

## Overeenkomst

Hulp bij het huishouden 2020 t.b.v. (inwoners van) de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk

en

<Opdrachtnemer>



RIDDERKERK



## De ondergetekenden:

- (i) De gemeente Barendrecht, gevestigd aan Binnenhof 1 (2991 AA), vertegenwoordigd door de heer R. den Duif manager Maatschappij van de BAR-organisatie, daartoe gevolmachtigd door de burgemeester, handelend ter uitvoering van het besluit d.d. 26 november 2019 genomen krachtens door burgemeester en wethouders gegeven mandaat;

De gemeente Albrandswaard, gevestigd aan Hofhoek 5 (3176 PD), vertegenwoordigd door de heer R. den Duif manager Maatschappij van de BAR-organisatie, daartoe gevolmachtigd door de burgemeester, handelend ter uitvoering van het besluit d.d. 26 november 2019 genomen krachtens door burgemeester en wethouders gegeven mandaat;

De gemeente Ridderkerk, gevestigd aan Koningsplein 1 (2981 EA), vertegenwoordigd door de heer R. den Duif manager Maatschappij van de BAR-organisatie, daartoe gevolmachtigd door de burgemeester, handelend ter uitvoering van het besluit d.d. 26 november 2019 genomen krachtens door burgemeester en wethouders gegeven mandaat;

hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

- (ii) <Naam opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats> aan <straat + nr>, vertegenwoordigd door de heer/mevrouw <naam>;

hierna te noemen: Opdrachtnemer,

## OVERWEGENDE dat:

- a) Opdrachtgever op grond van de Wet maatschappelijk ondersteuning verantwoordelijk zijn voor het voorzien in Hulp bij het Huishouden;
- b) Opdrachtgever op <datum> een Open House procedure is gestart ten behoeve van de uitvoering van Hulp bij het Huishouden voor de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) met TenderNed kenmerk 245202;
- c) Opdrachtgever met ingang van 1-1-2018 een Dienstverleningsovereenkomst hebben gesloten met meerdere Opdrachtnemers t.b.v. Hulp bij het Huishouden, welke van rechtswege afloopt per 1-1-2020;
- d) Opdrachtgever met ingang van 1-1-2020 een nieuwe Overeenkomst wenst te sluiten met meerdere opdrachtnemers t.b.v. Hulp bij het Huishouden, welke voldoen aan de gestelde voorwaarden;
- e) Minister De Jonge heeft aangegeven dat medio maart 2020 nieuwe wetgeving mag worden verwacht;
- f) Partijen wensen de gemaakte afspraken met betrekking tot de uit te voeren dienstverlening schriftelijk vast te leggen in een Overeenkomst.
- g) De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk per 1 januari 2014 de gehele ambtelijke organisatie hebben ondergebracht in de Gemeenschappelijke Regeling BAR-Organisatie en zelf geen personeel meer in dienst hebben.
- h) In artikel 4 van de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie is bepaald dat de BAR-organisatie de (wettelijke) taken van de deelnemende gemeenten bij mandaat uitvoert.

## **komen overeen:**

Begrippen die in de Overeenkomst worden geschreven met een hoofdletter hebben de betekenis die **Bijlage A** daaraan toekent. De interpretatie van de Overeenkomst is onderworpen aan het gestelde in **Bijlage A**.

## **Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**

### **Artikel 1: Voorwerp van de overeenkomst**

#### **1.1 Voorwerp van de Overeenkomst**

De diensten:

- a. De Opdrachtnemer levert huishoudelijk hulp binnen de Maatwerkvoorziening aan de cliënten. Uitwerking van de voorwaarden en specificaties van dienstverlening binnen de Maatwerkvoorziening zijn vastgelegd in Bijlage B;
- b. De Opdrachtnemer levert de Algemene Schoonmaakvoorziening aan inwoners van de gemeenten tegen afgesproken tarieven. Uitwerking van de voorwaarden en specificaties van dienstverlening zijn vastgelegd in Bijlage B.

**1.2** Opdrachtnemer garandeert de juistheid en volledigheid van hetgeen in de voorwaarden is omschreven en aanvaardt volledige aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan, tenzij tussen Partijen anders is overeengekomen. De aanmelding door Opdrachtnemer is als Bijlage 1 bij deze Overeenkomst gevoegd en maakt daarvan integraal onderdeel uit.

**1.3** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening conform de Open House procedure d.d. 27 november 2019 met kenmerk 245202.

**1.4** De volgende bijlagen maken onverbreekelijk deel uit van deze Overeenkomst:

- a. de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Ridderkerk 2019;
  - b. de Nota('s) van Inlichtingen: **DATUM**;
  - c. de documenten behorende bij de Open House procedure ten behoeve van Hulp bij het Huishouden d.d. 27 november 2019 met kenmerk 245202 inclusief alle daarbij behorende bijlagen;
  - d. de aanmelding van Opdrachtnemer d.d. **DATUM** met alle daarbij behorende bijlagen.
- 1.5** In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bijlagen geldt de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
- a. deze Overeenkomst;
  - b. de Nota('s) van Inlichtingen d.d. **DATUM**;
  - c. de documenten behorende bij de Open House procedure ten behoeve van Hulp bij het Huishouden d.d. 27 november 2019 met kenmerk 245202 inclusief alle daarbij behorende bijlagen;
  - d. de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Ridderkerk 2019;
  - e. de aanmelding van Opdrachtnemer d.d. **DATUM** met alle daarbij behorende bijlagen.

