

1. Beschrijving van de aanbesteding

CONCEPT

1.1 Huidige situatie

In 2006 heeft een Europese aanbesteding plaatsgevonden die heeft geleid tot het afsluiten van een raamovereenkomst tussen de gemeenten Bennebroek, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort met zes aanbieders van Hulp bij het huishouden. Onder deze overeenkomst kiest de klant één van de gecontracteerde aanbieders van wie hij de Hulp bij het huishouden wenst af te nemen.

De huidige overeenkomst is op 1 januari 2007 ingegaan voor een periode van twee jaar. Deze is per 1 januari 2009 met 9 maanden verlengd tot 1 oktober 2009. De nieuwe raamovereenkomst moet aansluitend op 1 oktober 2009 ingaan.

1.2 Onderwerp van de aanbesteding en percelenindeling

De aanbesteding heeft betrekking op de Hulp bij het huishouden, in de vorm van zorg in natura, in de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort: de regio Zuid-Kennemerland. Per 1 januari 2009 is Bennebroek geen zelfstandige gemeente meer, maar is gefuseerd met de gemeente Bloemendaal.

De Hulp bij het Huishouden is onderverdeeld in de categorieën HH1, HH2 en HH3. De opdracht is verdeeld in de volgende percelen:

Perceel	Categorie	Minimaal te leveren
1	HH1 en HH2	10.000 uur
2	HH3	2.500 uur

Een aanbieder kan inschrijven op één of beide percelen, mits hij in staat is om het bij het perceel genoemde minimum aantal uren Hulp bij het huishouden te leveren. Het genoemde aantal minimaal te leveren uren wordt gehanteerd als een toelatingsdrempel.

Opdrachtgever vraagt inschrijver om bij zijn inschrijving aan te geven hoeveel uur hij per perceel verwacht te kunnen leveren. Opdrachtgever vraagt de inschrijver om een reële verwachting aan te geven. De verwachting van het aantal te leveren uren zal worden gebruikt bij de gunning.

1.3 Doelstellingen

Doelstelling aanbesteding

Opdrachtgever streeft er naar om voor perceel 1 minimaal 5 aanbieders te selecteren en voor perceel 2 minimaal 3 aanbieders te selecteren die kwantitatief en kwalitatief goede Hulp bij het huishouden kunnen leveren.

Opdrachtgever is daarbij op zoek naar ondernemers die, naast uitvoerder van de Hulp bij het huishouden, ook als 'partner' van opdrachtgever willen en kunnen functioneren, die zich inzetten om de afgesproken resultaten te behalen en zich samen met opdrachtgever verantwoordelijk voelen voor het behalen van het gewenste resultaat.

Doelstelling Hulp bij het Huishouden

Opdrachtgever wil dat aan burgers met een belemmering kwalitatief goede op de individuele situatie afgestemde Hulp bij het huishouden wordt geleverd, die zo snel mogelijk wordt geleverd én waarbij geen sprake is van wachtlijsten.

1.4 Categorieën Hulp bij het huishouden en werkwijze

De Hulp bij het huishouden moet worden verstrekt aan alle klanten die hiervoor in aanmerking komen, ongeacht persoonlijke situatie, achtergrond, afkomst leeftijd en/of gezinssamenstelling.

Opdrachtgever onderscheidt de volgende 3 categorieën Hulp bij het huishouden:

Categorie	Activiteiten
<u>Categorie 1</u> Huishoudelijke werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">- Zwaar huishoudelijk werk- Licht huishoudelijk werk- De was doen- Boodschappen doen- Zorgen voor broodmaaltijd- Zorgen voor warme maaltijd- Huishoudelijke spullen in orde houden- Actief signaleren van veranderingen in de gezondheid, sociale situatie en behoefte aan meer of andere zorg
<u>Categorie 2</u> Organisatie van het huishouden	<ul style="list-style-type: none">- Hierboven genoemde activiteiten bij categorie 1, aangevuld met:- Anderen helpen in huis met zelfverzorging- Anderen helpen in huis bij bereiden maaltijd- Opvang en/of verzorging van jonge kinderen- Dagelijkse organisatie van het huishouden
<u>Categorie 3</u> Hulp bij ontregelde huishouding in verband met psychische stoornis	<ul style="list-style-type: none">- Hierboven genoemde activiteiten bij categorie 1 en 2, aangevuld met:- Psychosociale begeleiding- Advies, instructie en voorlichting- Beide gerelateerd aan het voeren van een huishouding.

