

## Resultaatovereenkomst Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Leidse Regio gemeenten (Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude)

Deze Resultaatovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning (de **Resultaatovereenkomst**) gaat in op 31 december 2018.

Gemeente Leiden, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan het Stadhuisplein 1 te Leiden, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A. Snijders, teammanager Maatschappelijke Ontwikkeling en Stadsbank.

Gemeente Leiderdorp, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Willem-Alexanderlaan 1 te Leiderdorp, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw L.M. Driessen-Jansen, burgemeester.

Gemeente Oegstgeest, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Rhijngeesterstraatweg 13 te Oegstgeest, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer E.R. Jaensch, burgemeester.

Gemeente Zoeterwoude, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Noordbuurtseweg 27 te Zoeterwoude, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. Bouter, wethouder.

en

- **Dienstverleners** genoemd in **bijlage 1**.

De Resultaatovereenkomst noemt De Gemeenten en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar **Partij**.

De Resultaatovereenkomst noemt **Dienstverleners** ook separaat van elkaar **Dienstverlener**.

Datum: 31 december 2018

Versie: 1.3

Status: definitief

GEMEENTE OEGSTGEEST



### **Partijen overwegen bij het aangaan van de Resultaatovereenkomst als volgt:**

- A. Gemeenten stelden op 9 juli 2014 een Ontwikkelovereenkomst Sociaal Domein Wet maatschappelijke ondersteuning voor ondertekening open voor Dienstverleners. Met ingang van 31 december 2018 zijn er op basis van gesprekken op de Fysieke Overlegtafels een aantal artikelen aangepast. Dienstverleners hebben deze versie ondertekend. Deze Ontwikkelovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van onderdelen uit de Wmo te weten Huishoudelijke Ondersteuning conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door De Gemeenten en Dienstverleners tezamen.
- B. Onderdeel van de Ontwikkelovereenkomst is het in samenspraak van De Gemeenten met Dienstverleners komen tot een nieuwe invulling van de bestaande onderdelen uit de Wmo.
- C. De invulling van de Wmo 2015 moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken in plaats van claim- en aanbodgericht, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
- D. Partijen realiseren zich dat het verwezenlijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Dienstverleners en hun medewerkers en de faciliterende rol van De Gemeenten en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- E. Partijen wensen voor het onder (B) genoemde onderdeel Huishoudelijke Ondersteuning verder afspraken te maken over een Maatwerkvoorziening en deze vast te leggen in de Resultaatovereenkomst.
- F. De Gemeenten wensen de onder (D) genoemde visie met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning te realiseren, waarbij zij uitgaan van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Dienstverleners, maar met als financiële kader de door De Gemeenten, voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, begrote middelen. Bij het realiseren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en een ander bekostigingsmodel.

### **Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:**

## Artikel 1: Begrippen

- a. Algemene voorziening: dienst die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- b. Arrangement: een voor een Inwoner opgesteld afsprakenkader over de inzet van Inwoner, zijn sociaal netwerk, gebruik van algemene voorzieningen en/of de inzet van een maatwerkvoorziening door Partij(en) met als doel de Inwoner (zo zelfredzaam mogelijk) te laten participeren. Het Arrangement beschrijft de Resultaten die horen bij de inzet van een maatwerkvoorziening. Als nodig of wenselijk wordt bij het opstellen van een Arrangement de expertise van een specialist ingebracht.
- c. Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door De Gemeenten aan Inwoner, waarmee Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
- d. Cliënt: cliënt in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- e. Dienstverlener: een organisatie, zelfstandige zonder personeel of collectief van Inwoners die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan Inwoners.
- f. Gemeenten: gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude.
- g. Individuele opdrachtverstrekking: de op basis van de Resultaatovereenkomst gegeven opdracht tot het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan een Inwoner met daarin uitgewerkt de voor die Inwoner uit te voeren diensten en activiteiten en te bereiken doelen.
- h. Inwoner: een Inwoner van de gemeente Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest of Zoeterwoude en die ingeschreven staat in de Basisregistratie Personen (BRP).
- i. Klacht: een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor een Inwoner, door Dienstverlener of door een persoon die voor Dienstverlener werkzaam is.
- j. Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Huishoudelijk Ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- k. Ontwikkelovereenkomst: overeenkomst met daarin afspraken tussen De Gemeenten en Dienstverleners om in onderling overleg de Wmo 2015 vorm te geven.
- l. Opdrachtwaarde: totaal ontvangen vergoeding voor het leveren van Wmo-maatwerkvoorzieningen in de Gemeenten.
- m. Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- n. Periode: vier weken waarbinnen dienstverlening wordt geleverd conform periode CAK. In een kalender jaar zitten 13 perioden.
- o. Regie: de coördinatie van voorzieningen voor Inwoner en zijn sociaal netwerk. De regie op het proces ligt bij de Inwoner of begeleider. Inwoner is eigenaar van de situatie.
- p. Resultaat: het gevolg van een maatregel op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die de Inwoner die beperkingen ondervindt in staat stelt dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren en het persoonlijk leven te structureren en daarover regie te voeren. Partijen streven met de Ontwikkelovereenkomst en de Resultaatovereenkomst(en) het genoemde Resultaat na.
- q. Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).
- r. SWT-er: lid van het Sociaal Wijk Team of Sociaal Team. Het is een professional die de Inwoner centraal stelt en uitgaat van de talenten en de kracht van de Inwoner. De SWT-er is een ongebonden generalist die, in samenspraak met de Inwoner en zijn sociale netwerk, toegang tot het sociale domein organiseert.
- s. Toegang: de weg die Inwoners bewandelen om een Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen.

- t. Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (artikel 1.1.1 lid 1Wmo 2015).

#### **Artikel 2: Voorwerp van de Resultaatovereenkomst**

1. Dienstverlener voert in opdracht van De Gemeenten de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uit (conform bijlage 2 in overeenstemming met de bepalingen van de Resultaatovereenkomst).