### **Artikel 2: Totstandkoming en duur van de Overeenkomst**

**2.1** Deze Overeenkomst treedt in werking na ondertekening van de Overeenkomst.

**2.2** De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één (1) jaar, te weten van 30 december 2019 tot 4 januari 2021.

**2.3** De Overeenkomst kan eenmalig verlengd worden met de duur van één (1) jaar, te weten van 4 januari 2021 tot 3 januari 2022.

**2.4** De verlengingsoptie kan alleen eenzijdig door de Opdrachtgever gelicht worden. Uiterlijk drie (3) maanden voor het aflopen van de Overeenkomst zal Opdrachtgever dit kenbaar maken.

**2.5** In afwijking van het in hierboven bepaalde, heeft Opdrachtgever te allen tijde het recht deze overeenkomst schriftelijk per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:

- a. er sprake is van wederzijds goedvinden;
- b. de wederpartij ondanks schriftelijke ingebrekestelling nalatig blijft zijn verplichtingen onder deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen;
- c. een van partijen in surseance of faillissement komt te verkeren;
- d. voortzetting van deze overeenkomst in redelijkheid niet geveerd kan worden.

### **Artikel 3: Prijs en overige financiële bepalingen**

- 3.1 De tarieven gehanteerd binnen de Maatwerkvoorziening en de Algemene Voorziening worden jaarlijks vastgesteld door de Opdrachtgever en zijn op deze Overeenkomst van toepassing. De tarieven voor 2020 zijn opgenomen in bijlage B.
- 3.2 De tarieven hebben betrekking op alle door de Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.3 Een aldus verzonden factuur zal binnen dertig (30) dagen na ontvangst daarvan aan de Opdrachtnemer worden voldaan, tenzij (de hoogte van) de factuur wordt betwist. De Opdrachtgever schort dan de betaling op, totdat met de Opdrachtnemer overeenstemming is bereikt over (de hoogte van) de betreffende factuur. Onder "betwist" wordt mede verstaan het tijdig aanleveren van de gevraagde rapportages.
- 3.4 Op de facturatie is artikel 7.2 van toepassing.
- 3.5 Opdrachtnemer stuurt, uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van een periode, een gespecificeerde verzamelfactuur via het iWmo berichtenverkeer.
- 3.6 In de opvolgende periode van vier (4) weken wordt de declaratie gecontroleerd en afkeuringen worden gespecificeerd en via het iWmo berichtenverkeer gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer.
- 3.7 Opdrachtnemer heeft maximaal vier (4) weken de tijd om een gecorrigeerd factuurbericht via het iWmo berichtenverkeer aan te leveren.
- 3.8 Opdrachtnemer levert ieder jaar, uiterlijk voor 1 april, een specifiek voor de Opdrachtgever opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor de meest recente standaard gepubliceerd door i-Sociaal Domein.

### **Artikel 4: Contactpersonen en gemeentelijke ondersteuners**

- 4.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elk voor zich een contactpersoon aanwijzen en aan elkaar bekend maken, die als (eerste) aanspreekpunt fungeert voor aangelegenheden die de dienstverlening en de relatie tussen beide Partijen betreffen.
- 4.2 Opdrachtgever kan de opdrachtverstrekking, facturering, het opvragen van rapportages, controle op de administratie, kwaliteit van de dienstverlening en de levering van de diensten door meerdere rechtspersonen laten uitvoeren. Deze taken worden in ieder geval uitgevoerd door de BAR-organisatie. Opdrachtnemer verstrekt alle documenten en gegevens aan de BAR-organisatie die zij nodig hebben voor de uitvoering van de gemeentelijke taken en de controle.

### **Artikel 5: Uitvoering werkzaamheden door derden**

- 5.1 Opdrachtnemer is niet gerechtigd enige werkzaamheden op basis van de Overeenkomst of daarop gebaseerde opdrachten door derden te laten verrichten, behoudens voorafgaande schriftelijk goedkeuring door Opdrachtgever.

### **Artikel 6: Van toepassing zijnde (privacy) voorwaarden**

- 6.1 Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Overeenkomst te allen tijde verzekerd tegen wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid.
- 6.2 Gemeente Ridderkerk spreekt de wens uit om in overleg met Opdrachtnemer binnen de kaders van deze Overeenkomst nadere afspraken te maken over de invulling van SROI (Social Return On Investment).
- 6.3 Gemeenten Barendrecht en Albrandswaard stellen de eis om 5% SROI op de opdrachtwaarde van deze Overeenkomst te behalen conform bijlage 6 De Social return verplichting van de Open House toelichting.

### **7. iWmo berichtenverkeer**

- 7.1 Opdrachtnemer werkt middels de meest actuele iWmo-standaarden van i-Sociaal Domein.
- 7.2 Opdrachtgever informeert Opdrachtgever na contractering over de precieze invulling van het gebruik van het iWmo berichtenverkeer.

7.2 Mochten documenten en/of aanvullende gegevens worden gemaild, dan dient de opdrachtnemer zich te houden aan de instructie van de CISO van de BAR-organisatie.

