

## **Aanvullende informatie** **(bij beleidsvoorstel aanbesteden huishoudelijke hulp)**

---

### **Separate aanbesteding van 20%**

---

De Europese regelgeving biedt de mogelijkheid maximaal 20% van de aan te besteden dienst onder te brengen in een apart perceel waaraan afwijkende eisen kunnen worden gesteld. Ook voor dit separate perceel geldt dat ook dit in concurrentie dient te worden aanbesteed. Het is derhalve niet toegestaan dit deel van de zorg zonder meer op te dragen aan één zorgaanbieder.

### **Overname van personeel**

---

Het is niet ongebruikelijk dat bij een nieuwe aanbesteding als eis opgenomen is dat personeel overgenomen wordt door de nieuwe uitvoerder van een opdracht. Zo komt dit regelmatig voor bij aanbesteding van schoonhouden. Bij dergelijke aanbestedingen is het gebruikelijk dat de opdracht aan één aanbieder wordt gegund.

In de aanbesteding voor huishoudelijke zorg is het streven de opdracht aan ten minste 5 aanbieders te gunnen. Daarmee is het afdwingen van overname van personeel niet meer in redelijkheid mogelijk. Het is immers niet aan te geven welk deel van het personeel overgenomen moet worden door welke nieuwe aanbieder; zeker gezien het feit dat de gemeenten geen afname garantie geven aan de aanbieders in verband met de keuzevrijheid van de cliënt.

Vanzelfsprekend wordt overname van personeel als wens opgenomen in het programma van eisen. Aanbieders die bereid zijn zich te verplichten tot overname van personeel kunnen daarmee een grotere kans maken op gunning van de opdracht.

## Kwaliteitseisen

---

### Overzicht gevraagde kwaliteit

<b>Kwaliteit in te zetten personeel</b>
Specifieke eisen personeel
Functie eisen personeel
Overige eisen personeel
<b>Kwaliteit van het geleverde product</b>
Levertijd 80% binnen 3 werkdagen en 100% binnen 2 weken
Passende huishoudelijke hulp
Leveringszekerheid protocol voor ziekmelden
Voortzetting hulpverlening
Continuïteit van personeel en tijdstip van huishoudelijke hulp
Huishoudelijk hulpplan voor de cliënt, voorbeeld hulpplan aanwezig.
Protocol voor verzetten van afspraken aanwezig
Huishoudelijke hulp heeft een signaalfunctie
Jaarlijkse meting van cliënttevredenheid door onafhankelijke partij
Klachtenregeling conform Wet klachtrecht, voorbeeld aanwezig
Cliënttevredenheid op cliëntniveau wordt periodiek gemeten
<b>Kwaliteit van de administratie</b>
Facturering maandelijkse facturering kosten per gemeente met vermelding van klantnaam, ureninzet indien aan de orde: voorzien van categorieaanduiding.
Naast de verzamelfactuur is per klant een overzicht van de dienstverlening beschikbaar
Adequate administratie u heeft een administratiesysteem (MS Office compatible) waaruit een maandelijkse elektronische bestandsvergelijking mogelijk is
Aanleveren van gegevens/managementinformatie kostenloze informatieverschaffing –per gemeente- aan de aanbestedende dienst
<b>Kwaliteit van de organisatie</b>
Kwaliteitswet zorginstellingen en andere wettelijke eisen
Veiligheidsprotocol
Samenwerking in de keten
1 Lokale loketten
2 Periodiek overleg met de gemeenten nav de managementinformatie
Cliëntenraad
Bereikbaarheid
Bijdrage leveren aan beleid gemeenten
Overdracht

## **Concept uitwerking van Kwaliteitseisen**

(tbv Programma van eisen)

### **Personeel**

#### **Algemeen**

Van de aanbieder wordt verwacht dat hij/zij uitsluitend medewerkers inzet die beschikken over die kwaliteiten die nodig zijn voor het goed uit kunnen oefenen van de taken die in het kader van de huishoudelijke hulp verricht moeten worden.

#### **Specifieke eisen**

De medewerkers dienen in ieder geval

- de Nederlandse taal te beheersen en bekend te zijn met de Nederlandse cultuur;
- in staat te zijn om tijdig een verandering in de zorgbehoefte te signalen
- bekend te zijn met de doelgroep(en) en de daarbij behorende problematiek.

Verder dient de opdrachtnemer aan te geven:

- Waaruit de affiniteit van de medewerkers met het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden blijkt.
- Waaruit de communicatieve vaardigheid en sociale sensibiliteit van medewerkers blijkt zodat de medewerkers in staat zijn om hun wijze van communiceren af te stemmen op de cliënt, zijn omgeving en zijn culturele achtergrond.
- Hoe de integriteit van de werknemer wordt getoetst.