#### **Artikel 3: Algemene voorwaarden**

1. Op de Resultaatovereenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden Dienstverlening Servicepunt 71 van toepassing.
2. Op de Resultaatovereenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Dienstverlener niet van toepassing.
3. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
  - de Resultaatovereenkomst en bijlagen;
  - de Ontwikkelovereenkomst;
  - de algemene inkoopvoorwaarden Dienstverlening Servicepunt 71.

#### **Artikel 4: Duur van de Resultaatovereenkomst**

Deze resultaatovereenkomst gaat in per 31 december 2018 voor onbepaalde tijd. Deze resultaatovereenkomst gaat per 31 december 2018 gelden voor zowel de huidige cliënten als de nieuwe cliënten. Partijen komen voorts overeen dat de eerdere ondertekende resultaatovereenkomst(en) tussen partijen eindigen/vervallen per 31 december 2018.

#### **Artikel 5: Opzegging van de Resultaatovereenkomst**

1. Partijen hebben het recht om deelname aan de Resultaatovereenkomst tussentijds per brief of per e-mail te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief of e-mail door andere Partij is ontvangen. De Resultaatovereenkomst wordt voortgezet door overige Partijen, tenzij De Gemeenten opzeggende Partij zijn, waarna de Resultaatovereenkomst voor alle Partijen eindigt.
2. Als Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Dienstverleners over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit de Resultaatovereenkomst. Opzeggende Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname. Overige Dienstverleners kennen een inspanningsverplichting voor overname van personeel en dienstverlening aan Inwoners. Wanneer de opzeggende dienstverlener geen Huishoudelijke Ondersteuning biedt of heeft geboden aan cliënten binnen dit contract in de Gemeenten is de bovengenoemde opzegtermijn (lid 1) niet van toepassing. De dienstverlener kan in voorkomende situatie per direct opzeggen en wordt niet gehouden aan de opzegtermijn.
3. In geval een Dienstverlener tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zijn de betreffende bepalingen van de algemene inkoopwaarden Dienstverlening Servicepunt71 van toepassing.
4. De Gemeenten zetten de Resultaatovereenkomst voort met de resterende Dienstverleners.

#### **Artikel 6: Toetreding**

Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij de Gemeenten. Dienstverleners kunnen alleen deelnemen aan de Resultaatovereenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Ontwikkelovereenkomst. Als de Gemeenten besluiten tot toelating sluit zij namens alle Partijen de Resultaatovereenkomst inclusief de conform de Ontwikkelovereenkomst tussen Partijen

overeengekomen wijzigingen, met Dienstverlener, waarvoor Dienstverleners voor zover nodig de Gemeenten machtigen. De gemeenten stellen Dienstverleners in kennis van het toetreden van de nieuwe Dienstverlener. Toetreding vindt plaats op de eerste dag van het kwartaal (1 januari, 1 april, 1 juli, 1 oktober). Gemeente kan besluiten een nieuwe Dienstverlener voorwaardelijk te laten toetreden.

#### **Artikel 7: Eisen aan de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning**

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan eisen die zijn opgenomen in de Wmo 2015, Verordening en Beleidsregels en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de bijlage 2 bij deze Resultaatovereenkomst.

#### **Artikel 8: Social return on investment**

In het kader van het toepassen van Social return on investment (SROI) is het beleid van De Gemeenten erop gericht om met Dienstverleners overeen te komen dat zij 5% van de totale opdrachtwaarde/ de totale loonsom (over de volledige looptijd van de overeenkomst) zullen aanwenden om mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten gedurende de looptijd van de Resultaatovereenkomst. Vanaf 2018 gaan we met onze Dienstverleners in gesprek over de wijze waarop u mogelijk al invulling geeft aan Maatschappelijk Ondernemen om vervolgens samen te verkennen of er ruimte is voor inzet van Social Return afspraken. De gesprekken zullen in 2019 worden voortgezet. Deze verkenning is een gespreksonderwerp tijdens de Overlegtafel.

#### **Artikel 9: Meldcode**

1. Partijen stellen voor hun medewerkers een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijke geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. Partijen bevorderen de kennis en het gebruik van de meldcode.

#### **Artikel 10: Prijsstelling**

Dienstverlener die een Individuele opdrachtverstrekking van De Gemeenten tot levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen op bijlage 2 (5.2).

#### **Artikel 11: Overmacht**

Ter zake van overmacht geldt onder de Resultaatovereenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Resultaatovereenkomst door Dienstverlener verhinderen, voor rekening van Dienstverlener dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

#### **Artikel 12: Gedeeltelijke nietigheid**

Indien de Resultaatovereenkomst of enige bepaling daarin nietig- is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Resultaatovereenkomst zodanig dat deze niet langer nietig- of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige- of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige- of vernietigde bepaling.

#### **Artikel 13: Evalueren en wijzigingen**

1. Partijen bespreken tijdens de Overlegtafel, zoals georganiseerd onder Ontwikkelovereenkomst, zo vaak als de Regionale werkgroep Bestuurlijk Contracteren noodzakelijk acht, de bepalingen en de uitvoering van de Resultaatovereenkomst. Bijlage 3 bevat de thema's waarover partijen aan de overlegtafel met elkaar in gesprek gaan. De agenda wordt jaarlijks geconcretiseerd en per overleg vastgesteld.

2. De Gemeenten kunnen de Resultaatovereenkomst schriftelijk aanpassen, na het doorlopen van de procedure beschreven in de Ontwikkelovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Resultaatovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Resultaatovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen.

**Artikel 14: Wijziging situaties**

Bij aanvang van de Resultaatovereenkomst kunnen zich vanwege de grote veranderingen voor De Gemeenten, Dienstverleners en Inwoners ongewenste situaties voordoen. Deze situaties kunnen zowel voorzienbaar- als niet voorzienbaar zijn. In bijlage 2 leggen Partijen vast:

- welke risicovolle situaties zij voorzien bij het in werking treden van de Resultaatovereenkomst en hoe zij, bij het zich werkelijk voordoen van deze situaties, zullen handelen.
- op welke wijze zij signaleren of zich ongewenste situaties voordoen die zij nu nog niet voorzien, maar die wel het gevolg zijn van het in werking treden van de Resultaatovereenkomst.

