



## Bijlage 14 Gunningscriterium B Een leven lang ontwikkelen voor thuisondersteuners

Gemeente vindt het van groot belang dat thuisondersteuners in de praktijk laten zien dat zij over relevante bekwaamheden beschikken voor de uitvoering van Hulp bij het Huishouden. Dit houdt in dat zij de vereiste basiskennis en vaardigheden kunnen toepassen en dat zij de juiste houding hebben. Het is minder belangrijk om te toetsen of thuisondersteuners deze basiskennis kunnen reproduceren. Het hebben van kennis is belangrijk, maar het gaat er vooral om hoe deze kennis in de praktijk wordt gebruikt. Gemeente vindt het van belang dat een thuisondersteuner in staat wordt gesteld zich een leven lang te ontwikkelen, onder meer omdat inzichten rond zorg veranderen, evenals wet- en regelgeving. Thuisondersteuners hebben in de praktijk meerdere leervragen. Zij moeten nieuwe kennis opdoen, bestaande kennis verbreden, kennis oprispen om deze te kunnen toepassen, problemen op de werkvloer oplossen en omgaan met veranderingen (bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe regelgeving). Een programma voor een leven lang ontwikkelen faciliteert deze verschillende leervragen.

### 1. Toelichting termen

- **Blended learning:** een mengvorm van face-to-face en online leeractiviteiten. De verschillende leeractiviteiten vormen een samenhangend geheel.
- **Bekwaamheid:** een combinatie van kennis, vaardigheden en houding die samen nodig zijn om goed te functioneren in de praktijk. Iemand is pas echt bekwaam als deze drie elementen zichtbaar worden tijdens het uitvoeren van taken in echte situaties.
- **Doelgroepen:** onder verschillende doelgroepen verstaan we:
  - **Ouderen:** Mensen die door ouderdom moeite hebben met dagelijkse activiteiten en ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te blijven wonen.
  - **Mensen met een lichamelijke beperking:** Personen die door een fysieke beperking hulp nodig hebben bij mobiliteit, persoonlijke verzorging, of huishoudelijke taken.
  - **Mensen met een verstandelijke beperking:** Personen die door een verstandelijke beperking ondersteuning nodig hebben bij het zelfstandig wonen en deelnemen aan de maatschappij.
  - **Chronisch zieken:** Mensen met langdurige gezondheidsproblemen die ondersteuning nodig hebben om hun dagelijks leven te kunnen blijven leiden.
  - **Mensen met psychische problemen:** Personen die door psychische aandoeningen hulp nodig hebben bij het organiseren van hun leven en het behouden van zelfstandigheid.
  - **Mantelzorgers:** Mensen die zorgen voor een naaste en daarbij ondersteuning nodig hebben om deze zorg vol te kunnen houden.
- **Face-to-face leeractiviteiten:** leeractiviteiten die op locatie worden uitgevoerd, waarbij een opleider/trainer en een lerende fysiek aanwezig zijn. Denk aan een workshop of training.
- **Leeractiviteit:** een doelgerichte handeling of taak waarbij een lerende actief betrokken is om een bekwaamheid te ontwikkelen of te verbeteren. Deze activiteiten worden door een organisatie georganiseerd. De lerende kan ook zelf leeractiviteiten initiëren. De organisatie faciliteert dit dan (bijvoorbeeld in tijd).
- **Leermanagementsysteem (LMS):** een digitaal platform dat het mogelijk maakt om leeractiviteiten te organiseren, te beheren en de voortgang en ontwikkeling van medewerkers te monitoren.
- **Leertechnologie:** een (digitale) technologie die wordt gebruikt voor het faciliteren van leeractiviteiten. Voorbeelden zijn: Moodle, StudyTube en Zoom
- **Onlineleren:** leeractiviteiten die volledig online plaatsvinden. Deze leeractiviteiten kunnen tijd- en plaatsonafhankelijk plaatsvinden (asynchroon, bijvoorbeeld via een online module) of op hetzelfde tijdstip, maar wel plaatsonafhankelijk (synchroon, bijvoorbeeld een webinar via Zoom of MS Teams).
- **Performance support:** ondersteuning op de werkplek bij het uitvoeren van werkzaamheden. Daarbij kunnen apps worden gebruikt of fysieke tools zoals handboeken met korte instructies.