## 8. Integriteitsverklaring

8.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft aangeboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

## 9. Toepasselijk recht en geschillen

9.1 Alle geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan voortvloeiende uit of verband houdende met deze Overeenkomst zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Rotterdam.

## 10. Bijlagen

10.1 Van de Overeenkomst maken de volgende Bijlagen onlosmakelijk deel uit:

Bijlage A: Definities en interpretatie;

Bijlage B: Specificatie, voorwaarden en eisen Algemene/Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening;

Bijlage C: Te behalen resultaten Maatwerkvoorziening;

Bijlage D: Uitgangspunten Huishoudelijk Hulp Maatwerkvoorziening;

Bijlage E: Klachtenregeling

Bijlage F: Ondersteuningsplan;

Bijlage G: Zorgweigerings-/Zorgbeëdigingsprotocol.

Bijlage H: Aanmelding Open House Procedure Opdrachtnemer

## 11. Slotbepaling

11.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

11.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

## Aldus overeengekomen en ondertekend,

Datum: .....  
de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk  
namens Opdrachtgevers,

Datum: .....  
Namens Opdrachtnemer

.....  
dhr. R. den Duif  
manager Maatschappij van de BAR-organisatie

.....  
.....  
.....

## Bijlage A Definities en interpretatie

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal:

- a) het aanhalen van het enkelvoud tevens het aanhalen van het meervoud omvatten en vice versa;
- b) het aanhalen van de mannelijke genus, de vrouwelijke genus of de onzijdige genus tevens het aanhalen van ieder van die genera omvatten;
- c) het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een opeenvolgende tijdsperiode;
- d) het aanhalen van enige bepaling uit wet- of regelgeving geacht worden ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie of hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling uit wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn; en
- e) het aanhalen van een (rechts)persoon mede het aanhalen van diens rechtsopvolgers en anderen aan wie betreffende rechten of verplichtingen van die (rechts)persoon rechtsgeldig zijn overgedragen omvatten.

De in onderstaande linkerkolom opgenomen begrippen hebben de betekenis die de corresponderende rechterkolom daaraan toekent.

<b>Opdrachtnemer</b>	De partij die in het hoofd van de Overeenkomst sub (ii) wordt genoemd.
<b>Diensten</b>	Hieronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"><li>- Maatwerkvoorziening: schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening</li><li>- Algemene schoonmaakvoorziening</li></ul>
<b>Hulp bij het Huishouden</b>	Binnen de dienst algemene/maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening te verrichten taken, waaronder: (eenvoudige) huishoudelijke werkzaamheden, de organisatie van het huishouden, alsmede hulp bij een ontregelde huishouding in verband met een psychische stoornis ten behoeve van inwoners van de gemeentes van Opdrachtgevers.
<b>Maatschappelijke Ondersteuning</b>	Maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub 1 Wmo.
<b>Opdrachtgever(s)</b>	De partij(en) die in het hoofd van de Overeenkomst sub (i) worden genoemd.
<b>Partijen</b>	De partijen die in het hoofd van de Overeenkomst sub (i) tot en met (ii) worden genoemd.
<b>Overeenkomst</b>	Onderhavige schriftelijke overeenkomst met bijlagen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de Hulp bij het Huishouden.
<b>Wmo</b>	De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
<b>Bestaande cliënten</b>	Bestaande cliënten zijn de cliënten met een indicatie voor hulp bij het huishouden in de periode tot 4 januari 2021, dan wel na verlenging tot 3 januari 2022

## **Bijlage B Specificatie, voorwaarden en eisen Algemene/Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening**

### **Voorwerp van de Overeenkomst**

#### **Regeling Algemene schoonmaakvoorziening:**

- a. De Opdrachtnemer levert dienst Hulp bij het Huishouden aan inwoners van de gemeenten;
- b. De cliënt maakt zelf de keuze voor een aanbieder, wanneer de cliënt geen keuze kan maken voor een specifieke organisatie die de dienstverlening kan uitvoeren, wordt de cliënt bemiddeld naar een van de opdrachtnemers;
- c. De tarieven zijn vooraf overeengekomen en kunnen niet tussentijds gewijzigd worden. De tarieven zijn marktconform.

#### **Opzet Algemene schoonmaakvoorziening/respijtzorg voor mantelzorgers:**

- a. De Algemene Schoonmaakvoorziening wordt als volgt ingezet:
  - a. Als Algemene schoonmaakvoorziening;
  - b. Onder bijzondere omstandigheden als tijdelijke respijtzorg voor mantelzorgers.
- b. Algemene schoonmaakvoorziening: door de Wmo-klantmanagers wordt een brief verstrekt aan de cliënt en een opdracht aan de zorgaanbieder via het iWmo berichtenverkeer. Het gaat hier om schoonmaken en/of de was- en strijkservice. Opdrachtnemer kan slechts het aantal uur declareren dat in de opdracht aan de aanbieder via het iWmo-berichtenverkeer (301-bericht) is benoemt.
- c. Respijtzorg wordt ingezet als persoonlijke dienstverlening in en om het huis. Opdrachtnemer kan slechts het aantal uur declareren dat in de opdracht aan de aanbieder via het iWmo-berichtenverkeer (301-bericht) is benoemt.