**Artikel 15: Geschillen**

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in artikel 13 van de Ontwikkelovereenkomst.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Resultaatovereenkomst:

**Gemeente Leiden**



Mevrouw A. Snijders, teammanager Maatschappelijke Ontwikkeling en Stadsbank  
Datum:

**Gemeente Leiderdorp**



Mevrouw L.M. Driessen-Jansen, burgemeester  
Datum:

**Gemeente Oegstgeest**



De heer E.R. Jaensch, burgemeester  
Datum:

**Gemeente Zoeterwoude**



De heer R. Bouter, wethouder  
Datum:

**BIJLAGE 1**

**PARTIJEN**

(deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door de gemeente en geplaatst op de website van Servicepunt71, [www.servicepunt71.nl](http://www.servicepunt71.nl))



## **BIJLAGE 2**

### **MAATWERKVOORZIENING HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING**

**Deze versie is geldig vanaf 1 januari 2022.**

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning*
- 1.1 Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Dienstverleners kunnen geen rechten ontleen aan deze Resultaatovereenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een Besluit beschikken.
- 1.2 De Gemeenten organiseren een proces voor toeleiding van Inwoner naar Dienstverlener. Inwoner komt in dit proces in aanmerking voor een Besluit als deze naar het oordeel van De Gemeenten na een gekanteld gesprek (overleg en toetsing door of in samenspraak met deskundigen) onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over “eigen kracht”, het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren aan de positie van Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of algemene voorziening aanwezig is. Het precieze beoordelingskader dat De Gemeenten hanteren is opgenomen in de Verordening en de Beleidsregels.
- 1.3 Inwoner die een Besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten Dienstverlener(s).
- 1.4 Inwoner (of gemachtigde/regievoerder) kiest voor deze Dienstverleners, zoals opgenomen in bijlage 1, die vervolgens door De Gemeenten worden vastgelegd in een Individuele opdrachtverstrekking en het Besluit. De Gemeenten gunnen de opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners, die de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning conform het Besluit en de Individuele opdrachtverstrekking gaan uitvoeren. Voor dienstverleners geldt een acceptatieplicht voor de aan hen gegunde opdrachten voor zover hetgeen genoemd in artikel 1.5 niet van toepassing is.  
Aanbieder werkt minimaal maandelijks (of vaker indien er een wijziging plaatsvindt) de HO matrix bij, zodat Gemeenten een actueel overzicht hebben welke aanbieders op dat moment ruimte hebben om nieuwe cliënten aan te nemen. Gemeenten houden hier bij de toewijzing rekening mee, tenzij cliënt een sterke voorkeur voor een bepaalde aanbieder heeft.
- 1.5 Voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning bestaat de mogelijkheid om een kennismaking/afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, SWT'er en Dienstverlener. In bijzondere gevallen kan de Inwoner in samenspraak met een SWT'er gemotiveerd besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot de feitelijke uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Als de Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot uitvoering door deze Dienstverlener, coördineert de SWT'er de toeleiding naar een andere Dienstverlener.
- 1.6 Dienstverleners werken mee aan het verbinden van de door hen geleverde Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan de overige Resultaten en activiteiten genoemd in het Arrangement.

- 1.7 Combinatievorming is mogelijk, voor zover daarmee de Mededingingswet niet wordt overtreden. Voor de deelnemende Dienstverleners geldt dat zij allen de Resultaatovereenkomst en de Ontwikkelovereenkomst moeten ondertekenen. Dienstverleners maken bovendien schriftelijk aan De Gemeenten kenbaar welke Dienstverlener fungeert als penvoerder.
2. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en eisen daaraan*
- 2.1
1. Dienstverleners leveren te allen tijde het maatwerk dat nodig is om de in de Individuele opdrachtverstrekking benoemde Resultaten te behalen. Dit vraagt van de Dienstverlener om bij de ene Inwoner meer tijdsinzet te plegen dan bij een andere Inwoner ten behoeve van het behalen van de Resultaten. Dit betekent dat de Dienstverlener afwisselend meer en minder uren biedt dan het gemiddeld aantal uren waarop de gemiddelde cliëntfinanciering is gebaseerd.
  2. Wanneer er bij een cliënt structureel (2 perioden of meer) intensievere (of minder intensieve) huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk is en er verzwarende omstandigheden (of een afname ervan) zijn, dan dient de aanbieder dit zo snel mogelijk te melden bij het SWT. Het SWT kan vervolgens indien zij dit noodzakelijk achten de indicatie aanpassen.
- 2.2 Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit en met de Individuele opdrachtverstrekking. Deze Individuele opdrachtverstrekking noemt de voor de Inwoner te bereiken Resultaten. Dienstverlener of penvoerder van een combinatie van Dienstverleners overlegt met Inwoner over de uitvoering van de Individuele opdrachtverstrekking voor wat betreft de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning. De gemaakte afspraken (omtrent activiteiten, frequentie etc.) worden vastgelegd in een ondersteuningsplan tussen Dienstverlener en Inwoner (zie Bijlage 4).
- 2.3
1. De tijd tussen het afgeven van de Individuele opdrachtverstrekking en de daadwerkelijke aanvang van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning door de Dienstverlener bedraagt maximaal 10 werkdagen.
  2. In geval van situaties waarin de in lid 1 genoemde termijn van 10 werkdagen niet acceptabel is in verband met de afhankelijkheid van cliënt van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning voor het dagelijks ('uitzonderlijke spoed'), geldt een verplichting tot levering binnen 48 uur van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.
  3. In geval de Dienstverlener de in lid 1 en 2 genoemde levertijden verwijtbaar overschrijdt, treedt artikel 4.4 in werking en kan de gemeente een boete van € 20,- per dag opleggen. Er is sprake van niet-verwijtbaarheid als de oorzaak van de overschrijding van de levertermijnen ligt in externe factoren, zoals bereikbaarheid van de cliënt. Overschrijdingen van termijnen die samenhangen met interne planning, organisatie en het inschakelen van derden zijn wel verwijtbaar.
- 2.4 De Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning kan alleen bestaan uit Resultaten en activiteiten genoemd onder punt 3 van deze bijlage. Inwoners en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Ontwikkelovereenkomst (artikel 7 en 8) om resultaatgebieden en/of activiteiten aan te passen in deze bijlage.