- Programma leven lang ontwikkelen: programma dat bestaat uit diverse leeractiviteiten waar thuisondersteuners aan deel kunnen nemen om te werken aan de noodzakelijke bekwaamheden om hun werk goed te kunnen doen (nu en in de toekomst).
- Werkplek leren: leeractiviteiten die worden uitgevoerd op de werkplek. Performance support speelt hierbij vaak een belangrijke rol.

## 2. Verwachte bekwaamheid

De verwachte bekwaamheid is van toepassing op alle thuisondersteuners, met uitzondering van thuisondersteuners die maximaal zes weken in dienst zijn (zoals vakantiekrachten). De gemeente verwacht wel dat de inschrijver deze laatste groep thuisondersteuners adequaat begeleid en ondersteund in hun werk.

De gemeente verwacht van de thuisondersteuner die dienst is van de inschrijver en de organisatie waarvoor zij werkt, bekwaam te zijn op de volgende aspecten:

### 2.1. Basiskennis toepassen

#### 2.1.1. Anatomie

De thuisondersteuner is in staat om basiskennis van anatomie toe te passen:

- Veranderingen in de fysieke toestand van inwoner te herkennen.
- De eigen werkzaamheden af te stemmen op lichamelijke beperkingen.
- Signalen van pijn of ongemak te herkennen en te duiden.

Een voorbeeld uit de praktijk: wanneer een inwoner klaagt over pijn bij het opstaan, kan de thuisondersteuner met anatomische basiskennis begrijpen dat dit mogelijk wijst op gewrichtsproblemen en de zorgcoördinator informeren.

#### 2.1.2. Doelgroepen

De thuisondersteuner is in staat om basiskennis over verschillende doelgroepen toe te passen:

- Communicatie aan te passen aan specifieke behoeften.
- Begrip te tonen voor doelgroepspecifieke uitdagingen.
- Signalen te herkennen die passen bij bepaalde doelgroepen.

In de praktijk betekent dit dat een thuisondersteuner anders communiceert met een inwoner met dementie dan met iemand met een fysieke beperking, wat leidt tot betere zorg.

#### 2.1.3. Wetgeving

De thuisondersteuner is in staat om basiskennis van relevante wetgeving toe te passen:

- De privacy van inwoners respecteert in overeenstemming met de AVG.
- Werkt binnen de kaders van de Wmo, zoals focussen op wat een inwoner wel kan en het leveren van maatwerk.
- Begrijpt welke taken wel en niet tot het takenpakket behoren, en handelt daarna.
- Licht aan de inwoner toe waarom bepaalde werkzaamheden wel en niet kunnen worden uitgevoerd.



Dit voorkomt praktijksituaties waarbij een thuisondersteuner bijvoorbeeld medicatie zou toedienen, wat buiten de bevoegdheid valt.

#### 2.1.4. Voeding

De thuisondersteuner is in staat om basiskennis over voeding toe te passen:

- Te signaleren of de inwoner voldoende en gezond eet.

Een praktijkvoorbeeld: een thuisondersteuner die opmerkt dat de koelkast van een inwoner nauwelijks gevuld is, kan dit melden als zorgwekkend signaal (mogelijk ook van financiële problemen).

#### 2.1.5. Ziektebeelden

De thuisondersteuner is in staat om basiskennis van veelvoorkomende ziektebeelden toe te passen:

- Begrip heeft voor het gedrag en de behoeften van inwoners.
- Veranderingen in gezondheid kan signaleren zoals dementie.
- Gepast kan reageren op ziekte gerelateerde situaties.

In de dagelijkse praktijk kan een thuisondersteuner bijvoorbeeld herkennen dat verwardheid bij een inwoner en dat melden bij de zorg coördinator. Het herkennen van verslavingsgedrag maakt hier ook deel van uit.

#### 2.1.6. Ergonomisch verantwoord werken

De thuisondersteuner is in staat om principes van duurzaam en ergonomisch werken bij het verlenen van thuisondersteuning toe te passen waardoor het risico op fysieke overbelasting vermindert en de duurzame inzetbaarheid van de medewerker wordt bevorderd:

- Fysieke belasting herkennen en de eigen belastbaarheid inschatten bij het uitvoeren van huishoudelijke taken.
- Huishoudelijke handelingen (zoals bedden opmaken) uitvoeren volgens ergonomische werktechnieken die de fysieke belasting verminderen.
- Deze ergonomische principes en technieken overdragen aan inwoners, zodat zij deze zelf kunnen toepassen waar mogelijk.
- Een logische werkvolgorde hanteren die bijdraagt aan het verminderen van de fysieke belasting tijdens het werk.