#### **Regeling Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening:**

1. De Opdrachtnemer levert maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening aan de cliënten op basis van te behalen resultaten.
2. De cliënt maakt zelf de keuze voor een zorgaanbieder, wanneer de cliënt geen keuze kan maken voor een specifieke organisatie die de dienstverlening kan uitvoeren, wordt de cliënt bemiddeld naar de organisatie met de, op dat moment, hoogste score uit de klanttevredenheidsonderzoeken.
3. Er wordt gewerkt met resultaten en lumpsum financiering van het tarief x gemiddeld 2,25 daadwerkelijk geleverde uren per week (voor maatwerk schoonmaakvoorziening productcode 01511) over een periode van 4 weken per cliënt en het tarief x gemiddeld 3,5 daadwerkelijk geleverde uren per week (maatwerk schoonmaakvoorziening plus persoonlijke dienstverlening productcode 01611) over een periode van 4 weken per cliënt.

#### **Voorwaarden diensten:**

De Opdrachtnemer verricht diensten onder de volgende voorwaarden:

1. Wijkgericht werken: de medewerkers hebben verbinding met het wijkteam van de gemeentelijke opdrachtgever. Dit zijn zoveel mogelijk dezelfde medewerkers die binnen een wijk werken. Ze moeten elkaar leren kennen. Het moet niet uitmaken voor welke organisatie gewerkt wordt. Er is een nauwe relatie met de wijkverpleegkundige en de welzijnsorganisatie;
2. De bestaande koppels tussen cliënt en hulp dienen zoveel mogelijk in stand te blijven, ook bij een verslechtering van de toestand van de cliënt. Dit sluit ook aan bij het uitgangspunt om zo min mogelijk verschillende mensen over de vloer te hebben bij de cliënt. Ingezet wordt op meegroei van het personeel door middel van scholing;
3. Er is sprake van zelfsturende teams. Dit houdt ook in dat de hulp in overleg met de cliënt de werktijden bepaalt binnen de gemeentelijke kaders van de algemene voorziening of de beschikking van de maatwerkvoorziening.

#### **Voorwaarde Managementrapportage**

1. Binnen 4 weken na afsluiten van een zorgperiode levert Opdrachtnemer per vier-wekelijkse zorgperiode de managementrapportage aan bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever. Deze rapportage dient tevens ter ondersteuning van het inzichtelijk maken van de periodieke lump-sum betaling.
2. Vanaf deze week mag de lump-sum financiering voor de eerste maal gefactureerd worden;
3. Deze periodieke rapportage bevat, gespecificeerd per cliënt:
  - a. Geleverde dienst;
  - b. Aantal daadwerkelijk geleverde uren per dienst;
  - c. Specifieke startdatum van de geleverde hulp, wanneer hulp gestart is in de betreffende zorgperiode.
  - d. Specifieke einddatum van de geleverde hulp, wanneer hulp beëindigd is in de betreffende zorgperiode.

#### **Voorwaarde Prijs en overige financiële bepalingen**

1. De tarieven gehanteerd binnen de Maatwerkvoorziening worden jaarlijks vastgesteld door de gemeenten en zijn op deze Overeenkomst van toepassing.
2. De hoogte van het uurtarief staat vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
3. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat, indien voor (een deel van) de diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, het BTW-bedrag niet ten laste komt van de Opdrachtgever.
4. De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen. De tarieven voor 2020 zijn:

	<b>Productcode</b>	<b>Eenheid</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Volume</b>	<b>Tarief per eenheid</b>
<b>Algemene schoonmaakvoorziening</b>	01411	Uren	per week	Maximaal 2.5 per week	€ 30,37
<b>Maatwerk schoonmaakvoorziening</b>	01511	Stuks	per vier weken	1	€ 272,54
<b>Maatwerk schoonmaakvoorziening en persoonlijke dienstverlening</b>	01611	Stuks	per vier weken	1	€ 424,54

5. Opdrachtnemer stuurt 13 keer per jaar (elke 4 weken) facturen, op basis van de geleverde diensten en draagt zorg voor een splitsing per cliënt en ingezette zorg. Aanvullende voorwaarden zijn van toepassing:
  - Opdrachtnemer kan geen overige kosten aan Opdrachtgever in rekening brengen;
  - De lumpsum financiering mag bij ziekte en/of afwezigheid van de cliënt, zoals vakantie, jaarlijks maximaal 2 weken worden gefactureerd;
  - De lumpsum financiering mag gefactureerd worden vanaf de week dat de eerste keer daadwerkelijk zorg geleverd is aan de cliënt;
  - Bij overlijden van de cliënt mag de lumpsum financiering gefactureerd worden tot einde van de opvolgende zorgperiode van de zorgperiode waarin het overlijden is gemeld;
  - Wanneer de spoedprocedure is ingezet en naderhand leidt het in de beschikking niet tot een toekenning, kunnen de gewerkte weken, tot aan het moment van bericht tot stopzetting, volgens de lumpsum financiering gefactureerd worden;
  - De cliënt is vrij om een dienstverlening op eigen initiatief te beëindigen dan wel over te stappen naar een andere aanbieder. De cliënt is gehouden aan 1 maand opzegtermijn en dient de dienstverlening voor de eerste van de maand op te zeggen.
  - De lumpsum financiering mag in de opzegtermijn gefactureerd worden mits deze geleverd is volgens bovengenoemde voorwaarden.