1.5 Omvang Hulp bij het huishouden

De prognose van de totale omvang van de Hulp bij het huishouden is in onderstaande tabel weergegeven. De werkelijke verhouding tussen de categorieën is op dit moment HH1 40%, HH2 55%, HH3 5%. Verwacht wordt dat de trend in de verhouding tussen de categorieën zich verder beweegt in de richting van een verhouding HH1 60%, HH2 30%, HH3 10%.

Verder is de verwachting dat de vraag naar Hulp bij het huishouden zich de komende jaren enigszins stabiliseert.

Prognose vraag Hulp bij het huishouden:

Gemeente	HH Categorie 1	HH Categorie 2	HH Categorie 3
Bloemendaal	22.800	34.700	1.300
Haarlem	234.000	331.600	4.200
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	6.800	10.000	500
Heemstede	41.700	42.400	4.500
Zandvoort	12.700	26.300	2.300
Totaal prognose	318.000	445.000	11.000

De prognose van het aantal uren is gebaseerd op het gemiddelde aantal uren van de geïndiceerde klasse per 1 januari 2009. Bovenstaande cijfers zijn een schatting. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

1.6 Werkwijze

Opdrachtgever bepaalt op basis van een indicatieadvies voor welke categorie Hulp bij het huishouden de klant in aanmerking komt. Aanvragen voor Hulp bij het huishouden worden ingediend bij opdrachtgever of bij een door opdrachtgever aangewezen Loket. Opdrachtgever beoordeelt de aanvragen, neemt een besluit en schakelt bij keuze van Hulp bij huishouden in de vorm van zorg in natura, de door de klant gekozen aanbieder in om de Hulp bij het huishouden te leveren. Opdrachtgever verstuurt gelijktijdig de beschikking naar de cliënt en een leveringsopdracht (in de vorm van een kopie van de beschikking) aan de aanbieder van keuze. In de beschikking/leveringsopdracht is zowel de te leveren categorie Hulp bij het huishouden als de klasse vermeld.

2. Eisen aan de dienstverlening

Opdrachtgever stelt aan de dienstverlening Hulp bij het huishouden de volgende eisen:

2.1 Leveringstermijn en leveringsplicht

In geval opdrachtgever Hulp bij het huishouden in de vorm van zorg in natura toekent, laat opdrachtgever de klant een gecontracteerde aanbieder kiezen. Daarna ontvangt de aanbieder van keuze van opdrachtgever een leveringsopdracht (bijvoorbeeld in de vorm van een kopie van de beschikking) waarin de categorie en klasse voor de te leveren Hulp bij het huishouden zijn vastgelegd.

Ten aanzien van de levering van de Hulp bij het huishouden gelden de volgende dwingende uitgangspunten:

- Aanbieder neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de (nieuwe) cliënt. In dit contact worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
 1. wensen van de cliënt binnen de kaders van de beschikking;
 2. het voorleggen aan de cliënt van de mogelijkheden van de aanbieder;
 3. de termijn waarbinnen aanbieder kan leveren.
- Aanbieder levert de Hulp bij het huishouden direct, doch uiterlijk binnen maximaal 2 weken, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen. Voor categorie 3 geldt dat de juiste categorie ook binnen 2 weken geleverd moet worden. Voor categorie 1 en 2 dient de juiste categorie in ieder geval binnen 4 weken te worden geleverd. De te leveren uren dienen van aanvang af aan te vallen binnen de juiste klasse.
- Aanbieder levert in spoedgevallen Hulp bij het huishouden binnen maximaal 48 uur (spoedgevallen worden bepaald door opdrachtgever op indicatie van bijvoorbeeld een arts, ziekenhuis etc.).
- Aanbieder heeft een leveringsplicht zodra hij de leveringsopdracht heeft ontvangen en levert binnen de gestelde termijnen Hulp bij het huishouden.

2.2 Levering uren volgens klassen

Het aantal te leveren uren wordt bepaald door opdrachtgever en wordt weergegeven in een klasse. Opdrachtgever hanteert de volgende klassen:

Klasse	Uren per week
1	0 t/m 2 uur
2	>2 t/m 4 uur
3	>4 t/m 7 uur
4	>7 t/m 10 uur
5	>10 t/m 13 uur
6	>13 t/m 16 uur

Aanbieder dient het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden te bepalen in overleg met de klant. Het maximum aantal uren van de geïndiceerde klasse mag in ieder geval niet overschreden worden. De ondergrens van de klasse is het minimum aantal uren te leveren Hulp bij het huishouden. Van deze ondergrens mag aanbieder alleen afwijken op uitdrukkelijk verzoek van de klant.

De aanbieder kan in overleg met de klant het aantal te leveren uren Hulp bij het huishouden gespreid uitvoeren binnen de betreffende zorgperiode van vier weken. De afspraak hierover tussen opdrachtnemer en klant wordt vastgelegd in het hulpverleningsdossier. Overdracht van geïndiceerde uren naar een andere zorgperiode is niet toegestaan.