2.5 Dienstverleners dienen zowel de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Basis als Speciaal te kunnen leveren. Dienstverleners kunnen optioneel ook intekenen op het leveren van de Maatwerkvoorziening Thuisondersteuning. Levering geschiedt op basis van in acht neming van de vigerende cao (cao VVT). Het hanteren van de alfahulp of vergelijkbare constructie is hierbij niet toegestaan.

2.6 1. Inwoner en/of Dienstverlener kunnen gemotiveerd tussentijds een verzoek doen de opdracht tot levering van de maatwerkvoorziening te beëindigen. Zij nemen daarvoor minimaal een opzegtermijn van één periode, volgend op de periode waarbinnen opzegging plaatsvindt, in acht. Behoudens bij overlijden en verhuizen, dan is de datum per direct van toepassing.

In het geval dat bij het overlijden van een Inwoner met de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning er een partner zonder indicatie achterblijft, kan na en in overleg met De Gemeenten de maatwerkvoorziening nog maximaal 2 periodes van 4 weken volgend op de lopende periode worden voortgezet totdat er voor de partner een nieuw Besluit zoals genoemd onder 1.3 is gesteld.

2. De Gemeenten kunnen de Individuele opdrachtverstrekking eenzijdig voortijdig zonder inachtneming van de opzegtermijn beëindigen indien er redenen bestaan op grond waarvan het bieden of verder bieden van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning of het behalen van de omschreven Resultaten in redelijkheid niet van de Dienstverlener kan worden verlangd. Hierbij is ook sprake indien zich een conflict voordoet tussen Dienstverlener en Inwoner.

3. Indien er door een Inwoner drie maanden geen gebruik is gemaakt van de voorziening Huishoudelijke Ondersteuning zal de voorziening (en de heffing van het abonnementstarief) in de regel worden stopgezet. De Inwoner wordt daarvan op de hoogte gesteld door een aanpassing van diens Besluit. De Dienstverlener zal via de iWmo een beëindiging van de Individuele opdrachtverstrekking ontvangen.

4. Bij voortijdige beëindiging van de Individuele opdrachtverstrekking leggen De Gemeenten en Dienstverlener de reden voor beëindiging schriftelijk vast.

### 3. *Doel, Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning*

#### Doel:

3.1 De Maatwerkvoorziening Huishoudelijk Ondersteuning wordt ingezet met als doel:  
a) Het bevorderen van de zelfredzaamheid en/of participatie van de Inwoner en of de mantelzorger.

#### Resultaten:

De door Dienstverlener te verrichten (flexibele) activiteiten dragen bij aan de volgende resultaten:

In het geval van Huishoudelijke Ondersteuning Basis:

1. Schoon en leefbaar huis.
2. Optioneel: wasverzorging (kleding en linnengoed).

In het geval van Huishoudelijke Ondersteuning Speciaal:

1. Schoon en leefbaar huis.

2. Het voeren van regie over het huishouden (dan wel het geven van advies / aanleren van het doen van het huishouden voor een beperkte periode van maximaal 6 weken).
3. Optioneel: wasverzorging

In het geval van Thuisondersteuning:

1. Schoon en leefbaar huis.
2. Begeleiding bij het dagelijks functioneren.
3. Optioneel: wasverzorging.
4. Optioneel: het voeren van regie over het huishouden.

*Ad 1. Resultaat:* Schoon en leefbaar huis.

Uitwerking van activiteiten en frequenties voor basisactiviteiten en incidentele activiteiten per resultaat zijn opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning is opgesteld met zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers en is als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst.

*Ad 2. Resultaat:* wasverzorging.

Uitwerking van activiteiten en frequenties voor basisactiviteiten en incidentele activiteiten per resultaat zijn opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning is opgesteld met zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers en is als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst.

*Ad 3. Resultaat:* Het voeren van regie over het huishouden.

Uitwerking van activiteiten en frequenties voor basisactiviteiten en incidentele activiteiten per resultaat zijn opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning is opgesteld met zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers en is als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst.

*Ad 4. Resultaat:* Begeleiding bij het dagelijks functioneren.

Uitwerking van activiteiten en frequenties voor basisactiviteiten en incidentele activiteiten per resultaat zijn opgenomen in het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning. Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning is opgesteld met zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers en is als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst.

3.2 Huishoudelijke ondersteuning wordt ingezet via de volgende maatwerkvoorzieningen:

- Huishoudelijke Ondersteuning Basis: regulier en intensief.
- Huishoudelijke Ondersteuning Speciaal: regulier en intensief.
- Thuisondersteuning: regulier en intensief.

4. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning*

4.1 Indien De Gemeenten signalen ontvangen dat een Dienstverlener in een risicovolle situatie verkeert (financieel en/of inhoudelijk) die de continuïteit of kwaliteit van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt, krijgt Dienstverlener de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door De Gemeenten te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Daarnaast hebben de Gemeenten het recht om een extern (accountants) onderzoek in te stellen. Indien uit dit onderzoek blijkt dat het signaal gegrond was, kunnen de Gemeenten besluiten de kosten voor dit onderzoek geheel of gedeeltelijk op de Dienstverlener te verhalen. Na dit onderzoek kunnen de Gemeenten besluiten de zaak te beschouwen als

afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Dienstverlener op basis van de Resultaatovereenkomst of de Ontwikkelovereenkomst.