#### **Eisen in te zetten personeel**

1. De medewerker spreekt de Nederlandse taal.

2. De medewerker heeft affiniteit met de doelgroepen die in aanmerking komen voor Hulp bij het huishouden.
3. De medewerker is klantgericht en staat de cliënt netjes te woord.
4. De medewerker verschijnt representatief bij de cliënt.
5. De medewerker kan zich bij de cliënt identificeren als medewerker van de gecontracteerde Opdrachtnemer.
6. Er komen niet meer dan 3 verschillende ondersteuners over de vloer.
7. De Opdrachtnemer kan een verklaring omtrent het gedrag van haar werknemers overleggen.
8. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerker voldoende vakbekwaam zijn.
9. De opdrachtgever beschikt per medewerker over een getekende integriteitsverklaring en gedragscode en houdt toezicht op de naleving.
10. Binnen één maand na de inwerkingtreding van de overeenkomst beschikt de opdrachtgever per medewerker over een bij de dienstverlening passende VOG-verklaring van niet ouder dan drie maanden. Bij aanname van nieuwe medewerkers zorgt de opdrachtgever voor passende VOG-verklaring.

### **Eisen aan de (kwaliteit van) dienstverlening**

1. De Opdrachtnemer levert verantwoorde zorg zoals omschreven in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en het toezichtkader voor de Inspectie voor de gezondheidzorg.\*
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede organisatie van de uitvoering en de kwaliteit van de dienstverlening;
3. De Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacybeleid.
4. De Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde klachtenregeling die voldoet aan de eisen gesteld in de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector.
5. De Opdrachtnemer verleent haar medewerking aan een op grond van de WMO te houden cliënttevredenheid onderzoek.
6. De Opdrachtnemer beschikt over een werkend kwaliteitssysteem dat in de sector gebruikelijk is, blijkend uit een erkend certificaat dat berust op onafhankelijke toetsing.
7. De Opdrachtnemer heeft een gedragscode ten aanzien van ongewenst gedrag ten aanzien van agressie en discriminatie.
8. De Opdrachtnemer is bekend met de sociale kaart van de regio (of kan zich die op aantoonbare wijze eigen maken) en werkt samen met andere regionale dienstverlenende instellingen ten behoeve van de doelgroepen. De Opdrachtnemer neemt deel aan lokale netwerken en werkt samen met andere hulpverleners c.q. Vertrouwenspersoon, die bij de cliënt betrokken zijn.
9. De tijden waarop de geïndiceerde zorg geleverd wordt, wordt in overleg met de cliënt vastgesteld en wordt vastgelegd in het werkschema c.q. plan huishoudelijke hulp. Hierbij krijgt de cliënt meerdere opties voorgelegd.
10. De Opdrachtnemer zorgt voor een optimale match tussen werknemer en cliënt.
11. De Opdrachtnemer werkt er aan mee dat de cliënt kan worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon uit de eigen leefomgeving van de cliënt en handelt naar aanleiding van signalen van deze vertrouwenspersoon.
12. De Opdrachtnemer dient er op toe te zien, dat de zorgverleners tijdig en adequate signalen met betrekking tot veranderingen in de situatie van de cliënt doorgeven aan de verantwoordelijke Wmo-klantmanager van de gemeente, zodat op basis van deze signalering de zorg c.q. dienstverleningsbehoefte tijdig kan worden aangepast. Signalen van de bovengenoemde vertrouwenspersoon worden ook meegenomen. Signalering dient naar de gemeente plaats te vinden, maar zo nodig ook naar andere organisatie binnen de gemeente die de cliënt kunnen ondersteunen.
13. Het resultaat staat voorop (en niet het aantal uren): een schoon huis met een hoge klanttevredenheid van minimaal 7,5.
14. T.a.v. de compensatieplicht: de inzet van de schoonmaak ondersteuning gaat uit van wat inwoners zelf nog kunnen en het beschikbare netwerk dat inwoners hebben en dit steeds blijven bekijken.
15. De inzet van schoonmaakondersteuning is gericht op de wijken. Het organiseren van lokale wijkteams van hulpen en de begeleiding daarvan.

---

\* De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg aan. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en patiëntgericht wordt verleend en die afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt. In de loop van 2009 wordt het kwaliteitsdocument voor verantwoorde hulp bij het huishouden vastgesteld. De hierin geformuleerde kwaliteitseisen worden in ieder geval gehanteerd.

16. Opdrachtnemer draagt zorg voor een aantal uitgangspunten in de dienstverlening naar de inwoners; klantgerichtheid – communicatie en betrouwbaarheid en deskundigheid en effectiviteit. E.e.a. conform bijlage D – uitgangspunten Huishoudelijke Hulp.