2.3 Afstemming dienstverlening

Aanbieder stemt de dagen en tijdstippen dat de medewerker Hulp bij het huishouden wordt ingezet af met de klant en met mogelijk andere dienstverleners, vrijwilligers en/of mantelzorgers.

Indien op een bepaald moment om zwaarwegende redenen moet worden afgeweken van de afgesproken dag en/of het afgesproken tijdstip, wordt de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld.

2.4 Continuïteit dienstverlening

Oprachtgever vindt continuïteit in de inzet van de medewerker voor de klant belangrijk. Onder continuïteit verstaat opdrachtgever dat de klant er zo veel mogelijk van uit moet kunnen gaan dat dezelfde medewerker bij hem/haar wordt ingezet.

Bij verlof van de medewerker dient aanbieder vervanging vooraf te regelen. Bij ziekte van de medewerker moet vervanging ingezet te zijn op het eerstvolgende leveringsmoment Hulp bij het huishouden.

Om te voorkomen dat door ziekte, verlof of uitval van de medewerker de klant geen Hulp bij het huishouden krijgt, moet de aanbieder kwalitatief goede vervanging/back-up geregeld hebben. Zo nodig zet aanbieder uitzendkrachten in zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De kwaliteit van de Hulp bij het huishouden dient uiteraard ook bij vervanging gegarandeerd te zijn.

2.5 Invulling van de signaleringsplicht

Aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek en psychisch), sociale situatie en behoefte van de klant aan meer of andere zorg.

Om aan deze taak adequaat invulling te kunnen geven verwacht opdrachtgever van de aanbieder het volgende:

- Medewerkers voor Hulp bij het huishouden dienen in zowel de categorie 1, 2 als 3 actief te signaleren;

- Aanbieder geeft aan alle medewerkers Hulp bij het huishouden voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht;
- Medewerkers Hulp bij het huishouden communiceren over gesignaleerde veranderingen in de situatie van de klant met de contactpersoon bij aanbieder;
- Voor zover gesignaleerde veranderingen mogelijk kunnen leiden tot een ander besluit van opdrachtgever informeert aanbieder zo spoedig mogelijk opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijze van steekproef te controleren of aanbieder aan de signaleringsplicht voldoet.

2.6 Hulpverleningsdossier

De afspraken tussen aanbieder en klant worden vastgelegd in een hulpverleningsdossier. Hierin is een logboek opgenomen waarin exact wordt vastgelegd waaruit de Hulp bij het huishouden voor de klant bestaat. Het hulpverleningsdossier wordt, iedere keer nadat de klant Hulp bij het huishouden heeft ontvangen, bijgewerkt.

Het individuele hulpverleningsdossier moet in ieder geval de volgende onderwerpen bevatten:

- Categorie te leveren Hulp bij het huishouden;
- Aantal uren hulp en indicatieduur;
- Dag en tijdstip waarop de hulp wordt verleend;
- Een voortgangsrapportage betreffende de verleende hulp;
- Gegevens medewerker Hulp bij het huishouden (naam);
- Contactpersoon bij aanbieder (naam);
- Bereikbaarheid aanbieder (adres, telefoonnummer, website en e-mailgegevens, openingstijden);
- Informatie over klachtenregeling, cliëntenraad en privacy.

2.7 Bereikbaarheid

Aanbieder is tijdens de uitvoering van de overeenkomst bereikbaar via e-mail en telefonisch op werkdagen ten minste van 8.00 tot 17.00 uur.

2.8 Aanlevering van gegevens productie, facturatie en kwaliteit aan opdrachtgever en CAK *Opdrachtgever*

Aanbieder factureert aan opdrachtgever binnen 30 dagen na afloop van een zorgperiode van 4 weken. Facturatie over een zorgperiode vindt eenmaal plaats. Eventuele correcties op de factuur moeten binnen 28 dagen na verzending van de oorspronkelijke factuur worden ingediend. Aanbieder dient alleen de werkelijke aan de klant geleverde uren Hulp bij het huishouden factureren voor zover deze uren passen binnen de afgegeven beschikking/leveringsopdracht. Aanbieder factureert in overeenstemming met het overeengekomen tarief per contactuur voor de van toepassing zijnde categorie.

Naast een papieren factuur dient aanbieder binnen 30 dagen na het verlopen van de zorgperiode een digitale factuur met bijbehorend gegevensbestand in te zenden naar opdrachtgever.

Het format voor het aan te leveren gegevensbestand is opgenomen in de administratieve bijlage bij de raamovereenkomst.

