een Aanbieder met een gerealiseerde omzet vanuit de Raamovereenkomst vanaf € 150.000,- (exclusief BTW) en hoger per Jaar, wordt verwacht om 2,5% van de aanneemsom (exclusief BTW) in te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom te voorzien van een passende werkplek. Verzoek om hier een inspanningsverplichting van te maken. Ook binnen deze doelgroep is op dit moment een schaarste. Die de komende jaren niet zal veranderen. Op zich natuurlijk een positieve ontwikkeling.	nee		
eis 70	Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Van een Aanbieder met een gerealiseerde omzet vanuit de Raamovereenkomst vanaf € 150.000,- (exclusief BTW) en hoger per Jaar, wordt verwacht om 2,5% van de aanneemsom (exclusief BTW) in te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom te voorzien van een passende werkplek. is dit een inspanningsverplichting en wat als de 2,5% niet te realiseren is?	nee		
eis 72	Ø Eis 72. De Aanbieder kan tevens aan eis 70 voor SROI/maatschappelijk verantwoord ondernemen voldoen, indien hij kan aantonen dat hij over een geldig certificaat (minimaal trede 1) beschikt van PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Erg mooi dat deze eis over de PSO is opgenomen.	nee		Deze opmerking is voor kennisgeving aangenomen.

eis 73	Eis 73, onze processen zijn ingericht conform NEN7510 maar zijn hiervoor niet gecertificeerd. Is dit een wens of vereiste dat een certificaat moet kunnen worden overgelegd? En is de gemeente zich bewust van de enorme kosten die deze certificering met zich meebrengt.	ja	toegevoegd dat 'aantoonbaar' moet worden voldaan	Certificering is niet wettelijk verplicht, maar een aanbieder in de zorg moet wel aantoonbaar werken met de NEN7510 of de Iso 27001.
eis 77	Ø Eis 77. Met het oog op de privacy en bescherming persoonsgegevens van de Inwoner betracht Aanbieder richting Opdrachtgever en derden geheimhouding over de inhoud van het Ondersteuningsplan, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van Inwoner zal worden gedaan. Toevoegen: Instemming vastleggen in het cliëntdossier bij aanname indicatie. Zo voorkom je juridisch dat client niet akkoord gaat op het moment dat het nodig is om wel inzage te krijgen.	nee		Dit is voor de aanbieder handig om dit zo te regelen. Maar dit zo regelen hoort niet thuis in het PvE
eis 8	Aanbieder is op werkdagen, gedurende het hele jaar, minimaal van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, niet zijnde een 0900 nummer. Daarnaast is Aanbieder bereikbaar via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier. Aanbieder bevestigt de ontvangst van e-mails middels een automatische ontvangstbevestiging en geeft daarbij aan wanneer Inwoner een inhoudelijke reactie op zijn bericht kan verwachten. Op werkdagen	nee		Er staat al vermeld 'op werkdagen'.

eis 82	Aanbieder dient conform de standaard administratieprotocollen: - binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorglevering een Start Zorg (iWmo 305) bericht in. - binnen 5 werkdagen na beëindiging van de zorglevering een Stop Zorg (iWmo307) bericht in. Dit kan worden aangepast dat de aanbieder zich conformeert aan het landelijke protocol voor de Istandaarden.	nee		Dit komt inderdaad overeen met het landelijke protocol, maar we achten het toch wenselijk om dit expliciet op te nemen in dit PvE.
eis 85	Eis 85: No show mag niet gefactureerd worden. Wanneer dit regelmatig gebeurt bij dezelfde inwoner is dit een inkomstenderving voor de aanbieder. In meerdere gemeenten wordt volstaan dat er 4x per jaar gefactureerd mag worden. Kan de gemeente hiermee instemmen?	nee		Deze suggestie is niet overgenomen. De navolgende suggestie over deze eis is wel overgenomen.
eis 85	No show mag niet worden gefactureerd. Eis 25.4 is niet in overeenstemming met deze eis. Hoe staat Eis 85 in verhouding tot eis 25.4	ja	expliciet aan eis 25.4 toegevoegd dat een aanbieder een no showtarief in rekening mag brengen bij de inwoner.	
eis 85	Eis 85 stelt dat no show niet gefactureerd mag worden. Eis 21 stelt wel dat dit gemeld dient te worden aan Sociaal Team (na 3x in 3 maanden). Het vergt nogal wat administratieve last en inzet om bij te houden hoe vaak in welke periode een klant niet thuis is en dit op het juiste moment te melden bij het Sociaal Team. Daarbij kan door de gestelde drie keer in drie maanden een no show op jaarbasis best vaak voorkomen, zonder dat dat gemeld moet worden (want dat mag pas bij 3x in 3 maanden). Vervolgens mag no-show niet gefactureerd worden.	ja	expliciet geformuleerd dat aanbieder no show niet bij de gemeente in rekening mag brengen (maar wel bij de inwoner)	