- 4.2 Dienstverlener verschaft op verzoek van De Gemeenten nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Dienstverleners gecontracteerde onderaannemer(s). De Gemeenten bewaken zoals gebruikelijk de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige en concurrentiegevoelige gegevens die aan hun verstrekt worden.
- 4.3
1. Dienstverleners leveren tweemaal per jaar een halfjaarrapportage aan over de geboden Maatwerkvoorziening, conform het rapportageformat van De Gemeenten. De rapportage over het eerste halfjaar wordt op 1 augustus daaropvolgend geleverd aan Servicepunt71. De rapportage over het tweede halfjaar wordt op 1 februari daaropvolgend geleverd aan Servicepunt71.  
De gegevens zullen zoveel mogelijk vooraf door de Gemeenten op basis van iWMO worden ingevuld, en hebben in ieder geval betrekking op:
    1. Aantal trajecten (per product, per gemeente)
    2. Doorloop van trajecten (in- en uitstroom)
    3. Behaalde resultaten
    4. Kwaliteit van zorg
      - Klanttevredenheid. Aanbieder meet deze verplicht minimaal 1 keer per jaar en rapporteert over de uitkomsten, zoals de scores, analyses en verbetermaatregelen.
      - Klachten, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
      - Van toepassing zijnde certificaat, dan wel kwaliteitshandboek; aanwezigheid, actualiteit, planning.
  2. In geval een Dienstverlener de halfjaarrapportage als bedoeld in lid 1 niet tijdig aanlevert aan De Gemeenten stuurt Servicepunt71 een schriftelijke/email aansporing met een hersteltermijn van minimaal 1 week. Wanneer na verstrijken van de hersteltermijn geen halfjaarrapportage is ontvangen kunnen De Gemeenten een boete van € 100,- per werkdag opleggen met een maximum van 4 weken. Wanneer na deze periode geen halfjaarrapportage is ontvangen kan het contract beëindigd worden, artikel 10 van de ontwikkelovereenkomst.
  3. Indien bij vergelijking van de door de Dienstverlener aangeleverde halfjaarrapportage en de gegevens die bij De Gemeenten bekend zijn een substantieel verschil blijkt, kunnen De Gemeenten de Dienstverlener verzoeken binnen 10 werkdagen een aangepaste halfjaarrapportage te leveren indien de oorzaak van dit verschil bij de leverancier ligt.
  4. Minimaal één keer per jaar voeren Gemeenten (Servicepunt 71) een gesprek met Dienstverleners over de geboden Maatwerkvoorziening(en). Gemeenten kunnen besluiten vaker of minder vaak in gesprek te gaan met Dienstverleners waar zij dit nodig achten.
- 4.4 De Gemeente controleert steekproefsgewijs of Dienstverleners de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uitvoeren zoals uitgewerkt in de verordening, beleidsregels, de Ontwikkelovereenkomst, de Resultaatovereenkomst en individuele Opdrachtverstrekking. Als de Gemeente constateert dat een Dienstverlener tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stellen zij de Dienstverlener schriftelijk in gebreke. De Gemeente kan dan besluiten een cliëntenstop in te stellen. De Dienstverlener krijgt een maand de tijd om in een herstelplan aan te tonen dat alsnog aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan, waarna de Gemeente kan besluiten de cliëntenstop op te heffen. Afhankelijk van de geconstateerde

tekortkoming(en) kan de Gemeente besluiten de termijn van een maand te verkorten of te verlengen.

- 4.5 Partijen beschouwen deze Resultaatovereenkomst succesvol als geen van de kritische faalfactoren, zoals hierin omschreven zich voordoen en als alle hierna genoemde kritische succesfactoren zich voordoen.

Kritische succesfactoren:

- a. Inwoners ontvangen de juiste Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en uiten hun tevredenheid met een voldoende in de tevredenheidsonderzoeken van toepassing op deze Resultaatovereenkomst bij Partijen.
- b. De Gemeenten kunnen de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning macrobudgetneutraal uitvoeren.
- c. Alle Dienstverleners kunnen de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning op een bedrijfsmatig verantwoorde wijze, uitvoeren.

- 4.6 Partijen bespreken deze Resultaatovereenkomst als een van de kritische faalfactoren, zoals hierin omschreven zich voordoen en passen indien nodig de Resultaatovereenkomst aan.

Kritische faalfactoren:

- a. Gedwongen ontslag bij Dienstverleners, aantoonbaar veroorzaakt door deze Resultaatovereenkomst. Aan te tonen door de Partij.
- b. Een belemmering op de markt om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden voor het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning (conform de Resultaatovereenkomst en de Ontwikkelovereenkomst), aantoonbaar veroorzaakt door de inhoudelijke bepalingen in deze Resultaatovereenkomst.
- c. Een aantoonbare relatieve stijging van 5% in klachten over de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning per jaar t.o.v. het voorafgaande kalender jaar (treedt in werking op 1 januari 2016).
- d. Een aantoonbare relatieve stijging van het 5% bezwaar en beroepsprocedures van inwoners per jaar ten opzichte van het voorafgaande kalenderjaar (treedt in werking op 1 januari 2016).
- e. Een aantoonbare relatieve stijging van 5% of meer van de uitgaven als gevolg van het leveren van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning conform de vastgestelde begroting die De Gemeenten vaststellen voor de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning.

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen, declareren van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning en gegevensuitwisseling*

- 5.1 Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning uitvoert een all-in bedrag per maand inclusief BTW. Voor zowel een onvolledige start- als eindperiode wordt de helft van het maandtarief betaald.

Dienstverlener stuurt per maand via de iWmo standaarden een declaratiebestand (WMO323) gespecificeerd naar Inwoner, product en intensiteit. Let op: er kan pas gedeclareerd worden voor een indicatie als de toekenning (WMO301) door dienstverlener is ontvangen en het startbericht (WMO305) door dienstverlener is verstuurd. Elk WMO323 bericht dient een uniek declaratienummer te bevatten.