Centraal Administratiekantoor (CAK)

De informatie betreffende de geleverde Hulp bij het huishouden aan individuele klanten wordt door de aanbieder behalve aan opdrachtgever mede verstrekt aan het CAK die door de wetgever is

aangewezen als uitvoerende instantie voor vaststelling en inning van eigen bijdragen. Dit volgens de specificaties en eisen van deze organisatie en binnen 30 dagen na afloop van iedere periode van 4 weken.

2.9 Zorgvuldige klachtenafhandeling

Van aanbieder wordt verwacht dat hij op een goede professionele wijze om gaat met klachten van klanten over de door of namens hem uitgevoerde dienstverlening. De afhandeling van klachten dient minimaal te voldoen aan de Wet klachten Cliënten Zorgsector. Aanbieder registreert alle, zowel mondelinge als schriftelijke klachten, evenals de wijze waarop afhandeling van de klachten heeft plaats gevonden. Aanbieder stuurt aan de klant een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en onder welk nummer de klacht is geregistreerd. De afhandeling van klachten richting de klant vindt binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaats en dient altijd schriftelijk te gebeuren. Aanbieder voorziet de afhandeling van een motivering die in verhouding is met de ernst van de klacht. Hij geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.

2.10 Cliënttevredenheidsonderzoeken

Opdrachtgever voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Van aanbieder wordt verwacht dat hij hieraan zijn medewerking verleent. Medewerking kan bestaan uit het leveren van de benodigde gegevens.

2.11 Periodiek overleg

Aanbieder en opdrachtgever voeren minimaal eenmaal per kwartaal periodiek overleg. In deze overleggen kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Kwaliteitsbeleid van de instelling (kwaliteitsverslagen);
- Levering:
- Kwaliteit personeel;
- Wachttijden;
- Continuïteit;
- Clienttevredenheidsonderzoek;
- Benchmarkonderzoeken;
- Rapportage van het aantal en de aard van de klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld, conform een door de Opdrachtgever (in samenspraak met de Opdrachtnemer) op te stellen format;
- Rapportages van de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
- Aard en omvang van de Hulpverlening door de Opdrachtnemer evenals de daarmee samenhangende kosten en gewenste capaciteitsontwikkeling;
- De wijze van registratie;
- Afstemming van de managementinformatie;
- Resultaten uit de administratieve controle en de financiële afhandeling.

2.12 Dienstverleningsplan

Aanbieder dient een dienstverleningsplan op te stellen en bij te voegen. Voor een nadere omschrijving van de inhoud van het dienstverleningsplan wordt verwezen naar 5.1.

3. Eisen aan het personeel

Oprachtgever stelt aan aanbieder de volgende eisen met betrekking tot het in te zetten personeel.

3.1 Medewerkers in loondienst

Aanbieder zet bij de uitvoering van de raamovereenkomst alleen medewerkers in die in loondienst zijn en conform CAO (VVT) worden uitbetaald.

3.2 Overname personeel

Nieuwe aanbieders dienen met de oude (huidige) aanbieders van de Hulp bij het huishouden in overleg te treden over de overname van personeel dat met ontslag wordt bedreigd als gevolg van de wisseling van aanbieders na de aanbesteding.

3.3 Legitimatie

De medewerker Hulp bij het huishouden dient zich bij de klant te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

3.4 Competenties personeel met direct cliëntencontact

Oprachtgever verwacht van alle personeel dat een direct contact met cliënten heeft:

1. een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
1. goede sociale en communicatieve vaardigheden;
2. goede kennis van de aard en inhoud van het proces hulp bij het huishouden;
3. beheersing van de Nederlandse taal.

Van aanbieder wordt verwacht dat hij zijn personeel selecteert op bovengenoemde competenties.

3.5 Competenties medewerkers Hulp bij het huishouden

De medewerkers die aanbieder inzet voor de Hulp bij het huishouden, voldoen minimaal aan de volgende competenties en handelen in overeenstemming met:

1. een servicegericht en klantvriendelijke instelling;
2. goede sociale en communicatieve vaardigheden;
3. ervaring met werkzaamheden Hulp bij het huishouden;
4. affiniteit met de doelgroep;
5. het kunnen signaleren van bijzonderheden en veranderingen in de situatie van de klant;
6. inlevingsvermogen en hulpvaardigheid;
7. respecteert de eigen levensstijl van de klant en betracht daarover discretie;
8. betrouwbaar en gemotiveerd;
9. beheersing van de Nederlandse taal;
10. verantwoordelijkheid voor een goede communicatie met de klant over zijn/haar ervaringen, wensen en voorkeuren.