	Graag heroverweging in dit gestelde. Het is niet aan de aanbieder om dit administratief vast te leggen en bij te houden om vervolgens dit niet te mogen factureren. Kortere lijnen en betere afstemming is hierin nodig.			
eis 87	Ø Eis 87. Aanbieder dient alle facturen over een kalenderjaar, inclusief eventuele correctiefacturen in voor 1 maart van het daarop volgende jaar. De termijn is te lang als we voor 1 maart (eis 88) de productieverantwoordingen moeten inleveren. Wij zouden de termijn verkorten naar 31 januari.	ja	inleveren correctiefacturen verkort naar 15/2. Verder geen wijzigingen	
eis 9	Ø Eis 9. Aanbieder levert Huishoudelijke Ondersteuning overeenkomstig de zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de tak van dienstverlening Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT) waartoe aanbieder behoort en welke van toepassing zijn gezien de aard van deze Opdracht. We zijn benieuwd waar u dan precies op doelt betreffende de zorgvuldigheidsmaatstaven. Tussen V&V en HV zit wel degelijk een verschil, ook qua wat verwacht kan worden van medewerkers.	nee		Deze eis wordt passend geacht, ook vanwege de nuancering 'welke van toepassing zijn gezien de aard van de opdracht'.
eis 92	Ø Eis 92. Aanbieder informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van Aanbieder beïnvloeden (al dan niet met Onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige Opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. Misschien	nee		het contract bevat hierover al de bepaling dat dit moet worden medegedeeld, gecombineerd met een boete als dit wordt medegedeeld.

	ook deze eis uitbreiden met wijzigingen als overnames/fusies en dus niet alleen o.b.v. continuïteit.			
eis 97	Aanbieder maakt een verslag van elk contractmanagementgesprek, tenzij Opdrachtgever dat wenst te doen. Dit verslag wordt door Aanbieder en Opdrachtgever ondertekend. Dit is een bijzondere eis. Graag wijzigen in opdrachtgever maakt een verslag van elk contractmanagementgesprek. En waarom ondertekenen als je het vaststelt in het volgende gesprek zoals gebruikelijk?	ja	De opdrachtgever maakt het verslag en beide partijen accorderen (ipv ondertekenen) dit verslag.	
eis 97	Aanbieder maakt een verslag van elk contractmanagementgesprek, tenzij Opdrachtgever dat wenst te doen. Dit verslag wordt door Aanbieder en Opdrachtgever ondertekend. Gebruikelijk is dat de opdrachtgever dit doet. Ook is fysiek ondertekenen niet nodig. Bij het volgende overleg wordt het verslag van het vorige overleg vastgesteld.	ja	De opdrachtgever maakt het verslag en beide partijen accorderen (ipv ondertekenen) dit verslag.	
eis 97	Een van de Eisen stelt vast dat bij contractgesprekken aanbieder verslag maakt en deelt. Ik zou voorstellen dit niet in een programma van eisen vast te stellen en via de mail, voorafgaand aan het contractgesprek, gezamenlijk af te spreken wie kan notuleren tijdens het gesprek.	ja	De opdrachtgever maakt het verslag en beide partijen accorderen (ipv ondertekenen) dit verslag.	

diverse	Er zijn een aantal eisen waarin een tijdslimiet wordt benoemd. Logisch, maar houd dit vooral aan als streven. Gezien de huidige situatie en tekorten kunnen sommige deadlines voor start zorg of intake niet verwacht noch behaald worden.	nee		
---------	--	-----	--	--