### **Eisen aan de administratieve procedures en bedrijfsvoering**

1. De Opdrachtnemer betaalt haar personeel volgens de geleedende cao VVT.
2. De Opdrachtnemer is adequaat verzekerd voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid.
3. De Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende ARBO-eisen ten behoeve van haar personeel.
4. De Opdrachtnemer zorgt gedurende het gehele jaar voor voldoende personeel, zodat de beschikbaarheid van zorg kan worden gegarandeerd.
5. De Opdrachtnemer voert wijzigingen in de dienstverlening binnen 48 uur door.
6. De Opdrachtnemer kan binnen 24 uur spoedondersteuning verlenen. De gemeente bepaalt (bij de indicatie) wanneer hulp spoedeisend is. Nadat de zorglevering is gestart, moet de cliënt de Opdrachtnemer tijdens kantooruren en op afgesproken tijden in het weekend telefonisch kunnen bereiken om spoedeisende zaken te melden.
7. Hulp bij het huishouden wordt op dagen en tijden in overleg met cliënt geleverd.
8. De Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit t.a.v. de dienstverlening. Bij ziekte en vakantie wordt voor vervanging gezorgd.
9. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat – indien de zorg langer duurt dan is voorzien – tijdig een herindicatie wordt aangevraagd, zodat de continuïteit van zorg ten behoeve van de cliënt niet in het geding komt.
10. De Opdrachtnemer zal – met inachtneming van de Wet op de Persoonsregistratie – meewerken aan overdracht van gegevens ten behoeve van de cliënt aan andere dienstverlenende instellingen. De cliënt wordt om toestemming gevraagd voor overdracht van gegevens.
11. De Opdrachtnemer draagt bij overgang van de cliënt naar een andere uitvoerende organisatie zorg voor een goede overdracht.
12. De Opdrachtnemer hanteert protocollen van opdrachtgever (bijlage F) met betrekking tot weigering en beëindiging van dienstverlening. Weigering en beëindiging van zorg kan alleen als er sprake is van gevaar voor de gezondheid en veiligheid van de werknemer en/of cliënt, als er sprake is van discriminatie en als de cliënt geen medewerking verleent aan een verantwoorde zorg.
13. Bij het niet verder verlenen van de hulp bij het huishouden is de Opdrachtnemer naar vermogen en rekening houdend met de individuele mogelijkheden van de cliënt, de cliënt behulpzaam bij het vinden van andere mogelijkheden van hulp bij het huishouden. De Opdrachtnemer beëindigt de hulp bij het huishouden niet voordat op een andere wijze de benodigde dienstverlening is georganiseerd.
14. Indien er sprake is van beëindiging van de hulp bij het huishouden, doet de Opdrachtnemer hiervan direct schriftelijke mededeling aan de Opdrachtgever, voorzien van een motivatie. De cliënt krijgt hiervan een afschrift. Indien de veiligheid van de medewerker in het geding komt zal met de Opdrachtgever overleg worden gepleegd over de te nemen stappen.
15. De Opdrachtnemer werkt aan de deugdelijke overdracht van cliënten als de Opdrachtnemer ingeval van een calamiteit, zoals bv een faillissement, niet meer kan leveren, volgens voorwaarden gesteld in lid 2.5 van de Overeenkomst.
16. De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever informatie aanleveren als de Opdrachtgever daar om vraagt.

### **Eisen omtrent opstellen Ondersteuningsplan**

1. De opdrachtnemer verplicht zich, met het aangaan van de overeenkomst, tot het opstellen, up-to-date houden en opvolgen van een individueel ondersteuningsplan per cliënt welke is afgestemd op de bepaalde resultaatgebieden en de door de opdrachtgever vastgestelde ondersteuningsbehoefte van den inwoner zoals omschreven in de actuele beschikking.
2. De dienstverlening start met het samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger opstellen van het ondersteuningsplan. De cliënt ondertekent het ondersteuningsplan. De dienstverlening wordt vervolgens uitgevoerd volgens het ondersteuningsplan.
3. Het ingevulde en ondertekende Ondersteuningsplan wordt binnen 2 weken na ingangsdatum van de beschikking opgesteld en retour gestuurd aan de Opdrachtgever en wordt als bijlage in de beschikking opgenomen.
4. Voor cliënten waar de dienstverlening voor 1-1-2020 is gestart, stelt de opdrachtnemer in overleg met de cliënt of dienst vertegenwoordiger ten minste voor 1 maart 2020 een ondersteuningsplan op.

5. Opdrachtnemer bespreekt het ondersteuningsplan ten minste 1 maal per jaar en indien nodig vaker. De cliënt ondertekent het nieuwe ondersteuningsplan.
6. Het format voor een ondersteuningsplan is in bijlage F toegevoegd.

**Eis omtrent Facturatie:**

1. Opdrachtnemer factureert middels het iWmo berichtenverkeer. Opdrachtgever geeft instructies omtrent facturatie op een later moment.

## **Bijlage C Te behalen resultaten Maatwerkvoorziening**

Wat verstaan wij onder “het voeren van een huishouden”?

Onder het voeren van een huishouden verstaan wij:

### **1. Een schoon en leefbaar huis**

Het gaat hierbij om het stofzuigen van de woning, het soppen van badkamer, keuken, toilet, het dweilen van vloeren en het schoonhouden van de ruimten die onder de compensatieplicht vallen. Onder de ruimten die onder dit principe vallen zijn te rekenen: een woonkamer, de aanwezige gebruikte slaapkamers, de keuken en de sanitaire ruimten. Ook een balkon of eventuele berging die daadwerkelijk in gebruik is, zal meegenomen worden. Meer specifiek: die ruimten die voor dagelijks gebruik noodzakelijk zijn. Het gaat hierbij om het droog, nat, schoon en stofvrij maken en houden van de woning.