Van aanbieder wordt verwacht dat hij medewerkers selecteert op bovengenoemde competenties en genoemde handelswijze communiceert met de door hem in te zetten medewerker.

Aanbieder signaleert en corrigeert overtredingen en treft bij herhaling passende maatregelen, bv. in de vorm van vervanging van de betreffende medewerker.

3.6 Functie-eisen medewerkers

Aan de in te zetten medewerker worden minimaal de functie-eisen gesteld als opgenomen in onderstaande tabel:

	HH1	HH2	HH3
Omschrijving	Praktische kennis, ervaring met huishoudelijke werkzaamheden en materiaal-kennis. Medewerker is op de hoogte van en houdt zich aan de algemeen gangbare eisen op het gebied van hygiëne en maaltijdbereiding.	Idem als HH1, aangevuld met organiserend vermogen	Idem als HH1 en 2, aangevuld met: basale kennis van ziektebeelden
Opleiding	Geen specifieke vooropleiding.	Diploma Thuishulp A, of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau.	Diploma Verzorgingshulp B, of gelijkwaardig opleidings- en/of werkervaringsniveau

Aanbieder beschikt over een systematiek waarmee hij het ontbreken van geëiste kwalificaties en/of functie-eisen signaleert en corrigerende maatregelen neemt.

4. Eisen aan de tarieven

Opdrachtgever heeft ten behoeve van de Hulp bij het huishouden de volgende minimum- en maximumtarieven vastgesteld:

Categorie	Minimumtarief per contactuur excl. Btw	Maximumtarief per contactuur excl. Btw
HH1	€ 20,35	€ 22,35
HH2	€ 22,75	€ 24,75
HH3	€ 24,85	€ 26,85

Bij de vaststelling van de genoemde tarieven is opdrachtgever niet uitgegaan van een minimaal maar van een reëel tarief. Genoemde uurtarieven zijn all-in tarieven per contactuur waarin alle kosten zijn inbegrepen, zoals zorgvoorbereiding, reistijd, administratieve handelingen, opleiding/training/bijtscholing, verzamelen en aanleveren van managementinformatie, evaluatie, medewerking aan onderzoeken en overleg. Het voorgaande is geen limitatieve opsomming.

Opdrachtgever eist dat inschrijver in ieder geval de minimumprijs per contactuur offreert. Voor zover inschrijver een hogere prijs opgeeft én daarmee binnen de prijstabel blijft, wordt deze betrokken bij de gunning.

4. Wensen levering Hulp bij het huishouden

5.1 Het dienstverleningsplan

Opdrachtgever hecht veel waarde aan onder andere de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, een correcte bejegening van de klant en een heldere communicatie met de klant over de dienstverlening.

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld in een dienstverleningsplan aan te geven hoe zij de gevraagde dienstverlening kunnen waarborgen.

Inschrijver dient in het op te stellen dienstverleningsplan in te gaan op de volgende onderdelen:

1. Implementatie
2. Organiseren van de Hulp bij het huishouden
3. Bereikbaarheid
4. Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur
5. Risicomanagement

Ad 1. Implementatie

Het onderdeel implementatie van het dienstverleningsplan heeft betrekking op het traject vanaf de datum van gunning tot aan de inwerkingtreding van de overeenkomst. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat op de gewenste startdatum de Hulp bij het huishouden goed van start kan gaan. Uitgangspunt is dat de klant zo min mogelijk (nadelige) gevolgen mag ervaren van de implementatie en eventuele veranderingen in de dienstverlening. Opdrachtgever verzoekt de inschrijver aandacht te besteden aan de volgende onderdelen:

Organisatie van de implementatie:

- Maatregelen en acties die de inschrijver gaat nemen om een tijdige en juiste start van de Hulp bij het huishouden volgens de eisen van dit aanbestedingsdocument te garanderen;
- Tijdplanning en acties die inschrijver van opdrachtgever verwacht om zijn actieplan conform tijdplanning te kunnen uitvoeren;
- Wijze en momenten waarop inschrijver de huidige en nieuwe klanten gaat informeren over de manier waarop de Hulp bij het huishouden vanaf de ingang van de nieuwe overeenkomst plaatsvindt;
- Wijze waarop inschrijver de informatie-uitwisseling en afstemming met andere organisaties, die betrokken zijn bij het verlenen van Hulp bij het huishouden, gaat vormgeven tijdens de implementatiefase.

Werven, opleiden en instrueren van personeel:

- Wijze waarop inschrijver er voor zorgt dat er op de ingangsdatum van de overeenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar zal zijn voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening;
- Wijze waarop het personeel in de implementatiefase wordt voorbereid op de te verrichten werkzaamheden.