#### **Functie-eisen**

De medewerkers die de aanbieder inzet voor het leveren van de huishoudelijke hulp dienen in ieder geval aan te definiëren (functie)eisen te voldoen.

#### **Overige eisen personeel**

### **Wet werk en bijstand**

De opdrachtgever dient de deelname van uitkeringsgerechtigden aan het reguliere arbeidsproces te bevorderen.

### **Stages**

De mogelijkheden bestaan tot het aanbieden van stageplaatsen.

### **Legitimatie**

Zorgverleners dienen zich te kunnen legitimeren, zowel met een door de aanbieder afgegeven bewijs als door middel van een erkend Nederlands legitimatiebewijs.

### **Toezicht en controle**

- toezicht op de uitvoering van de huishoudelijke hulp
- controle in relatie tot het kwaliteitssystem.

**Bijscholing**

De aanbieder draagt zorg voor bijscholing van zorgverleners

## Product

### Productdefinitie

Huishoudelijke hulp omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem die of dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van de cliënt dan wel van de leefeenheid waartoe de cliënt behoort, te verlenen door een instelling.

### Productomschrijving

Voor een productomschrijving sluiten wij aan bij de indeling die wordt gehanteerd in het Protocol Huishoudelijke Verzorging Centrum Indicatiestelling Zorg

Huishoudelijke werkzaamheden *)		
Aard van de activiteiten	Activiteiten	Personeel
<u>Categorie 1</u> Huishoudelijke werkzaamheden	- Boodschappen doen - Broodmaaltijd bereiden - Warme maaltijd bereiden - Licht huishoudelijk werk - Zwaar huishoudelijk werk - De was doen - Huishoudelijke spullen in orde houden	Huishoudelijk verzorgende 1
<u>Categorie 2</u> Organisatie van het huishouden	- Anderen helpen in huis met zelfverzorging - Anderen helpen in huis bij bereiden maaltijd - Dagelijkse organisatie van het huishouden	Huishoudelijk verzorgende 2
<u>Categorie 3</u> Hulp bij ontregelde huishouding in verband met psychische stoornis	- Psychosociale begeleiding - Advies, instructie en voorlichting	Huishoudelijk verzorgende 3

*Deze categorieën zijn **cumulatief**. Daarmee wordt bedoeld dat de volgende categorie geen aparte kwalificaties bevat, maar extra kwalificaties bovenop de vorige categorie (Cat 2 is Cat 1 plus de extra's onder cat 2 enz).*

### Levertijd

- Nadat de aanbieder de gemeentelijke beschikking heeft ontvangen draagt deze er zorg voor dat (nieuwe) cliënten tijdig de benodigde huishoudelijke hulp krijgen.
- Binnen 1 werkdag na ontvangst van het (her)beschikking neemt de aanbieder contact op met de cliënt voor het maken van afspraken over de hulpverlening.
- Tijdige levering van huishoudelijke hulp betekent verder dat de inzet van de huishoudelijke hulp gebeurt op het tijdstip dat is overeengekomen met de cliënt en /of binnen de termijn dat genoemd wordt in het protocol van de aanbieder. Onder redelijke termijn verstaan wij dat bij 80% van de aanvragen

binnen 3 werkdagen na ontvangst van de beschikking huishoudelijke hulp is ingezet en 100% binnen 2 weken.

### Leveringszekerheid

- De aanbieder garandeert levering van zorg bij ziekte in 80% van de aanvragen binnen een week en 100% binnen twee weken.
- De aanbieder heeft een protocol voor ziekmelden van de werknemer bij de werkgever en de cliënt en daarmee gepaard gaand een protocol voor het verzetten van afspraken.
- De aanbieder maakt afspraken met de cliënt over de consequenties voor de levering van huishoudelijke hulp bij afwezigheid van de cliënt zelf.
- Hoe garandeert de aanbieder dat de cliënt de toegekende zorg daadwerkelijk ontvangt en hoe zorgt de aanbieder voor vervanging bij ziekte van personeel? De aanbieder voegt de protocollen voor ziekmelden en verzetten van afspraken toe.

### Voorzetting hulpverlening

De cliënt en de aanbieder hebben beiden de verantwoordelijkheid voor het bewaken van de looptijd van de beschikking.

- Op welke wijze treedt de aanbieder in overleg met de cliënt over de eventuele voortzetting van de hulpverlening?
- Neemt de aanbieder in overleg met de cliënt het initiatief richting de opdrachtgever voor het stellen van de daarvoor vereiste herbesluit?