Op- en aanmerkingen over de werk- en procesafspraken

Welke bepaling betreft het?	Wat is hierover opgemerkt?	Is de tekst aangepast?	Wat is aangepast?	Eventuele gemeentelijke toelichting
Het Sociaal Team beoordeelt de omvang van de noodzaak aan Huishoudelijke Ondersteuning aan de hand van het HHM-normenkader voor Huishoudelijke Ondersteuning.	Het is ook aan het sociaal team om de eerste informatie te verstrekken (verwachtingsmanagement). Wat kan de client wel en niet verwachten. Dit kan van invloed zijn op het al dan niet verstrekken van een indicatie.	ja	bepaling toegevoegd dat het sociaal team de Inwoner informeert over wat HO o.g.v. de Wmo inhoudt	
6. Op basis van de Beschikking stuurt RBL een Toewijzing naar Aanbieder. Opdrachtgever deelt hierbij de NAW-gegevens van de Inwoner.	Onze voorkeur gaat nog steeds uit naar één beschikking waarbij de minuten zijn opgeteld. Geen losse beschikkingen voor regie, was, advies & instructie.	nee		
rol- en taakverdeling	Bij rol- en taakverdeling missen wij nog iets over wachtlijstbeheer, inzicht in de wachtlijsten, beschikbaarheidswijzer. Mogelijk kan er een kopje "Capaciteit en beschikbaarheid" worden toegevoegd.	nee		Deze onderwerpen komen elders aan de orde

Het Sociaal Team: 1) Onderzoekt de melding van de Inwoner;	Waar nodig wordt er advies ingewonnen bij de aanbieder.	ja	deze tekstsuggestie is overgenomen	
Het Sociaal Team: 2) Informeert de Inwoner over zijn bijdrage in de kosten op grond van de Wmo;	..En verstrekt informatie over de voorziening	nee		deze suggestie elders al verwerkt
1.1 Beschrijving van het proces: van hulpvraag tot levering en betaling	Kunnen hier ook termijnen per stap aan gehangen worden? Dus hoeveel weken mag een bepaalde processtap wettelijk in beslag nemen.	ja	Een aantal termijnen uit het PvE zijn overgenomen in deze werk- en procesafspraken.	Wettelijke termijn worden bekend verondersteld en hoeven niet in de dit PvE.
8. De Aanbieder start met de levering van Huishoudelijke Ondersteuning.	hier nog toevoegen dat aanbieder een reactie stuurt op de toewijzing d.m.v. het berichtenverkeer?	nee	In de werk- en procesafspraken is een verband gelegd met het berichtenverkeer.	
De Regionale Backoffice Lekstroom (voor Houten, IJsselstein, Lopik en Nieuwegein)/de backoffice gemeente Vijfheerenlanden:8) Stuurt stopberichten naar de Aanbieder	deze moet ook toegevoegd worden bij aanbieder	ja	toegevoegd bij de aanbieder	
herindiceren	Mogelijk ook nog het proces toevoegen van een herindicatie? Wie is waar verantwoordelijk voor? Zoals in het programma van Eisen ook staat beschreven.	ja	hierover nieuwe bepaling opgenomen	herindicatie wordt beschouwd als een nieuwe melding.
keuzevrijheid inwoner	In hoeverre is er sprake van keuzevrijheid voor de Inwoner om te kiezen voor een bepaalde Aanbieder of wordt deze keuze gemaakt door de gemeente?	ja	toegevoegd dat inwoner mag kiezen	

wachtlijst	Wordt er een wachtlijsttool of overzicht gebruikt?	nee	De beschikbaarheidswijzer komt in een ander document aan de orde.
------------	--	-----	---