#### 2.2. Het werken volgens de geldende richtlijnen op het gebied van onder andere veiligheid, hygiëne, milieu en kwaliteitszorg

Een bekwame thuisondersteuner in de huishouding is in staat te werken volgens deze richtlijnen. Dat blijkt uit het volgende:

- Veiligheid: Risico's in de woning te herkennen en aan te pakken, zoals losliggende snoeren of onveilige situaties in de badkamer. De thuisondersteuner zorgt dat schoonmaakmiddelen veilig worden opgeborgen, buiten bereik van verwarde inwoners. Hieronder valt ook het kunnen herkennen van ernstige somberheid of huiselijk geweld, en valpreventie.
- Hygiëne: Consequent handhygiëne toe te passen bij binnenkomst en vertrek, en tussen verschillende werkzaamheden. De thuisondersteuner gebruikt gescheiden materialen voor verschillende ruimtes om kruisbesmetting te voorkomen.



- Milieu: Afval correct te scheiden en milieuvriendelijke producten te gebruiken waar mogelijk. De thuisondersteuner voorkomt verspilling van water en schoonmaakmiddelen.
- Kwaliteitszorg: Werkzaamheden in overeenstemming met de afgesproken standaarden uit te voeren en hierover te rapporteren. De thuisondersteuner staat open voor feedback en verbetering.

Een praktijkvoorbeeld: Een bekwame thuisondersteuner merkt op dat een inwoner met dementie schoonmaakmiddelen op een onveilige plek bewaart, bespreekt dit met de inwoner en zorgt voor een veiligere opbergplek.

### 2.3. Ondersteunen bij activiteiten in het dagelijkse leven en het huishouden

Een bekwame thuisondersteuner is in staat deze ondersteuning te bieden. Bekwaamheid op dit gebied is zichtbaar wanneer de thuisondersteuner:

- De grenzen van eigen bekwaamheid kent en tijdig signaleert wanneer meer zorg nodig is.
- Inwoners stimuleert tot zelfredzaamheid bij dagelijkse handelingen waar mogelijk. De thuisondersteuner houdt hierbij rekening met de kenmerken van de doelgroep.
- Huishouden: Prioriteiten stelt op basis van de behoeften van de inwoner. De thuisondersteuner past werkzaamheden aan bij veranderende omstandigheden, zoals extra aandacht voor sanitair bij darmklachten.

Een praktijkvoorbeeld: Een bekwame thuisondersteuner merkt op dat een inwoner moeite heeft met het openen van verpakkingen van poetsdoekjes. In plaats van dit volledig over te nemen, adviseert de thuisondersteuner over het gebruik van hulpmiddelen waarmee de inwoner dit zelf kan blijven doen. De thuisondersteuner heeft dan ook kennis van hulpmiddelen en weet waar informatie hierover te vinden is of te verwijzen naar een ergotherapeut als de thuisondersteuner het advies zelf niet kan geven.

### 2.4. Het werken volgens een werk- en zorgplan

Een bekwame thuisondersteuner toont dit aan door:

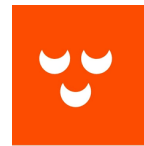
- Planmatig werken: De afgesproken taken uit het zorgplan systematisch uit te voeren en hierover te rapporteren (bij elk bezoek: naam medewerker, datum/tijd, uitgevoerde activiteiten en eventuele bijzonderheden). De thuisondersteuner houdt zich aan de vastgestelde frequentie en intensiteit van de werkzaamheden.
- Flexibiliteit: Binnen de kaders van het plan in te spelen op veranderende behoeften. De thuisondersteuner overlegt bij substantiële afwijkingen van het plan met leidinggevenden.
- Rapportage: Bijzonderheden in de uitvoering of situatie van de inwoner tijdig en accuraat te melden. De thuisondersteuner zorgt dat collega's op de hoogte zijn van relevante veranderingen.
- Evaluatie: Actief deel te nemen aan evaluatiemomenten van het werk- en zorgplan. De thuisondersteuner denkt mee over mogelijke verbeteringen.

Een praktijkvoorbeeld: Een bekwame thuisondersteuner merkt op dat een inwoner steeds meer moeite heeft met traplopen, wat niet in het huidige zorgplan staat. De thuisondersteuner registreert dit en bespreekt met de zorgcoördinator of het plan moet worden aangepast.

### 2.5. Belangrijke rollen en functies

Een bekwame thuisondersteuner vult de volgende rollen en functies in:

- Preventieve rol: Door kennis van risicofactoren dragen thuisondersteuners bij aan risico's zoals valpreventie of het voorkomen van uitdroging.



