

Bijlage 1. Kwaliteitseisen Schoonmaakondersteuning

Kwaliteitseisen schoon en leefbaar huis

Het uitgangspunt van de algemene- en de individuele voorziening Schoonmaakondersteuning is 'het kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis'. Een schoon en leefbaar huis wordt in beginsel bewerkstelligd door de reeds bekende zwaar en licht huishoudelijke taken, zoals het stofzuigen van de woning, het soppen van de badkamer, de keuken, het toilet, het dweilen van vloeren en het overigens schoonhouden van ruimten die onder de compensatieplicht vallen.

De systematiek verandert; een schoon en leefbaar huis wordt niet meer bepaald aan de hand van het standaard protocol zoals dat nu het geval is. Een schoon en leefbaar huis heeft voor elke cliënt namelijk een andere betekenis. Bij het inzetten van de algemene- of individuele voorziening Schoonmaakondersteuning wordt aan de hand van de situatie van de cliënt bepaald wat er benodigd is om het gewenste resultaat te bereiken.

Om een schoon en leefbaar huis te realiseren worden aanbieders van schoonmaakondersteuning ingezet. Dit kunnen de huidige aanbieders zijn, maar ook andere partijen kunnen zich inschrijven.

Het realiseren van een schoon en leefbaar huis vraagt van deze aanbieders over een aantal kwaliteiten te beschikken om de kwaliteit van schoonmaakondersteuning te waarborgen.

Waarborgen kwaliteit

De wetgever heeft het college een duidelijke opdracht gegeven. Het college van burgemeester en wethouders heeft op basis van het aangenomen wetsvoorstel Wmo (nummer 31 347) de taak om de kwaliteit en continuïteit van huishoudelijke verzorging (SH: de gehanteerde term in de wettekst voor schoonmaakondersteuning, red.) te waarborgen.

'indien het college van burgemeester en wethouders het verlenen van huishoudelijke verzorging door derden laat verrichten, waarborgt het college daarbij de kwaliteit en de continuïteit van de huishoudelijke verzorging. Tevens wordt aangegeven dat bij of krachtens een algemene maatregel van bestuur, nadere regels kunnen worden gesteld omtrent deze verplichting'.

De nieuwe wettekst Wmo kent tevens bepalingen omtrent de te stellen eisen aan de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Er wordt in de wettekst expliciet een hoofdstuk gewijd aan de kwaliteit, klachten en medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

Daarnaast is de verplichte aanbesteding van huishoudelijke verzorging van de baan door het aangenomen wetsvoorstel 31 353. Indien uw college besluit om huishoudelijke verzorging door derden te laten verrichten, vindt dit plaats in de vorm die uw college passend acht. Het college is daarbij niet verplicht tot het uitschrijven van een aanbesteding.

In een aanbestedingsprocedure worden de eisen waaraan de aanbieders moeten voldoen uitgebreid aangegeven in het aanbesteding bestek. Ongeacht de vorm waarin de opdrachtverstrekking straks plaats zal vinden, blijft dit op basis van de wettekst een verantwoordelijkheid voor het college. Hieronder wordt beschreven over welke kwaliteiten een aanbieder minimaal moet beschikken om een schoon en leefbaar huis aan de burgers van Emmen te mogen leveren.

Kwaliteitseisen aan de Dienstverlening:

Profiel medewerkers

- De medewerkers van de aanbieder die contact hebben met cliënten en functionarissen van de opdrachtgever beschikken over een aanvaardbare beheersing van de

- Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Medewerkers zijn in staat om eventuele problemen die breder zijn dan de schoonmaakondersteuning te signaleren en te melden;
- De medewerker van de aanbieder, beschikt over de volgende basiscompetenties:
 - o Schoonmaakvaardigheden, kennis hebben van schoonmaakmaterialen;
 - o Respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt hebben;
 - o Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
 - o Servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling hebben;
 - o Goede sociale en communicatieve vaardigheden hebben;
 - o De verantwoordelijkheid kunnen dragen voor een goede communicatie en dialoog met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.

De ondersteuning

- De gevraagde ondersteuning wordt geleverd op de met de cliënt afgesproken tijd en door de afgesproken medewerkers;
- Er wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van cliënten en de medewerkers kunnen flexibel inspelen op specifieke behoeften van cliënten;
- De cliënt heeft inbreng in welke concrete schoonmaakwerkzaamheden bij hem op welk moment worden verricht.

Informatie

- De informatie aan cliënten wordt toegankelijk en begrijpelijk aangeboden, zo nodig wordt de informatie in een aangepaste leesvorm aangeboden (bijvoorbeeld ivm audio/visuele beperkingen);
- Er is een goede telefonische bereikbaarheid (tijdens kantooruren tegen het lokaal tarief).

Vakantie, ziekte en vervanging

- Continuïteit van de Schoonmaakondersteuning wordt, ook in vakanties en bij ziekte, geboden.
- Bij uitval/ziekte van medewerkers is binnen 3x24 uur gelijkwaardige vervanging beschikbaar;
- Bij verlof/vakantie van de medewerker dient vervanging vooraf geregeld te zijn;
- Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt en wordt gecommuniceerd dat de medewerker wordt vervangen.