Op- en aanmerkingen over de productbeschrijvingen

Welke bepaling betreft het?	Wat is hierover opgemerkt?	Is de tekst aangepast?	Wat is aangepast?	Eventuele gemeentelijke toelichting
kindzorg vereist andere expertise	Kindzorg betreft een totaal andere zorgverlening dan huishoudelijke ondersteuning, waar nodig ook op andere tijden wat ook ORT met zich meebrengt. Wordt hierover ook een ander tarief voorgesteld?	nee		Het antwoord op deze vraag wordt uitgewerkt in het inkoopdocument en niet in de productbeschrijving.
maaltijdverzorging	Maaltijdverzorging vergt een hele andere logistieke planning dan huishoudelijke ondersteuning, daarnaast brengt dit ook een andere verantwoordelijkheid met zich mee. De organisatie van de huishoudelijke ondersteuning is hier niet op ingericht. Dit brengt ook hogere kosten met zich mee.	nee		Ook maaltijdverzorging is een resultaatgebied dat valt onder huishoudelijke ondersteuning, conform het HHM-normenkader
AIV	Het product regie en organisatie, advies, instructie en voorlichting (AIV) vergt hele andere competenties en vaardigheden dan huishoudelijke ondersteuning. Wordt hierover een ander tarief voorgesteld? Hier is een totaal ander niveau medewerker voor nodig. Dit product is eigenlijk enkelvoudige begeleiding.	nee		Ook Regie en organisatie is een resultaatgebied dat valt onder huishoudelijke ondersteuning, conform het HHM-normenkader.

schoon en leefbaar huis, basisactiviteit	Wij zouden wel graag toevoegen willen dat de koelkast ook gecontroleerd mag worden i.v.m. gezondheid bewoner(s).	nee		In overleg met de inwoner mag u desgewenst diens koelkastinhoud controleren, maar dit wordt geen voorgeschreven onderdeel van de productbeschrijving.
schoon en leefbaar huis, incidentele activiteit	Wij zouden graag zien dat het wassen van gordijnen/ lamellen ed. of terwijl alle raamdecoratie (punt 10/11) wordt verwijderd. Dit levert veel klachten en schades op.	nee		Dit onderdeel is een regulier onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning conform het HHM-normenkader en dit blijft daarom gehandhaafd.
wasverzorging	Akkoord. We zien wel dat gemeenten de was verzorging centraliseren en laten uitvoeren bij een sociale werkplaats of apart aanbesteden. Dit levert ook hoogstwaarschijnlijk een besparing op.	nee		Het centraliseren van de wasverzorging komt elders, namelijk in het inkoopdocument, aan de orde.
maaltijden verzorgen	Dit is een lastig punt in de uitvoering. Onze hulpen kunnen dit soms combineren door er te gaan werken als er maaltijd op tafel moet komen maar we werken alleen op werkdagen dus het weekend is al een probleem. Vaak komt dit overigens niet voor dat er een beroep op wordt gedaan door gemeenten.	nee		Dat maaltijden verzorgen andere zaken vraagt dan een schoon en leefbaar huis, wordt verwerkt in het inkoopdocument. De productbeschrijving wijzigt hierdoor niet.
kindzorg	We hebben nog niet meegemaakt dat we dit ook werkelijk moeten uitvoeren (wassen e.d.).	nee		Dat kindzorg andere zaken vraagt dan een schoon en leefbaar huis, wordt verwerkt in het inkoopdocument. De productbeschrijving wijzigt hierdoor niet.
schoon en leefbaar huis, basisactiviteit	Het opruimen en schoonmaken beperkt zich tot de elementaire ruimten in de woning. Dit zijn in principe de volgende ruimten: 1) woonkamer;	ja	De tekst t.a.v. elementaire ruimte is beter passend gemaakt.	

	2) keuken; 3) slaapkamer(s) die in gebruik zijn bij de inwoner en zijn huisgenoten; 4) badkamer; 5) toilet; 6) trap, alleen als ten minste één de hierboven genoemde ruimten zich op een andere etage bevindt; en 7) verkeersruimten (hal, overloop). Mogelijke toevoeging: Elementaire ruimten voor degene met de indicatie. Enkel gebruik door (volwassen) huisgenoten/gasten wordt niet standaard meegenomen.			
wasverzorging	4) Het strijken van de was; en/of, Alleen als het echt niet anders kan en dan graag een maximum aan het strijken toevoegen. Bijvoorbeeld alleen bij hoge uitzondering, alleen bovenkleding en maximaal 6 stuks per hulpmoment. Ter voorkoming van het nodig vinden dat bed- en linnengoed wordt gestreken etc. Gestreken bed- en linnengoed valt buiten het beschikken over schone was.	nee		Deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. De productomschrijving wijzigt hierdoor niet.
maaltijden verzorgen	Is dit een apart product? Dit is voor reguliere aanbieders niet in te richten	nee		Ook maaltijden verzorgen is een resultaatgebied dat valt onder huishoudelijke ondersteuning conform het HHM-normenkader voor huishoudelijke ondersteuning. Dat maaltijden verzorgen andere zaken vraagt dan een schoon- en leefbaar huis, wordt uitgewerkt in het inkoopdocument. Maar de