### Continuïteit van personeel en tijdstip van huishoudelijke hulp

- De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk ontvangt van dezelfde persoon op zoveel mogelijk hetzelfde tijdstip.
- Hoe zorgt de aanbieder ervoor dat de cliënt de huishoudelijke hulp ontvangt van zoveel mogelijk dezelfde persoon op zoveel mogelijk hetzelfde tijdstip?

### Hulpplan voor de cliënt

De aanbieder werkt met individuele hulpplannen. Een hulpplan komt tot stand in overleg met de cliënt en moet minimaal het volgende bevatten:

- de geldige beschikking,
- de actuele hulpovereenkomst,
- het doel, aard en taken, omvang en tijdstip van de te verlenen huishoudelijke hulp
- de gedateerde aantekening wanneer het hulpplan besproken en geëvalueerd is met cliënt of diens vertegenwoordiger
- overdracht van informatie over de voortgang van de huishoudelijke hulp t.b.v. cliënt, mantelzorger en eventuele andere hulpverleners.

De aanbieder wordt gevraagd een voorbeeld van een hulpplan bij te voegen.

### Verzetten van afspraken

De aanbieder heeft een protocol voor het verzetten van afspraken.

Op welke wijze maakt de aanbieder afspraken met de cliënt voor het verzetten van afspraken, zowel op initiatief van de cliënt als dat van de aanbieder?

### Huishoudelijke hulp heeft een signaalfunctie

Personeel dat huishoudelijke hulp levert kan veranderingen waarnemen met betrekking tot de cliënt en zijn huishouding. Met name bij cliënten die problemen hebben met het voeren van regie over eigen leven is het van belang dat deze signalen worden opgepikt en opvolging krijgen.

Aanbieders dienen zorg te dragen dat personeel dat huishoudelijke hulp levert deze signalen meldt op de daartoe geëigende plaats, zodat het signaal wordt opgevolgd.

Op welke wijze heeft de aanbieder de signalerende functie ingebed en uitgewerkt in de organisatie en wat wordt er van de medewerkers in deze verwacht? Hierbij wordt speciaal bedoeld op de wijze waarop signering zijn of worden geïntegreerd in de totale zorgketen.

### Jaarlijkse meting van cliënttevredenheid

De aanbieder dient een keer per jaar een onafhankelijk onderzoek uit te laten voeren door een externe partij naar de tevredenheid van klanten van huishoudelijke hulp over de geleverde hulp zoals in de Wmo bedoeld.

Dit onderzoek gebeurt met een methode die na overleg met de opdrachtgever, op het gebied van huishoudelijke hulp tot stand is gekomen. De uitkomsten worden naar gemeente uitgesplitst en zijn openbaar.

### Klachtenregeling / procedure

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector is van toepassing.

### Cliënttevredenheid op cliëntniveau

De aanbieder draagt zorg voor een periodieke evaluatie van de geleverde huishoudelijke hulp met de cliënt.

## **Administratie**

### Verantwoording

De aanbieder levert op verifieerbare wijze op gemeentelijk niveau gegevens over de geleverde zorg op cliëntniveau. Dit gebeurt door middel van door de gemeente voorgeschreven formats.

### Adequate administratie

De aanbieder dient te beschikken over een adequate bedrijfsadministratie waarmee ten minste op de volgende onderdelen tijdig, juist (toetsbaar) en volledig gegevens aan de gemeente kunnen worden geleverd:

- Verantwoording geleverde huishoudelijke hulp op cliëntniveau op basis van de beschikking, conform vereisten op de wijze zoals deze verantwoording werd gegeven uit hoofde van de voormalige systematiek van het College Tarieven Gezondheidszorg.
- Binnen 5 werkdagen na start van de hulpverlening melding aanvang huishoudelijke hulp.
- Binnen 2 weken na wijziging van de hulpverlening een melding van mutatie van de huishoudelijke hulp.
- Per periode (van 4 weken) uiterlijk binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode aanleveren van realisatiecijfers per product.
- Het genereren en aanleveren binnen vier weken na afloop van een periode (van 4 weken) van de hiertoe relevante gegevens aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten en gemeente op cliëntniveau om de Eigen bijdrageregeling op juiste wijze te kunnen uitvoeren.
- De aanbieder dient een voorbeeld van een rapportage in.