- Communicatiefunctie: De thuisondersteuner vormt een belangrijke schakel in de communicatie tussen inwoner en zorgorganisatie. De thuisondersteuner past sociale vaardigheden en communicatie naar inwoner en collega's toe.
- Bevorderen en ondersteunen van zelf- en samenredzaamheid in de thuisomgeving: Met de juiste kennis stimuleert de thuisondersteuner de inwoner in wat zij nog zelf kunnen, wat bijdraagt aan hun autonomie.
- Gepaste afstand en nabijheid: Kennis van doelgroepen en wet- en regelgeving helpt bij het bewaren van professionele grenzen.

### 3. Wat dient u te beschrijven?

Beschrijf en onderbouw hoe u concreet voorziet in een programma 'een leven lang ontwikkelen' voor thuisondersteuners dat bijdraagt aan de uitvoering van de opdracht, waardoor de benodigde kennis op peil blijft en geborgd wordt. U mag dit programma anders noemen.

Werk hierbij ook specifiek uit hoe u beoordeelt of medewerkers in staat zijn om de verwachte bekwaamheden in de praktijk toe te passen.

Als uw organisatie nog niet beschikt over een dergelijk programma, dan gaan wij ervan uit dat u binnen zes maanden voldoet aan dit gunningscriterium, en dit zichtbaar aan kunt tonen. We gaan er wel van uit dat u nu al kunt beschrijven hoe dit programma eruit gaat zien en hoe u gaat beoordelen of medewerkers in staat zijn om de verwachte bekwaamheden in de praktijk toe te passen. Dien de gevraagde beschrijving in.

Uw uitwerking dient in te gaan op:

1. De wijze waarop u de huidige bekwaamheden van medewerkers en sollicitanten in kaart brengt. Hoe beoordeelt u bij de werving en selectie of medewerkers over de juiste kennis, vaardigheden en houding beschikken, of hier dankzij uw 'leven lang ontwikkelen'-aanpak over zullen gaan beschikken?
2. Uw aanpak voor het ondersteunen van medewerkers bij het ontwikkelen en structureel borgen van de vereiste bekwaamheden. Ga daarbij in op de verschillende leervragen van thuisondersteuners (zie de betreffende opmerking vooraf bij deel 1.). Beschrijf uw aanpak. Beschrijf of u gebruikt maakt van face-to-face leren, online leren, blended learning of een combinatie hiervan. Geef ook aan waarom u kiest voor de betreffende aanpak (bijvoorbeeld rekening houdend met de doelgroep thuisondersteuners).
3. Welke leeractiviteiten biedt u aan als blijkt dat een thuisondersteuner niet volledig over de juiste bekwaamheden beschikt? Hoe ondersteunt u thuisondersteuners die maximaal zes weken in dienst zijn en die nog niet over de beschreven bekwaamheden beschikken (zoals vakantiekrachten)? Beargumenteer waarom u voor deze leeractiviteiten kiest. Hoe houdt u medewerkers up to date over nieuwe ontwikkelingen zoals veranderende wet- en regelgeving of nieuwe inzichten met betrekking tot -bijvoorbeeld- verschillen in doelgroepen of persoonlijke zorg. Maakt u in uw programma 'een leven lang ontwikkelen' onderscheid tussen verplichte en facultatieve onderdelen voor elke thuisondersteuner? Indien ja: wat is verplicht en wat is facultatief?  
Benoem ook de leertechnologieën die u binnen dit programma 'een leven lang ontwikkelen' eventueel inzet (bijvoorbeeld een leermanagementsysteem of een applicatie als Zoom voor live online sessies). Voeg enkele screenshots van de leertechnologieën toe (als u deze gebruikt), of foto's van andere faciliteiten die u voor een leven lang ontwikkelen inzet (bijvoorbeeld een workshopruimte).