Na het indienen van een WMO323 bericht zullen de gemeenten deze in behandeling nemen. Na controle van het declaratiebestand zal er een retourbericht worden verstuurd (WMO325) met daarin de goedgekeurde en eventuele afgekeurde regels. De goedgekeurde regels zullen

door de gemeente doorgezet worden voor betaling. Crediteren is in principe niet meer nodig, tenzij anders wordt verzocht door de gemeente, bijvoorbeeld bij een wijziging met terugwerkende kracht. De gemeente zal de declaratie (indien correct) binnen 30 kalenderdagen betalen. Aanvullingen en correcties mogen door dienstverleners tot maximaal 2 maanden terug worden aangeleverd. De gemeente behoudt zich het recht voor om over het hele jaar en eventueel voorgaande jaren aanvullingen en correcties bij een dienstverlener op te vragen. Indien Dienstverlener niet tijdig, volledig of correct declareert en factureert (en eventueel corrigeert / crediteert) kan Gemeente besluiten de betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten of onterechte betaling te verrekenen.

## 5.2 De bedragen voor het leveren van een Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning per maand per Inwoner die dit ontvangt, zijn als volgt (per 01-01-2022):

		Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning	
		Tarief per maand	Tarief start en eind periode
01101	Huishoudelijke ondersteuning basis	€ 280,00	€ 140,00
01106	Huishoudelijke ondersteuning basis	€ 485,00	€ 242,50
01102	Huishoudelijke ondersteuning speciaal	€ 375,00	€ 187,50
01107	Huishoudelijke ondersteuning speciaal	€ 640,00	€ 320,00
01103	Thuisondersteuning	€ 525,00	€ 262,50
01108	Thuisondersteuning	€ 810,00	€ 405,00

## 5.3 Op de hiervoor genoemde vergoeding vindt jaarlijks een indexering plaats. Indexering vindt plaats met een percentage gelijk aan het rekenkundig gemiddelde van:

- de CBS-index Cao-lonen sub cao sector particuliere bedrijven, ondersub sector Q gezondheidszorg en welzijnzorg indexcijfer cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, en
- de CBS-index consumentenprijzen, indexcijfer jaarmutatatie consumentenprijsindex. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de maand augustus gehanteerd, waarbij het indexcijfer van augustus 2018 wordt gesteld op 100%.

Indexering vindt per 1-1-2020 voor het eerst plaats. De maandtarieven zullen hierbij worden afgerond op een veelvoud van € 5 dan wel deelbaar door 2. Uurtarieven zullen afgerond worden op een bedrag deelbaar door 60.

## 5.4 Verantwoording en financiële rechtmatigheid

### 1. Verantwoording

Gemeenten laten de financiële verantwoording verlopen volgens het landelijk accountantsprotocol. Gemeenten kunnen hier gemotiveerd van afwijken.

Voor Dienstverleners geldt een verplichting om mee te werken aan een eventuele steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van rechtmatigheid.

### 2. Financiële rechtmatigheid

De hieronder genoemde bepalingen zijn vereisten voor financiële rechtmatigheid. Overige vereisten en bepalingen in deze overeenkomst zijn onverminderd van kracht, maar hebben geen rechtmatigheidsconsequenties.

- het recht op verstrekken van zorg, binnen de Overeenkomst komt primair voort uit de door de gemeente verstrekte Besluit. In algemene zin wordt het rechtmatig verstrekt zijn van de zorg aangetoond door aanwezigheid van dat document of bericht. Voor de opdrachtverstrekking wordt het toewijzingsbericht van de iWmo gehanteerd. In de praktijk kan hier van afgeweken worden.
- omvang van zorg. Voor het merendeel van maatwerkvoorziening is de omvang van de zorg per product vastgelegd in het Besluit. De vastgelegde omvang is de rechtmatige omvang.
- Declaratie.

- i. Tarief
    - Tarief is vast (een bedrag). Het rechtmatige tarief is hetgeen gemeente zelf kan vaststellen.
  - ii. Vorm van declaratie: De vastgestelde vorm is de enige toegestane vorm.
  - iii. De declaratie moet aan de toewijzing (beschikking) te koppelen zijn, via het beschikkingsnummer, om vast te stellen dat wat gedeclareerd wordt, ook 'besteld' is. Daarbij moet ook de productcode overeen komen. Indien dit niet mogelijk is, wordt ook wanneer de declaratie op een andere manier dan via het beschikkingsnummer aan de toewijzing te koppelen is (door BSN, naam en geboortedatum), de declaratie als rechtmatig beschouwd.
  - iv. Tijdigheid van declaratie. De tijdigheidsvereiste mag worden overschreden indien hier per e-mail toestemming voor is gegeven door de gemeente.
- d. Controle op levering (van de zorg) is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole. Rechtmatigheid van de levering volgt uit de aanwezigheid van een vastlegging (bijvoorbeeld urenregistratie of zorgplan) bij de zorgaanbieder.

#### 5.5 Gegevensuitwisseling

- Gebruik van digitale gegevensuitwisseling conform vigerende versie van de iWMO standaarden, inclusief het gebruik van de start- en stopberichten.
- Landelijke infrastructuur voor het beveiligd uitwisselen van berichten en alles gecontroleerd door Vecozo
- In onderling overleg precieze werkinstructie beschrijven, waarbij ook een alternatief beschreven is indien de digitale gegevensuitwisseling conform vigerende versie van de iWMO standaarden nog niet volledig operationeel is.



