

Programma van Eisen – Huishoudelijke Hulp v0.1

Gemeente Zwolle

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) voor de uitvoering van de Huishoudelijke Hulp. Bij inschrijving confirmeert u zich volledig aan het PvE. U dient tijdens de looptijd ook steeds aan het PvE te voldoen.

Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in Paragraaf 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) zijn onverkort van toepassing op dit PvE voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

Opdrachtnemer:	Natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders (college) gehouden is de ondersteuning te leveren en daartoe als aanbieder een raamovereenkomst heeft gesloten met de gemeente.
Opdrachtgever/Gemeente:	Gemeente Zwolle
Inwoner:	Inwoner in de zin van de Wmo 2015, artikel 1.1.1; een inwoner van de gemeente die gebruik maakt van ondersteuning vanuit de Wmo 2015.

Algemene eisen bij inschrijving

1. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en voorwaarden van het Inkoopdocument (inclusief bijbehorende bijlagen) en de inhoud en voorwaarden vermeld op TenderNed.
2. Opdrachtnemer accepteert de uitgangspunten en werkwijze van de opdrachtgever zoals beschreven in het Inkoopdocument, TenderNed en de daartoe behorende bijlagen. Opdrachtnemer verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijze te zullen handelen.

Eisen aan de opdrachtnemer

3. Opdrachtnemer is per 1 januari 2028 in staat de gevraagde dienstverlening te bieden.
4. Opdrachtnemer houdt zich aan de van toepassing zijnde CAO. Dit geldt ook voor uitzendkrachten en andere tijdelijke medewerkers.

5. Elke medewerker van de opdrachtnemer die wordt ingezet bij de levering van Huishoudelijke Hulp is in ieder geval tijdens het eerste contactmoment duidelijk herkenbaar als medewerker van de opdrachtnemer en kan zich legitimeren als zodanig.
6. Opdrachtnemer heeft met ingang van de uitvoering van de opdracht een gedragscode voor zijn werknemers en/of een protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met klanten ten aanzien van privacy en eigendommen en de consequenties indien niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.
7. Opdrachtnemer beschikt over een website waarop ten minste de volgende informatie is weergegeven:
 - a. contactgegevens, e-mailadres, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (tegen regulier tarief);
 - b. openingstijden;
 - c. dienstverleningsaanbod, rechten en plichten;
 - d. informatie over het indienen van klachten;
 - e. privacy statement/protocol.

De website dient gebruiksvriendelijk en op B1 niveau geschreven te zijn.
8. Opdrachtnemer is telefonisch en e-mail bereikbaar voor inwoners (of vertegenwoordiger(s) van inwoner) en opdrachtgever.

Eisen aan de dienstverlening

9. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, indien en voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor een zorgvuldige uitvoering van de Huishoudelijke Hulp, afstemming plaatsvindt met andere bij de inwoner betrokken partijen.
10. Opdrachtnemer informeert inwoners, en waar van toepassing betrokken anderen, over:
 - a. een vaste contactpersoon van de opdrachtnemer;
 - b. de klachtenregeling en de toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie;
 - c. medezeggenschap;
 - d. overige relevante rechten en plichten;
 - e. de gedragscode;
 - f. wat de inwoner van de hulp mag verwachten (incl. eventuele spelregels).

De informatie moet op B1 niveau geschreven en goed te begrijpen zijn, ook voor digibeten en laaggeletterden en makkelijk te vinden zijn op de website van opdrachtnemer.
11. De werkzaamheden worden in overleg met de inwoner geleverd op werkdagen tussen 7.00 uur en 20.00 uur en zaterdagochtend 8.00 tot 12.00 uur. De opdrachtnemer mag de hulp buiten deze uren ook leveren in overleg met de inwoner. Hiervoor is geen opslag declareerbaar bij opdrachtgever.

12. Opdrachtnemer beschikt over beleid waarin beschreven staat hoe opdrachtnemer omgaat met signalering en zorg draagt voor de implementatie hiervan. Zie eis 28.b.
13. Opdrachtnemer dient bij de volgende signalen in contact te treden met de opdrachtgever:
 - a. als op grond van de indicatie de geleverde hulp niet meer passend is;
 - b. als het effectief en veilig leveren van de Huishoudelijke Hulp wordt belemmerd;
 - c. als de (sociale)veiligheid van inwoner (en diens omgeving) in gevaar dreigt te raken.Bijvoorbeeld:
 - i. inwoner is ernstig bevuild;
 - ii. inwoner is verward.
14. Opdrachtnemer zet steeds zoveel mogelijk dezelfde hulpverlener in bij een inwoner. Bij een noodzaak tot vervanging van de vaste hulpverlener wegens ziekte, verlof, scholing en dergelijke, wordt zoveel mogelijk een vaste vervanger ingeschakeld.
15. Continuïteit bij ziekte hulpverlener (kortdurend en in overleg met inwoner): Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van levering ook bij ziekte van personeel duidelijk is geregeld en dat de voortgang van de levering zo min mogelijk wordt gehinderd.
16. Continuïteit tijdens de vakantieperioden: Opdrachtnemer heeft gedurende het hele jaar leveringsplicht, ook tijdens de vakantieperioden. Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de opdrachtgever en inwoner plaatsvinden. In overleg met de inwoner worden afspraken gemaakt over het al dan niet zorgen voor vervanging tijdens de vakantieperiode. Het niet leveren van hulp mag niet langer dan drie aaneengesloten weken duren, mits dit vooraf kenbaar is gemaakt bij opdrachtgever.
17. Opdrachtnemer gaat direct in overleg wanneer zij niet in staat is de ondersteuning te leveren zoals vastgesteld in de indicaties om tot een passende oplossing te komen, zodat de continuïteit van de ondersteuning voor de inwoner gewaarborgd blijft. Deze verplichting heeft uitdrukkelijk geen betrekking op kortdurende leveringsproblemen als gevolg van ziekte of vakantie van medewerkers, zie eis 15 en 16.
18. Opdrachtnemer stemt eventuele algemene mailings/berichten, bijvoorbeeld over vervanging tijdens vakantieperiodes, aan inwoners vooraf af met opdrachtgever.
19. Als de medewerker wisselt van werkgever binnen het gecontracteerde aanbod en de inwoner de wens heeft om mee te gaan, vindt er op casusniveau overleg plaats tussen de consultant en de inwoner. De opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
20. In afstemming met de betrokken consultant en opdrachtnemers, kan de inwoner binnen het gecontracteerde aanbod wisselen van opdrachtnemer. Als de inwoner overgaat naar een andere, door gemeente gecontracteerde opdrachtnemer, zorgt de opdrachtnemer