Ad 2. Organiseren van de Hulp bij het huishouden

De Hulp bij het huishouden dient uitgevoerd te worden conform het gestelde in het Programma van Eisen en de concept Raamovereenkomst. Opdrachtgever verneemt graag van de inschrijver hoe hij de kwaliteit van deze uitvoering gaat garanderen.

- Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers gekwalificeerd zijn en blijven;
- Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat zoveel mogelijk een vaste medewerker wordt ingezet;
- Wijze waarop u om zult gaan met afwezigheid van de vaste medewerkers door ziekte, verlof of andere oorzaken.
- Wijze waarop u ervoor gaat zorgen dat uw medewerkers over de benodigde klantinformatie beschikken voor de uitvoering van de Hulp bij het huishouden;
- Wijze waarop u invulling gaat geven aan de signaalfunctie;
- Wijze waarop u andere dienstverleners gaat informeren over de gemaakte afspraken aangaande Hulp bij het huishouden en over relevante wijzigingen in de situatie van de klant;
- Wijze waarop u om zult gaan met de inzet van spoedzorg.

Ad 3. Bereikbaarheid en communicatie met de klant

- Wijze waarop u bereikbaar bent voor de opdrachtgever en de klant. Geeft daarbij aan op welke manier klanten bij u terecht kunnen met vragen over hun aanvraag, vragen over de uitvoering van de Hulp bij het huishouden en met klachten c.q. ervaringen en hoe u deze vragen zult beantwoorden.

Ad 4. Samenwerking/afstemming in de lokale (sociale) infrastructuur

Een deel van de klanten heeft naast Hulp bij het huishouden ook andere zorg en/of maakt gebruik van welzijnsdiensten. Opdrachtgever hecht, vooral voor klanten die zijn aangewezen op Hulp bij het huishouden in categorie 3, aan een goede afstemming tussen al deze functies binnen de lokale (sociale) infrastructuur.

- Wijze waarop de taken van de medewerker Hulp bij het huishouden en de verleners van overige (professionele) diensten op elkaar afgestemd gaan worden. Besteedt daarbij aandacht aan de afstemmingsmomenten die u ziet, welke activiteiten u hierin onderneemt en op welke wijze dit verankerd zal worden in uw bedrijfsvoering.

Ad 5. Risicomanagement

- Interne en externe risico's die volgens u de uitvoering van de gevraagde dienstverlening kunnen (gaan) verstoren;
- Beheersmaatregelen die u gaat nemen om deze risico's te voorkomen dan wel te beheersen en welke acties u daarbij van opdrachtgever verwacht.

5.2 Leveringstijden

Opdrachtgever heeft aangegeven dat de Hulp bij het huishouden in ieder geval geleverd moet worden binnen maximaal 2 weken, nadat de leveringsopdracht door hem is ontvangen. De juiste categorie dient in ieder geval binnen 4 weken te worden geleverd. Dit geldt voor perceel 1 (categorie 1 en 2). Voor perceel 2 geldt dat ook de juiste categorie (3) binnen maximaal 2 weken moet worden ingezet.

Indien inschrijver mogelijkheden ziet voor een snellere levering dan respectievelijk 2 en 4 weken, verzoekt opdrachtgever inschrijver hiervoor een voorstel te doen. Opdrachtgever wijst er nadrukkelijk op dat inschrijver, in geval van gunning gehouden wordt aan nakoming van deze termijnen. Opdrachtgever zal nakoming hiervan monitoren. In geval van niet nakoming, zal een boete worden opgelegd.

5.3 Bereidheid om een bijdrage te leveren aan experimenten (uitsluitend perceel 1)

Experiment 1:

De gemeente Haarlem is voornemens om in een tweetal wijken een experiment uit te voeren ter versterking van de Civil Society. De gedetailleerde uitwerking van het experiment is nog niet beschikbaar. Wel is duidelijk dat de voorziening hulp bij het huishouden bij het experiment betrokken zal worden. Ten minste zal er een web-site ontwikkeld worden waarop klanten zelf Hulp bij het huishouden kunnen arrangeren. Het is de bedoeling dat klanten zowel buurtbewoners als professionele aanbieders kunnen inschakelen voor de hulp bij het huishouden.

Van opdrachtgever wordt verwacht een aantal individuele hulpverleners beschikbaar te stellen om te participeren in het arrangeren van hulp bij het huishouden via de te ontwikkelen web-site.

Experiment 2:

Opdrachtgever overweegt om tijdens de looptijd van de nieuwe raamovereenkomst een experiment op te zetten waarbij de Hulp van het huishouden uitsluitend is gericht op schoonmaakactiviteiten en signalering geen onderdeel uitmaakt van de taken.

In geval van nadere invulling van dit experiment is een van de uitgangspunten dat alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt deze vorm van hulp zal worden ingezet.