### **BIJLAGE 3**

#### **ONTWIKKELAGENDA VOOR DE OVERLEGTAfel**

Aan de hand van uitvraag bij de Inwoner en de Partijen wordt inzicht verkregen over deze maatwerkvoorziening. De verkregen informatie wordt onderverdeeld in de volgende categorieën:

#### 1. Kwaliteit

De kwaliteitscyclus bestaat eigenlijk uit cycli op verschillende niveaus die in elkaar moeten grijpen. De eerste is de gemeentelijke beleidscyclus en de in dat kader gemaakte afspraken met burgers en de inkoop van voorzieningen. Hierbinnen past de 'horizontale verantwoordingscyclus' van het college aan de gemeenteraad en de verdere beleidsontwikkeling naar steeds betere resultaten. De tweede cyclus speelt zich af op het niveau de instellingen. Kwaliteit op dat niveau is feitelijk weer een succesbepalende factor in het gemeentelijk beleid. De organisaties laten De Gemeenten zien dat ze kwaliteitsbeleid hebben, gevoed door gegevens die de kwaliteit ten aanzien van verschillende aspecten in beeld brengen.

Gewenste effecten zijn:

- De levering van Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben.
- Inwoners ervaren de levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning als kwalitatief van hoog niveau.
- De Gemeenten hebben voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

#### 2. Monitoring en verantwoording

Gewenste effecten zijn:

- De Gemeenten hebben zicht op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten.
- De Gemeenten hebben zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten.
- De Gemeenten hebben zicht op de tevredenheid een ervaring die Inwoners hebben.
- De Gemeenten hebben zicht op de financiële impact van de Resultaatovereenkomst.
- De Gemeenten kunnen de rechtmatigheid van uitgaven aantonen.
- De Gemeenten hebben zicht op vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor.
- De Gemeenten hebben voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

#### 3. Toegang

Gewenste effecten zijn:

- De Gemeenten hebben zicht op de ontwikkeling in afname van diensten.
- De Gemeenten hebben zicht op "substitutie" van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene voorziening.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door een eenvoudiger toewijzing.

#### 4. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- De levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting.
- De levering van de Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning conform de gestelde voorwaarden in de Resultaatovereenkomst.
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door een andere bekostigingssystematiek.

## **Bijlage 4**

### **NORMENKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING**

Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning maakt onderdeel uit van de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van de gemeenten in de Leidse regio. Het betreft een leidraad waarin werkzaamheden en uitgangspunten geformuleerd worden die leiden tot een schoon en leefbaar huis. Benadrukt wordt dat het een leidraad betreft en dat samen met de inwoner gekeken wordt welke werkzaamheden in de specifieke situatie overgenomen moeten worden of welke keuzes en afwegingen de inwoner in overleg met zorgaanbieder maakt. Het leveren van maatwerk is het uitgangspunt.

Huishoudelijke Ondersteuning wordt resultaatgericht ingezet. "Hoe" de resultaten het beste gerealiseerd kunnen worden, wordt overgelaten aan de zorgaanbieder in overleg met de inwoner. Hierbij wordt ook gekeken welke werkzaamheden de inwoner zelf nog kan uitvoeren (of het sociale netwerk). Afspraken hierover leggen de inwoner en de zorgaanbieder vast in een zorgovereenkomst/ondersteuningsplan. Daar waar inwoner en zorgaanbieder niet gezamenlijk tot een plan/overeenkomst kunnen komen, zal de gemeente betrokken worden om in goed overleg met partijen tot een werkbare oplossing te komen.

### **Begrippen**

#### **a. Leefruimten:**

- a) Primaire leefruimten: Het gaat om de ruimten die frequent (dagelijks of in ieder geval meerdere keren per week) in gebruik zijn, zoals de woonkamer, de kamer(s) die als slaapkamer worden gebruikt, de hal, de keuken, het toilet en de badkamer;
- b) Overige ruimten: Het gaat om de ruimten die niet frequent gebruikt worden, zoals een berging, een zolder of balkon.

b. Opmerkzaamheid: Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij/zij alert is op veranderingen in de situatie van de cliënt.

### **Variatie in Huishoudelijke Ondersteuning (te behalen resultaten)**

Onder Huishoudelijke ondersteuning vallen:

- a) Huishoudelijke ondersteuning basis,
- b) Huishoudelijke ondersteuning speciaal en
- c) Thuisondersteuning.

Bij het bepalen welke ondersteuning nodig is en in welke intensiteit ondersteuning geboden moet worden, wordt gekeken naar de te behalen resultaten, de aanwezigheid van verzwarende omstandigheden en de noodzaak om (eventuele) begeleiding in te zetten bij het dagelijks functioneren.

#### **a) Huishoudelijke ondersteuning basis**

De te behalen resultaten bij het inzetten van huishoudelijke ondersteuning basis zijn het schoon en leefbaar houden van de primaire leefruimten van de woning en het optioneel verzorgen van de was. De begrippen schoon en leefbaar huis en het verzorgen van de was zijn als volgt gedefinieerd.

**Schoon en leefbaar huis:** De primaire leefruimten van het huis moeten schoon en opgeruimd zijn volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen. Daarmee wordt voorkomen dat de woning vervuult.

**Wasverzorging:** Verzorging van de was omvat het machinaal wassen, laten drogen en opvouwen van kleding en linnen- en beddengoed. Het strijken van kleding en/of linnen- en beddengoed vindt in principe niet plaats. In overleg met de cliënt kan eventueel bovenkleding worden gestreken zolang dit niet ten koste gaat van andere noodzakelijke werkzaamheden.

## b) Huishoudelijke ondersteuning speciaal

De te behalen resultaten bij het inzetten van huishoudelijke ondersteuning speciaal zijn naast het realiseren van een schoon en leefbaar huis en optioneel de wasverzorging, de regievoering over het huishouden. Het regie voeren over het huishouden is als volgt gedefinieerd.

*Regie voeren over het huishouden:* Er wordt van uitgegaan dat cliënten zelf in staat zijn om hun dagelijkse huishouden te plannen. Indien dit niet het geval is, maar iemand dat wel zou kunnen aanleren, wordt (tijdelijke) ondersteuning geboden gericht op het aanleren hiervan. Indien het gaat om het plannen en beheren van middelen voor het voeren van het huishouden, gaat het specifiek om advies over het kopen van levensmiddelen, het plannen van huishoudelijke activiteiten en/of het beheer van de levensmiddelenvoorraad en artikelen voor het uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning. Het doen van de boodschappen valt hier niet onder.