voor een soepele, professionele overdracht naar deze opdrachtnemer, waarbij de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd. Opdrachtnemer deelt de eindevaluatie met de consulent en de inwoner.

21. Bij werkzaamheden in een huis kan er natuurlijk altijd iets misgaan. Een huishoudelijke medewerker kan iets beschadigen of kapot maken. De schade die hierdoor ontstaat is voor verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
22. Bij een voornemen om te stoppen met de ingezette ondersteuning, deelt de opdrachtnemer dit tijdig met de gemeente en betrokken consulent. Bij het stoppen van de ondersteuning legt de opdrachtnemer de reden(en) hiervan vast in het stopbericht in het iWmo-verkeer.

Eisen m.b.t. kwaliteit & rechtmatigheid

23. De kwaliteitseisen die staan beschreven in het Landelijke toetsingskader Wmo (zie VNG Model toetsingskader – toezicht Wmo) zijn van toepassing voor zover daarvan niet in dit PvE wordt afgeweken en voor zover aangevuld met de bepalingen in dit PvE.
24. De opdrachtnemer voert minimaal eens per jaar een inwonervaringsonderzoek uit en communiceert de uitslag hiervan met de gemeente.

Eisen aan het in te zetten personeel

25. In te zetten medewerkers, stagiairs en vrijwilligers dienen te beschikken over een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De opdrachtnemer kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
26. De VOG mag, bij het vastleggen van het personeelsdossier, niet ouder zijn dan drie maanden.
27. Voor de uitvoering van Huishoudelijke Hulp dienen medewerkers van de opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de volgende eisen:
 - a. De medewerker is in staat het werk uit te voeren.
 - b. De medewerker is in staat om problemen ten aanzien van de leefeenheid van de inwoner (bijvoorbeeld onveilige situatie, knelpunten en/of veranderingen) op te merken en deze te rapporteren aan de daartoe door de opdrachtnemer aangestelde functionaris.
 - c. De medewerker heeft een klantvriendelijke houding.
 - d. De medewerker heeft communicatieve vaardigheden, passend bij het beroep.
 - e. Aan de medewerker stellen we geen specifiek opleidingsniveau.
 - f. Respekteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of de leefwijze van de Inwoners.

28. Opdrachtgever ondersteunt de medewerkers voor Huishoudelijke Hulp indien dit van toepassing is met kennis en ervaring over de meest voorkomende beperkingen en gedragingen van inwoners met onder andere (niet limitatief): psychische beperkingen, dementie, verslaving, agressie, laaggeletterdheid, laag niveau digitale vaardigheden, sociaal isolement, Niet aangeboren Hersenletsel (NAH) en verstandelijke beperkingen.

Samenwerking en afstemming met de gemeente

29. Indicaties worden gesteld op basis van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2025 (zie HHM normenkader).
30. Aanvullende werkafspraken zijn pas geldig nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd door de contractmanager van de gemeente.
31. De gemeente is geen formele partij bij eventuele overnameafspraken, maar wil waar mogelijk ondersteunen, dan wel bemiddelen en op de hoogte gehouden worden over de voortgang en de uitkomst van de eventuele overname afspraken.
32. Eens per jaar (of zoveel vaker als wenselijk is) heeft de gemeente contactmomenten met opdrachtnemers. Opdrachtnemer is verplicht hieraan deel te nemen. Het moment en de vorm van deze contactmomenten wordt nader bepaald en in overleg afgesproken. In de contactmomenten kijkt de gemeente naar de behaalde resultaten (zie bijlage KPI's Huishoudelijke Hulp).
33. De gemeente maakt gebruik van een contractmanagementsysteem voor de communicatie met de opdrachtnemer in relatie tot de raamovereenkomst. De opdrachtnemer conformeert zich aan het gebruik van een dergelijk systeem en eventuele wisselingen van systemen.
34. De gemeente heeft de intentie om, na gunning, gebruik te maken van een beschikbaarheidstool (beschikbaarheidswijzer of soortgelijk). Dit zodat in één oogopslag voor gemeente en inwoners zichtbaar is welke aanbieder wel of geen capaciteit heeft. De opdrachtnemer conformeert zich aan het gebruik van een dergelijk tool en is verplicht om zijn beschikbaarheid in te vullen en actueel te houden.