Het reinigen van de ramen aan de buitenkant valt niet onder de compensatieplicht, omdat daarvoor een algemeen gebruikelijke voorziening bestaat: de glazenwasser.

Uitgangspunt is de omvang van een nieuwe woning binnen de sociale woningbouw. Dit uitgangspunt is niet star: er zijn altijd mogelijkheden bij te stellen naar boven of naar beneden wanneer persoonskenmerken en behoeften het noodzakelijk maken hiervan af te wijken (maatwerk)

NB Een aanvrager kan met een (sterk) afwijkende vraag ten aanzien van het onderdeel omvang sociale woningbouw geen compensatie afdwingen voor het meerdere boven het niveau sociale woningbouw.

### **2. Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften**

Het gaat hierbij om de boodschappen inzake levens- en schoonmaakmiddelen die dagelijks nodig zijn en zo nodig de bereiding van maaltijden. De compensatieplicht is beperkt tot de levensmiddelen en schoonmaakmiddelen, zaken die dagelijks/wekelijks gebruikt worden in elk huishouden. De dagelijks benodigde hoeveelheid voedsel voor maaltijden en andere momenten waarop iets genuttigd wordt moet beschikbaar zijn. Hetzelfde geldt voor toiletartikelen en schoonmaakmiddelen.

*M.b.t. (het kunnen bereiden van) maaltijden*

Compensatie betekent dat de aanvrager beschikt over de verschillende maaltijden door de dag heen. Daarbij dient rekening te worden met medische geïndiceerde diëten. Ook het bereiden van maaltijden valt onder dit resultaat.

Een bruikbare maaltijdvoorziening (een kant- en klaar maaltijd valt hier ook onder) die leidt tot het te bereiken resultaat is voorliggend op een eventuele individuele voorziening. Om te bepalen of een maaltijdvoorziening bruikbaar is, zal gekeken moeten worden naar gezinssamenstelling, kosten en concrete beschikbaarheid.

Zorg voor voeding (voorbereiden, serveren, afwassen en opruimen).

*M.b.t. in huis hebben van levensmiddelen en schoonmaakmiddelen*

Bij boodschappen is het uitgangspunt: één maal in de week boodschappen doen. Een uitzondering wordt door het college alleen gemaakt als volstrekt helder is dat dit niet in één maal per week mogelijk is. Indien mogelijk wordt daarbij gebruik gemaakt van een boodschappenservice. Een boodschappenservice die leidt tot het te bereiken resultaat is voorliggend op een eventuele individuele voorziening. Om te bepalen of een boodschappenservice bruikbaar is, zal gekeken moeten worden naar gezinssamenstelling, kosten en concrete beschikbaarheid.

NB Indien de kosten van de dienst, zowel wat betreft producten als wat betreft extra bezorgkosten, dat rechtvaardigen, kan gekozen worden voor het inzetten van hulp om de boodschappen te doen. Daarbij zal goedkoopst-compenserend leidraad zijn, zodat het doen van boodschappen niet perse door de aanvrager zelf met hulp hoeft te worden gedaan. Ook is hier het te bereiken resultaat van belang en is de manier waarop daaraan ondergeschikt.

### **3. Beschikken over schone draagbare en doelmatige kleding**

Het gaat hierbij om het wassen, drogen en in bepaalde situaties strijken van kleding. Heel soms gaat het om licht verstellend werk zoals het vastzetten van een naadje of het aanzetten van een knoop. We spreken hier uitsluitend over normale kleding voor alledag. Daarbij is het uitgangspunt dat zo min mogelijk kleding gestreken hoeft te worden (Wat betreft het strijken van kleding worden er geen lakens, theedoeken, zakdoeken en ondergoed etc. gestreken). Wat betreft de kleding wordt uitgegaan van een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de keuze van kleding, die in principe niet hoeft te worden gestreken. Met het kopen van kleding kan hier rekening mee worden gehouden. Bij het wassen en drogen van kleding is het normaal gebruik te maken van de beschikbare - algemeen gebruikelijke - moderne hulpmiddelen, zoals een wasmachine en een droger.

De compensatieplicht is beperkt het verzorgen van kleding die iemand in zijn bezit heeft. Begeleiding bij het kopen van kleding valt niet onder afdwingbare compensatie, maar als daar behoefte aan bestaat, kan wel bemiddeld worden dat er geschikte en passende kleding wordt gekocht, bijvoorbeeld met inschakeling van vrijwilligers.

Als er voorliggende, algemene, collectieve of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn die tot het te bereiken resultaat kunnen leiden, zal geen ruimte bestaan voor individuele voorzieningen. Hierbij wordt uiteraard gekeken of er wel sprake is van maatwerk.

### **4. Het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren**

Het gaat hierbij om de dagelijkse zorg van kinderen die tot het gezin behoren. Dit kan onder de compensatieplicht behoren als een ouder met beperkingen dat zelf niet kan. Compensatie is dan bedoeld als ondersteuning. Het zal nooit gaan om volledige overname. In die situatie zullen andere oplossingen gezocht moeten worden. Te denken valt aan algemeen gebruikelijke en voorliggende voorzieningen zoals kinderopvang. De Wmo heeft vooral een taak om tijdelijk in te springen zodat de ruimte ontstaat om een al dan niet tijdelijke oplossing te zoeken. Dat wil zeggen: de acute problemen worden opgelost zodat er gezocht kan worden naar een permanente oplossing. Voor- tussen- en naschoolse opvang, kinderopvang of andere opvangmogelijkheden die in de individuele situatie van de aanvrager kunnen leiden tot het te bereiken resultaat kunnen het verstrekken van een individuele voorziening onnodig maken. Er zal dus altijd eerst beoordeeld moeten worden of er sprake is van dit soort oplossingsmogelijkheden.