## c) Thuisondersteuning

### Thuisondersteuning

In sommige situaties kan het nodig zijn dat naast huishoudelijke ondersteuning ook individuele begeleiding noodzakelijk is. De combinatie van huishoudelijke ondersteuning en begeleiding, zetten we in als Thuisondersteuning. Het heeft als doel te zorgen dat inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven wonen. Het is de bedoeling dat het product in de regel door één en dezelfde medewerker uitgevoerd wordt voor zowel het huishoudelijke deel als het begeleidende deel. Deze begeleiding kan nodig zijn bij:

- Beperkte zelfredzaamheid.
- Risico op verwaarlozing.
- Onvoldoende aanwezigheid van hulp van anderen (geen sociaal netwerk).
- Fors gebrek aan regie bij dagelijks leven.

Het is niet mogelijk om naast Thuisondersteuning ook nog Begeleiding Individueel in te zetten. Indien de behoefte aan “begeleiding bij het dagelijks functioneren” groter is dan binnen de Thuisondersteuning kan worden ingezet zullen aparte beschikkingen voor Huishoudelijke Ondersteuning en Begeleiding Individueel worden afgegeven.

### Verzwarende omstandigheden

Er kunnen factoren zijn die ervoor zorgen dat schoonmaakwerkzaamheden met een hogere frequentie of intensiever moeten plaatsvinden. Cliënten zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk om de factoren die leiden tot een hogere frequentie weg te nemen. Het kan daarbij gaan om roken door cliënten of eventuele huisgenoten, het aantal en de grootte van de meubels, de aanwezigheid van veel kleine spullen of het hebben van huisdieren. Indien de aanwezigheid van huisdieren tot vervuiling van de woning leidt zal het Sociaal (wijk)team het gesprek met de cliënt aangaan. De huishoudelijke hulp heeft de taak alert te zijn op verwaarlozing van huisdieren. In deze situaties is er (in principe) geen sprake van verzwarende omstandigheden. Per cliënt zal echter beoordeeld worden of er in die specifieke situatie sprake is van verzwarende omstandigheden. Onder verzwarende omstandigheden kunnen vallen (niet limitatief):

- De aanwezigheid van drie of meer kinderen onder de 12 jaar.
- Ernstige beperkingen in het gebruik van armen en handen bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen, bijvoorbeeld vanwege reuma, spasticiteit, verlamming of amputatie.
- Ernstige beperkingen als gevolg van bedlegerigheid.
- Een sterkere vervuiling van uw woning of de noodzaak van een hoger niveau van hygiëne bijvoorbeeld vanwege rolstoelgebondenheid, incontinentie, allergie voor huisstofmijt, de aanwezigheid van huisdieren of COPD.

De verzwarende omstandigheden kunnen van toepassing zijn bij huishoudelijke ondersteuning basis, huishoudelijke ondersteuning speciaal en thuisondersteuning. Indien sprake is van verzwarende omstandigheden gelden de volgende categorieën:

- HO Basis Intensief
- HO Speciaal Intensief
- Thuisondersteuning Intensief

### Veranderende situatie

De situatie van inwoners kan veranderen. Bijvoorbeeld doordat de gezondheid verandert of doordat de ondersteuning vanuit het netwerk wijzigt. Daarmee kan ook de behoefte aan ondersteuning wijzigen. Door korte lijnen tussen aanbieder en cliënt is er ruimte om daar waar nodig aanpassingen te verrichten in de mate van ondersteuning. Indien zorgaanbieder en cliënt concluderen dat het resultaat niet bereikt kan worden binnen de ingezette voorziening nemen zij contact op met het Sociaal (wijk)team.

### Activiteiten

We maken onderscheid tussen basisactiviteiten en incidentele activiteiten. Het gaat daarbij om activiteiten ten behoeve van een schoon en leefbaar huis, wasverzorging en het voeren van regie over het huishouden. Samen met de cliënt wordt gekeken welke werkzaamheden de cliënt of zijn sociale netwerk uit kunnen voeren en welke activiteiten de zorgaanbieder uitvoert. De daadwerkelijke frequentie en activiteiten zijn afhankelijk van de situatie van de inwoner.

Resultaat		Basisactiviteit	Maximale Frequentie
Schoon en leefbaar huis	Woonkamer	Opruimen	1x per week
		Stofzuigen	1x per week
		Dweilen	1x per 2 weken
		Stof afnemen	1x per week
	Slaapkamer	Stof afnemen	1x per week
		Opruimen	1x per week
		Stofzuigen	1x per week
		Bed verschoneren	1x per 2 weken
		Dweilen	1x per 4 weken
	Keuken	Dweilen	1x per week
		Afval opruimen	1x per week
		Keukenblok (buitenzijde)	1x per week
		Kookplaat, spoelbak en tegelwand afnemen	1x per week
		Stofzuigen	1x per week
	Sanitaire ruimtes	Toilet schoonmaken	1x per week
		Natte cel schoonmaken	1x per week
	Hal/gang	Stofzuigen	1x per week
		Dweilen	1x per week
		Stof afnemen	1x per week

<b>Wasverzorging</b>	Wassen en drogen van kleding	In overleg
----------------------	------------------------------	------------

<b>Regie voeren</b>	Plannen en beheren van middelen voor het huishouden	1x per week
	Plannen van huishoudelijke taken	1x per week

Resultaat	Incidentele activiteit	Maximale Frequentie
Schoon en leefbaar huis	Ramen binnenzijde	4x per jaar
	Deur/deurposten nat afnemen	2x per jaar
	Keukenkastjes (binnenzijde)	1x per jaar
	Koelkast (binnenzijde)	3x per jaar

Oven/magnetron (binnenzijde)	2x per jaar
Afzuigkap reinigen	2x per jaar
Tegelwand natte cel afnemen	4x per jaar
Trap stofzuigen	1x per 4 weken