Kwaliteitseisen Organisatie:

Administratie en gegevensverwerking

- Aanbieder heeft een privacyreglement dat voldoet aan de Wet bescherming persoonsgegevens.
- Hij zorg draagt voor een eenvoudig en transparant administratief proces.
- De aanbieder dient medewerking te verlenen aan de wijze waarop de opdrachtgevers de gegevensstroom betreffende cliënten, betalingen en andere administratieve regelingen wensen te organiseren.

Arbeidsvoorwaarden en personele zaken

- De aanbieder is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers en gehouden de wettelijke ARBO-, gezondheids- en milieuvorschriften in acht te nemen.
- Aanbieder volgt arbeidsvoorwaardelijk de voor zijn branche toepasselijke CAO.

Calamiteiten en meldcode

- Aanbieder dient onverwijld melding te doen van iedere calamiteit die bij het verlenen van maatschappelijke ondersteuning heeft plaatsgevonden, of seksueel misbruik waarbij een cliënt is betrokken. De aanbieder verstrekt bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld aan de ingevolge de Wmo met toezicht belaste ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheidszorg en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding

- noodzakelijk zijn.
- Aanbieder dient een meldcode vast te stellen waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. De aanbieder is verantwoordelijk om de kennis en het gebruik van deze meldcode onder de medewerkers te bevorderen.

Klachten en cliëntenorganisaties

- Aanbieder beschikt over een klachtenreglement die voldoet aan de eisen van artikel 12i Wmo.
- Aanbieder is aangesloten bij een of meer representatief te achten cliëntorganisaties en bij een of meer representatief te achten organisaties van aanbieders ingestelde geschilleninstantie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een aanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van maatschappelijke ondersteuning te beslechten en die voldoet aan de eisen gesteld in artikel 12j lid 2 Wmo.
- De aanbieder is aangesloten bij een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van aanbieders ingestelde commissie van vertrouwenslieden die tot taak heeft te bemiddelen en zonodig een bindende uitspraak te doen, en die voldoet aan de eisen gesteld in artikel 12q lid 2 Wmo.

Kwaliteit waarborgen

- Aanbieder voldoet aan de in de branche gehanteerde kwaliteitsrichtlijnen.
- Indien de aanbieder een onderneming in stand houdt in de zin van artikel 1 onderdeel c van de Wet op de Ondernemingsraden, draagt hij zorg voor een zodanige toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten, dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van ondersteuning van goede kwaliteit.
- Aanbieder draagt zorg voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betreft het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de ondersteuning, het op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering leidt tot goede ondersteuning en het op basis van de uitkomst van de toetsing, zonodig veranderen van de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd.
- Aanbieder dient een kwaliteitsprotocol te hanteren dat door het college is goedgekeurd.
- Aanbieder voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit en stuurt haar bevindingen naar het college.

Medezeggenschap

- De aanbieder die een onderneming in stand houdt in de zin van artikel 1, eerste lid onderdeel c, van de Wet op de ondernemingsraden, waarin in de regel meer dan tien personen werkzaam zijn, treft schriftelijk een regeling voor de medezeggenschap van de cliënten van de onderneming die hij in stand houdt. Deze regeling voldoet aan de eisen gesteld in artikel 12l lid 2 t/m lid 7 Wmo. De aanbieder houdt hierbij ook rekening met artikel 12m, artikel 12n, artikel 12o en artikel 12p van de Wmo.

Rol van aanbieder

- Aanbieder fungeert tevens in de toeleiding naar schoonmaakondersteuning, in de vorm van de algemene voorziening of verwijzing naar de individuele voorziening.
- Aanbieder verstrekt advies en informatie over ondersteuning in de breedste zin van het woord en over de schoonmaakondersteuning in het bijzonder.
- Aanbieder verwijst indien nodig cliënten naar de gemeente of ketenpartners om te voorzien in de juiste ondersteuning.

Samenwerking

- Er is samenwerking en afstemming met ketenpartners.
- Aanbieder is de opdrachtgevers behulpzaam bij de geformuleerde Social Return On Investment (SROI) waarbij geldt dat 5% van de geleverde schoonmaakondersteuning wordt uitgevoerd door Bijstandsgerechtigden en/of WSW gerechtigden.
- In situaties waarbij een individuele voorziening wordt geleverd, verstrekt de

aanbieder kosteloos en binnen de gestelde termijnen aan het CAK de benodigde gegevens van cliënten ten behoeve van de vaststelling van eigen bijdragen, e.e.a. conform de digitale interface standaard van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) voor aanlevering via Webportaal. Het verstrekken van gegevens aan het CAK wordt gelijktijdig uitgevoerd met de facturering van de dienstverlening aan de opdrachtgever.

Verzekering

- Aanbieder beschikt over een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid.

Bronnen

Voor het vaststellen van de Kwaliteitsnormen Schoonmaakondersteuning is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

- Voorstel wet Kant/Leijten tot wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning ter bevordering van de kwaliteit van de huishoudelijke verzorging, voorstel 31 347;
- De wettekst Wmo op 23 april 2012
- Kwaliteitseisen zoals genoemd in het Aanbestedingsdocument “Hulp bij het Huishouden (Wmo) voor de Drentse gemeenten.