### Aanleveren van gegevens/managementinformatie

Voor de verantwoording van geleverde huishoudelijke hulp betekent dit het op uniforme wijze leveren van de volgende gegevens:

- Per periode (van 4 weken) uiterlijk binnen 2 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode een productieoverzicht: per tijdvak en product de gerealiseerde zorg op basis van het besluit
- Voor 1 mei een kwaliteitsjaarverslag over het daaraan voorafgaande jaar dat voldoet aan de daaraan te stellen eisen
- Voor 1 juli een jaarrekening over het voorafgaande jaar inclusief accountantsverklaring De aanbieder dient een voorbeeld van een management rapportage aan te leveren

### Facturering

Op basis van de aangeleverde (management)informatie wordt per periode (van 4 weken) uiterlijk binnen 4 weken na verstrijken van de betreffende verantwoordingsperiode op gemeentelijk niveau gefactureerd en afgerekend.



## **Organisatie**

### kwaliteitswet zorginstellingen en andere wettelijke eisen

De aanbieder verklaart te voldoen en zich te houden aan de wettelijke eisen.

In dit verband zijn relevant:

- Kwaliteitswet aanbieders,
- Wet klachtrecht cliënten zorgsector,
- Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg,
- Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector,
- Mededingingswet,
- Regeling jaarverslaglegging aanbieders,
- Kaderregeling Administratieve Organisatie/Interne Controle
- Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### Veiligheid /Arbeidsomstandigheden

De aanbieder voldoet aan de geldende wetgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.

### Bezit van kwaliteitskeurmerk

De aanbieder beschikt over een werkend kwaliteitssysteem dat in de sector gebruikelijk is, blijkend uit een erkend certificaat, waarbij sprake is van een onafhankelijke toetsing.

Indien de instelling niet over dit certificaat beschikt dient de aanbieder aan te tonen dat ultimo 2007 het opstartcertificaat HKZ of een vergelijkbare vorm van certificering wordt behaald.

HKZ: staat voor stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector, de stichting richt zich op duurzame kwaliteitsverbetering van zorg en welzijn. Een zorg- of welzijnsorganisatie met een HKZ-keurmerk heeft intern de zaken goed op orde, stelt de cliënt principieel centraal en werkt voortdurend aan verbetering van de zorg- en dienstverlening. Met een HKZ certificaat wordt ook aan de ISO-norm 9001 voldaan. Het is een kwaliteitssysteem dat meet op alle aspecten van de organisatie, met de nadruk op het cliëntenperspectief.

### Samenwerken in de keten (signaleren/verwijzen)

Op welke wijze is de functie van samenwerking, signalering en verwijzing naar andere Wmo of AWBZ functies door de medewerkers in de organisatie gegarandeerd?

### Bijdrage aan objectieve en onafhankelijke informatie- en adviesfunctie

De gemeente is met ingang van de WMO verantwoordelijk voor de informatie- en adviesfunctie over WMO voorzieningen, waaronder de huishoudelijke hulp.

Uitgangspunt van de gemeente is dat de informatie en het advies dat aan cliënten gegeven wordt objectief en onafhankelijk is. De gemeentelijke loketten vervullen daarin een belangrijke rol.

Is de aanbieder bereid een bijdrage te leveren aan de objectieve en onafhankelijke informatie en adviesfunctie, onder meer in lokale loketten voor wonen zorg en welzijn?

### Overleg met de gemeente

De aanbieder overlegt periodiek (met nog nader te bepalen frequentie) met de gemeente over de aangeleverde managementinformatie met betrekking tot de zorg, de klachten en de cliënttevredenheid.

### Het hebben van een cliëntenraad

Op welke wijze geeft de aanbieder de participatie van cliënten vorm boven op de wettelijke eisen, waaronder de Wet Medezeggenschap Cliënten zorgsector?

### Vestiging en bereikbaarheid

De aanbieder beheert met ingang 01-10-2009 en gedurende de looptijd van het contract een vestiging op een locatie in de regio Zuid-Kennemerland en is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar voor cliënten en gemeente. Zowel cliënt als gemeente hebben een vast aanspreekpunt binnen de organisatie.

### Bijdrage leveren aan beleid gemeenten

De aanbieder is bereid op verzoek van de gemeente een actieve bijdrage te leveren aan de discussie met de gemeente over het beleid en de uitvoering op het terrein van wonen, welzijn en zorg.

Daarnaast wordt aan u gevraagd een bijdrage te leveren aan de inrichting van de gemeentelijke zorgloketten.

### Overdracht

De aanbieder werkt indien noodzakelijk mee aan overdracht van cliënten van de huidige uitvoerders van huishoudelijke zorg aan de nieuwe aanbieders per 1 oktober 2009.