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of hij bereid is mee te werken aan verdere uitwerking van de experimenten en eventuele uitvoering daarvan.

5.4 Verbinding met Awbz-zorg (uitsluitend perceel 2)

Om kwalitatief zo goed mogelijk invulling te geven aan de Hulp bij het huishouden categorie 3 vindt opdrachtgever het belangrijk dat de verbinding met extramurale Awbz-zorg is gewaarborgd bijvoorbeeld doordat aanbieder ook zelf extramurale Awbz-zorg levert of een duurzame samenwerking heeft met een organisatie die deze zorg levert.

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of en zo ja op welke wijze hij de verbinding met extramurale Awbz-zorg waarborgt.

6. Gunningscriteria

De eisen genoemd in hoofdstuk 3 aan de dienstverlening en hoofdstuk 4 aan het personeel hebben een uitsluitend karakter. Inschrijver moet verklaren aan deze eisen te voldoen. Het instemmen met de concept raamovereenkomst Hulp bij het huishouden Zuid-Kennemerland geldt eveneens als eis. Indien aan één of meer van deze eisen niet wordt voldoen, wordt inschrijver uitgesloten van gunning.

Hieronder is aangegeven op welke wijze de inschrijvingen die aan de eisen voldoen, worden beoordeeld. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen perceel 1 en perceel 2.

6.1 Perceel 1 (Huishoudelijke hulp categorie 1 en 2)

1. Dienstverleningsplan: maximaal 35 punten

Inschrijver dient een dienstverleningsplan bij te voegen. Dit dienstverleningsplan kan leiden tot maximaal 35 punten.

Dienstverleningsplan	Beoordeling, maximaal:
Implementatie	7 punten
Organiseren van de Hulp bij het huishouden	7 punten
Bereikbaarheid	7 punten
Samenwerking/afstemming in de lokale infrastructuur	7 punten
Risicomanagement	7 punten

2. Leveringstijden: maximaal 40 punten

Indien inschrijver een voorstel doet voor snellere levering dan de eis volgt een score, afhankelijk van de leveringstermijn, van maximaal 20 punten per onderdeel. In totaliteit kan op het onderdeel leveringstijden maximaal 40 punten worden gescoord.

In de uitvoering zal het niet nakomen van de leveringstijden leiden tot een boete. Naarmate voor een kortere leveringstijd is ingeschreven, volgt, in geval van niet nakoming, een hogere boete.

a. Leveringstijd Hulp bij het huishouden

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht. Bij dit onderdeel hoeft de juiste categorie Hulp bij het huishouden (1 of 2) nog niet te worden geleverd maar wel het aantal uren van de toegekende klasse.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	20 punten
4 dagen, < 8 dagen	12 punten
8 dagen, < 14 dagen	6 punten
14 dagen	0 punten

b. Leveringstijd juiste categorie Hulp bij het huishouden

Termijn	Beoordeling
< 7 dagen	20 punten
7 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen, < 21 dagen	8 punten
21 dagen, < 28 dagen	4 punten
28 dagen	0 punten

3. Experimenten: 5 punten

Oprachtgever vraagt aan inschrijver om zich uit te spreken over de bereidheid om mee te werken aan de experimenten zoals beschreven bij de experimenten. Als inschrijver hiertoe bereid is, leidt dit tot een toekenning van 5 punten.

4. Prijs: maximaal 20 punten

Bij inschrijving voor het minimumtarief van € 20,35 voor categorie 1 en € 22,75 voor categorie 2 volgt een score van maximaal 20 punten. Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven waarbij de inschrijver de keuze heeft uit de in onderstaande tabel genoemde bedragen.

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief voor één van de categorieën Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's Categorie 1	Beoordeling Categorie 1	Bedrag in euro's Categorie 2	Beoordeling Categorie 2
€ 20,35	10 punten	€ 22,75	10 punten
€ 20,55	9 punten	€ 22,95	9 punten
€ 20,75	8 punten	€ 23,15	8 punten
€ 20,95	7 punten	€ 23,35	7 punten
€ 21,15	6 punten	€ 23,55	6 punten
€ 21,35	5 punten	€ 23,75	5 punten
€ 21,55	4 punten	€ 23,95	4 punten
€ 21,75	3 punten	€ 24,15	3 punten
€ 21,95	2 punten	€ 24,35	2 punten
€ 22,15	1 punt	€ 24,55	1 punt
€ 22,35	0 punt	€ 24,75	0 punt

Samenvatting gunningscriteria perceel 1

Onderdeel	Punten (max)
Dienstverleningsplan	35 punten
Levertijden	40 punten
Bereidheid tot experimenten	5 punten
Prijs	20 punten
Totaal	100 punten

De prijs maakt 20% van de beoordeling uit, de kwaliteit 80%.