				productomschrijving wijzigt hierdoor niet.
kindzorg	Dit ook een apart product? Is heel specifiek.	nee		Ook kindzorg is een resultaatgebied dat valt onder huishoudelijke ondersteuning conform het HHM-normenkader voor huishoudelijke ondersteuning. Dat kindzorg andere zaken vraagt dan een schoon- en leefbaar huis, wordt uitgewerkt in het inkoopdocument. Maar de productomschrijving wijzigt hierdoor niet.
boodschappen doen	Alleen indien er geen mogelijkheid is tot bestellen en laten bezorgen?	nee		deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. En niet met de productomschrijving an sich
maaltijden verzorgen	Punt 4 Maaltijden verzorgen: Er wordt verwacht dat de hulp de tafel dekt, eten opwarmt en de tafel afruimt. In tijd krijgt de hulp in de meeste gevallen hiervoor 10 minuten. Dit betekend dat de inwoner maximaal 5 minuten heeft om de maaltijd te nuttigen. Hoe ziet de gemeente dit?	nee		deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. En niet met de productomschrijving an sich
maaltijden verzorgen	Wij missen de regel dat (bezorg)maaltijdvoorziening of boodschappenservice (online) als voorliggend wordt gezien. Ziet de gemeente deze vormen ook als voorliggend?	nee		deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. En niet met de productomschrijving an sich

kindzorg	Punt 5 Kindzorg: punt 5. Kinderen naar de kinderopvang/ peuterspeelzaal/school brengen en na afloop weer ophalen. Hoe is dit verzekeringstechnisch geregeld?	nee		aanbieder moet dit zelf regelen als hier verzekeringstechnisch iets voor nodig is.
boodschappen doen	Punt 6 Boodschappen: punt 2. Het doen van boodschappen. Hulpen mogen geen pinpas en/of contact geld van de inwoner meenemen. Indien de hulp niet kan of wil voorschieten van de boodschappen. Hoe ziet de gemeente hier een oplossing voor? Het helpen bij het bestellen van boodschappen zou passender zijn.	nee		Dit is te praktisch om hierover eisen op te nemen in de productbeschrijving. Aanbieder wordt geacht dit zelf op te lossen in overleg met de Inwoner
maaltijden verzorgen en boodschappen doen	Wij missen de regel dat (bezorg)maaltijdvoorziening of boodschappenservice (online) als voorliggend wordt gezien. Ziet de gemeente deze vormen ook als voorliggend?	nee		Deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. De productomschrijving wijzigt hierdoor niet.
maaltijden verzorgen	Als het opwarmen en/of klaarzetten van een warme maaltijd geen passende oplossing is, bijvoorbeeld omdat de inwoner een specifiek dieet volgt, dan valt het bereiden van de warme maaltijd eveneens onder dit product. Dit is een risico voor alle organisaties. Er zijn geen professionele koks in dienst. Hierbij is een risico bij allergieën en intoleranties. Waarbij een verkeerde handeling risico's voor de inwoner met zich mee brengt.	ja	Dit onderdeel van de productbeschrijving is geschrapt.	