4. Beschrijf op welke manier u gebruik maakt van werkplek leren en performance support. Waar kunnen medewerkers terecht als zij op de werkvloer een leervraag hebben? Welke faciliteiten heeft u hiervoor (bijvoorbeeld een online performance support systeem of een map met korte handleidingen)?
5. Beschrijf hoeveel werktijd (in uren per jaar) een thuisondersteuner gemiddeld beschikbaar heeft om deel te nemen aan het programma 'een leven lang ontwikkelen'. Beschrijf hoeveel budget u gemiddeld per thuisondersteuner besteed aan een leven lang ontwikkelen. Het gaat dus om het budget uitsluitend van thuisondersteuners, niet het budget per werknemer.
6. De wijze waarop u monitort of thuisondersteuners daadwerkelijk voldoen aan de bekwaamheden, ook aan nieuwe eisen op dit terrein. Hoe beoordeelt u of medewerkers in staat zijn om de beschreven verwachte bekwaamheden in de praktijk toe te passen?
7. Hoe u rekening houdt met de kenmerken van de doelgroep 'thuisondersteuners' als deelnemer aan het programma 'een leven lang ontwikkelen'.

Wij verwachten een concrete beschrijving van uw werkwijze die aantoont dat uw organisatie systematisch aandacht besteedt aan het behouden en versterken van bekwaamheid. Uw voorstel moet aantonen dat u de bekwaamheid van medewerkers niet alleen initieert, maar ook continueert en evalueert gedurende de gehele looptijd van de opdracht. Vermijd algemene uitspraken en benadruk hoe uw aanpak bijdraagt aan het uitvoeren van kwalitatief hoogwaardige thuisondersteuning voor inwoners van onze gemeente.

Elk van de genoemde aspecten moet terugkomen in uw uitwerking.

Inschrijver dient een uitwerking toe te voegen aan zijn inschrijving van ten hoogste 5 pagina's A4 in PDF. Tekengrootte van 10 of meer. Dit is inclusief eventueel toegevoegde screenshots of foto's.

#### 4. Wijze van punten toekenning:

Naarmate de invulling meer aansluit bij de gestelde doelen van de opdracht en borging hiervan gegarandeerd is, zal de waardering toenemen. E.e.a. naar oordeel van de Aanbestedende dienst.

Schaal:

- 10 = uitstekend: zeer concreet, onderbouwd, innovatief en draagt goed bij aan de kwaliteit van het werk binnen de genoemde context
- 7,5 = goed: concreet en goed onderbouwd, en draagt redelijk bij aan de kwaliteit van het werk binnen de genoemde context
- 5 = voldoende: deels concreet, redelijk onderbouwd, en draagt voldoende bij aan de kwaliteit van het werk binnen de genoemde context
- 2,5 = slecht: vaag, nauwelijks onderbouwd, en draagt onvoldoende bij aan de kwaliteit van het werk binnen de genoemde context
- 0 = ontbreekt/geen invulling

Bij score 2,5 en lager is de inschrijving ongeldig en zal er geen verdere beoordeling plaatsvinden.



<b>Beoordelingsaspect</b>	<b>Toelichting</b>
1 Inzicht in bekwaamheden bij instroom	Wordt helder en concreet beschreven hoe kennis, vaardigheden en houding bij (nieuwe) thuisondersteuners worden beoordeeld bij werving en selectie?
2 Leeraanpak en methodiek	Worden leeractiviteiten, vormen van leren (face-to-face, online, blended), werkplekleren en performance support uitgewerkt en toegelicht? Wordt ingegaan op waarom voor bepaalde leeractiviteiten gekozen wordt?
3 Aandacht voor leervragen en doelgroep kenmerken	Wordt uitgelegd hoe rekening wordt gehouden met uiteenlopende leervragen en achtergrondkenmerken van thuisondersteuners? Wordt rekening gehouden met verschillende typen thuisondersteuners zoals vakantiekrachten en medewerkers die vast in dienst zijn?
4 Monitoring van bekwaamheden	Is er een systematische aanpak beschreven om te controleren of medewerkers daadwerkelijk vakbekwaam zijn en blijven? Wordt ook ingegaan op het borgen van nieuwe kennis en vaardigheden? Wordt incidenteel of structureel gemonitord?
5 Evaluatie programma	Wordt vooral gekeken naar de tevredenheid van deelnemers aan het programma, of ook naar de effecten op performance en welbevinden van de medewerker? Op welke manier wordt het programma geëvalueerd?
6 Faciliteiten en middelen voor leren	Wordt gespecificeerd welke middelen (LMS, online tools, werkplekinstructies etc.) beschikbaar zijn, inclusief concreet beeldmateriaal indien gevraagd?
7 Tijd en budget per thuisondersteuner	Is helder hoeveel werktijd en budget beschikbaar is per medewerker voor het programma 'een leven lang ontwikkelen'?
8 Continuïteit en borging op lange termijn	Wordt duidelijk hoe de organisatie leeractiviteiten structureel inbedt en borgt tijdens de gehele looptijd van de opdracht?