Beoordeling gunning

1. Opdrachtgever brengt op basis van de gunning een rangorde aan waarbij de inschrijver met het hoogste puntenaantal op 1 komt enz.
2. Opdrachtgever matcht de totale urenvraag van opdrachtgever voor categorie 1 en 2 aan de opgegeven verwachte te leveren uren door inschrijvers. Opdrachtgever gunt aan de aanbidders op basis van de volgorde aangegeven onder 1 (inschrijver met hoogste score als eerste enz.) totdat het verwachte aantal te leveren uren minimaal in overeenstemming is met de prognose van de vraag.
3. Opdrachtgever streeft er naar om minimaal aan 5 aanbidders te gunnen. Dit betekent dat indien met een lager aantal aanbidders aan de vraag kan worden voldaan én meer aanbidders hebben ingeschreven, toch aan 5 aanbidders wordt gegund.

6.2 Perceel 2 (Huishoudelijke hulp categorie 3)

1. Dienstverleningsplan: maximaal 35 punten

Voor dit perceel geldt de aanwezigheid van een dienstverleningsplan als eis. Het bijvoegen van een dienstverleningsplan leidt tot maximaal 35 punten.

Dienstverleningsplan	Beoordeling, maximaal:
Implementatie	7 punten
Organiseren van de Hulp bij het huishouden	7 punten
Bereikbaarheid	7 punten
Samenwerking/afstemming in de lokale infrastructuur	7 punten
Risicomanagement	7 punten

2. Leveringstijden: maximaal 40 punten

Indien inschrijver een voorstel doet voor snellere levering dan de eis volgt een score, afhankelijk van de leveringstermijn, van maximaal 40 punten. In de uitvoering zal het niet nakomen van de leveringstijd leiden tot een boete. Deze boete wordt hoger naar mate voor een kortere leveringstijd is ingeschreven.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om aan te geven hoeveel eerder dan de eis van 14 dagen hij de hulp kan leveren. Uitgangspunt is het moment van ontvangst van de leveringsopdracht.

Termijn	Beoordeling
< 4 dagen	40 punten
4 dagen, < 8 dagen	24 punten
8 dagen, < 14 dagen	12 punten
14 dagen	0 punten

3. Verbinding met Awbz-zorg: 5 punten

Van inschrijver wordt gevraagd aan te geven of en zo ja op welke wijze hij de verbinding met extramurale Awbz-zorg waarborgt. Voor de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven, kan maximaal 5 punten worden toegekend.

4. Prijs: maximaal 20 punten

Bij inschrijving voor het minimumtarief van € 24,85 voor categorie 3 volgt een score van maximaal 20 punten. Inschrijver heeft de mogelijkheid voor een hoger tarief in te schrijven waarbij de inschrijver de keuze heeft uit de in onderstaande tabel genoemde bedragen.

Een prijs beneden het minimumtarief óf boven het maximumtarief Hulp bij het huishouden leidt tot uitsluiting.

Bedrag in euro's Categorie 3	Beoordeling Categorie 3
€ 24,85	20 punten
€ 25,05	18 punten
€ 25,25	16 punten
€ 25,45	14 punten
€ 25,65	12 punten
€ 25,85	10 punten
€ 26,05	8 punten
€ 26,25	6 punten
€ 26,45	4 punten
€ 26,65	2 punt
€ 26,85	0 punt

Samenvatting gunningscriteria

Onderdeel	Punten (max)
Dienstverleningsplan	35 punten
Levertijden	40 punten
Verbinding met Awbz-zorg	5 punten
Prijs	20 punten
Totaal	100 punten

De prijs maakt 20% van de beoordeling uit, de kwaliteit 80%.

Beoordeling gunning

1. Opdrachtgever brengt op basis van de gunning een rangorde aan waarbij de inschrijver met het hoogste puntenaantal op 1 komt enz.
2. Opdrachtgever matcht de totale urenvraag van opdrachtgever voor categorie 3 aan de opgegeven verwachte te leveren uren door inschrijvers. Opdrachtgever gunt aan de aanbidders op basis van de volgorde aangegeven onder 1 (inschrijver met hoogste score als eerste enz.) totdat het verwachte aantal te leveren uren minimaal in overeenstemming is met de prognose van de vraag.
3. Opdrachtgever streeft er naar om minimaal aan 3 aanbidders te gunnen. Dit betekent dat indien met een lager aantal aanbidders aan de vraag kan worden voldaan én meer aanbidders hebben ingeschreven, toch aan 3 aanbidders wordt gegund.