kindzorg	De verzorging van kinderen omvat de volgende activiteiten: 5) Kinderen naar de kinderopvang/ peuterspeelzaal/school brengen en na afloop weer ophalen; Dit is verzekeringstechnisch een issue. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor het kind buiten de woning en buiten toezicht van het ouderlijk toezicht in de hoedanigheid van een professional. Niet zijnde school/kinderopvang. Het vervoer in de auto, wat meestal een privéauto is wordt gezien als personenvervoer. Daarnaast is het zo wanneer de auto wordt gebruikt tijdens werktijd om een kind te vervoeren de Aanbieder verantwoordelijk is en aansprakelijk is bij bijvoorbeeld een ongeval. Echter kan de aanbieder zich hier tegen niet verzekeren. De auto is geen bedrijfsauto en personenvervoer is niet toegestaan voor de organisaties.	nee		aanbieder moet dit zelf regelen als hier verzekeringstechnisch iets voor nodig is.
schoon en leefbaar huis	Op pagina 2 staat beschreven dat er van de inwoner wordt verwacht dat hij/zij beschikt over schoonmaakmateriaal zoalsIs het een idee om dit verder uit te splitsen met ook richtlijnen volgens de ARBO? Enkele voorbeelden: een huishoudtrap van max 3 treden, microvezeldoeken, een dweil met stok en wringemmer.	nee		

schoon en leefbaar huis	Verderop staat ook dat er geen aanleiding is om meer hulp toe te kennen wanneer een inwoner veel meubels, fotolijstjes of beeldjes in huis heeft. Is het dan wel de taak van de aanbieder om al die beeldjes en fotolijstjes af te stoffen? (met alle gevolgen van dien zoals schade doordat er iets valt)	ja	deze tekst is geschrapt.	De alinea waar deze tekst in stond, gaat over het indicatiebeleid van de gemeente. Dit hoort niet thuis in de productbeschrijving.
schoon en leefbaar huis	Een huis is schoon en leefbaar indien het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Kan de term 'normaal bewoond' nader gespecificeerd worden?	nee		deze tekst is letterlijk 1 op 1 overgenomen uit het HHM-normenkader.
wasverzorging	Hoe staat dit product in verhouding tot de mail verzonden op 19 maart waarbij vermeld is dat de wasverzorging per 1 april uitgefaseerd zal worden en zal worden overgenomen door WaST als voorliggende voorziening	nee		Hierover wordt in het inkoopdocument e.e.a. toegelicht. Dat wijzigt echter niets aan de productbeschrijving.
maaltijden verzorgen	Als het opwarmen en/of klaarzetten van een warme maaltijd geen passende oplossing is, bijvoorbeeld omdat de inwoner een specifiek dieet volgt, dan valt het bereiden van de warme maaltijd eveneens onder dit product. Deze optie zal niet vaak worden ingezet, omdat er veel voorliggende voorzieningen zijn, ook op het gebied van kant-en-klare maaltijden die passend zijn bij een bepaald dieet. We zien in de praktijk dat veel gemeenten dit product, niet aanbieden vanuit de huishoudelijke ondersteuning maar	ja	Dit onderdeel van de productbeschrijving is geschrapt.	

	volledig als voorliggend bestempelen. Heeft de gemeente dit ook overwogen?			
kindzorg	In principe zien wij kindzorg liever niet in de HO. Als dit ingezet dient te worden adviseren wij om dit altijd met de aanbieder te overleggen gezien hier passende medewerkers voor ingezet dienen te worden.	nee		Ook kindzorg is een resultaatgebied dat valt onder huishoudelijke ondersteuning conform het HHM-normenkader voor huishoudelijke ondersteuning. Dat kindzorg andere zaken vraagt dan een schoon- en leefbaar huis, wordt uitgewerkt in het inkoopdocument. Maar dat wijzigt verder niets aan de productbeschrijving.
boodschappen doen	Er zijn momenteel veel mogelijkheden tot het bestellen en laten bezorgen van de boodschappen. We adviseren om dit product uit de HO te halen en voorliggend te maken.	nee		deze opmerking heeft met het indicatiebeleid van de gemeente te maken. En niet met de productomschrijving.
verwachtingenmanagement richting inwoner	Worden de productbeschrijvingen ook gedeeld met de Inwoner, dit om verwachtingen te managen aan de voorkant?	nee		Hierover is een bepaling opgenomen in de werk- en procesafspraken: Het sociaal team informeert de inwoner over wat hij kan verwachten van HO op grond van de Wmo