De compensatie in relatie tot dit resultaat is beperkt tot de opvang en/of verzorging van kinderen i.v.m. tijdelijke uitval van de primaire verzorger(s) en afwezigheid van informele zorg. Het gaat hierbij om het wassen en aankleden, hulp bij het eten en/of drinken, maaltijd voorbereiden, sfeer scheppen, spelen en opvoedingsactiviteiten.

NB Het ondersteunen bij de opvoeding in een ontregeld gezin valt onder de Wet op de jeugdzorg en intensieve zorg voor gehandicapte kinderen, die de gebruikelijke zorg overstijgt, valt onder de AWBZ.

#### **Noot**

Instructie en voorlichting gericht op het huishouden (stimulering/aanleren/gebruiksaanwijzing), begeleidingstaken bij beperkte regie ( plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden , hulp bij de organisatie van de huishouding), opvang van thuiswonende kinderen(taken omschreven bij 4) vallen onder persoonlijke dienstverlening.

Het resultaatgebied: iedere burger kan wonen in een voor hem/haar of het gezin geschikte woning, valt weliswaar onder het domein "het voeren van een huishouden" maar aangezien dit resultaat geen onderdeel uitmaakt van hulp bij het huishouden, wordt dit buiten beschouwing gel

## Bijlage D

## Uitgangspunten Huishoudelijke Hulp

De ondersteuning bij het voeren van een huishouden dient doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht worden verleend en afgestemd zijn op de reële behoefte van de cliënt. Het doel van verantwoorde HH volgens de Wmo is dat burgers met beperkingen zó ondersteund worden, dat dit bijdraagt aan hun zelfredzaamheid in het voeren van de huishouding. Dit betekent dat klantgerichtheid, communicatie en betrouwbaarheid, kundigheid en effectiviteit belangrijke peilers zijn bij de geboden ondersteuning.

### Klantgerichtheid

#### Ondersteuning bij het voeren van een huishouden

<b>Levering hulp</b>	De aanbieder maakt met klanten duidelijke werkafspraken over de levering van de hulp.
<b>Wat verstaan wij daar onder ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• er worden concrete werkafspraken over hoe het resultaat bijv. "een schoon en leefbaar huis" wordt behaald: welke hulp de klant ontvangt, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag-/weekprogramma;</li><li>• de werkafspraken worden in overleg met de klant gemaakt;</li><li>• Binnen 48 uur is in inzet van ondersteuning mogelijk.</li></ul>

#### Bejegening en privacy

<b>Houding dienstverlener</b>	Klanten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd.
<b>Wat verstaan wij daar onder ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de dienstverlener respecteert de levenssfeer en de leefpatronen van de klant; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé-zaken, vertrouwelijk omgaan met privé-gegevens; zorgvuldig omgaan met eigendommen van de klant, rekening houden met de dagelijkse leefpatronen van de klant;</li><li>• de dienstverlener staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de klant met betrekking tot de ondersteuning.</li></ul>

## Communicatie en betrouwbaarheid

### Communicatie

<b>Informatie-voorziening</b>	Er wordt adequaat gecommuniceerd met klanten en de organisatie die bemiddeld en of de ondersteuning verleend, is goed bereikbaar voor klanten.
<b>Wat verstaan wij daar onder?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de informatie is voor alle klanten goed te begrijpen;</li><li>• de klant is goed geïnformeerd over de rechten en plichten van de klant (inspraak, informatieplicht, zorg voor materialen in huis, privacy, klachten, schadevergoeding);</li><li>• de klant weet waar hij terecht kan met vragen, problemen of klachten;</li><li>• de klant wordt snel en correct geïnformeerd over wat er met de wensen c.q. klachten gebeurt;</li><li>• de klant heeft een vast en goed bereikbaar aanspreekpunt.</li></ul>

### Betrouwbaarheid

<b>Integriteit</b>	De organisatie en de dienstverleners zijn betrouwbaar.
<b>Wat verstaan wij daar onder?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de dienstverlener houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden;</li><li>• de klant wordt tijdig ingelicht als een dienstverlener op een andere dan de afgesproken tijd komt;</li><li>• de klant kan rekenen op vervanging als een dienstverlener uitvalt door bijvoorbeeld ziekte of vakantie;</li><li>• het aantal dienstverleners dat voor de ondersteuning bij een klant komt, wordt tot een minimum beperkt;</li><li>• de dienstverlener toont een legitimatie als de klant daarom vraagt.</li></ul>

## Deskundigheid en effectiviteit

### Deskundigheid

<b>Taakbekwaamheid</b>	De dienstverleners zijn kundig.
<b>Wat verstaan wij daar onder ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de dienstverlener heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken en werkt ordelijk en hygiënisch;</li><li>• de dienstverlener heeft inlevingsvermogen en een ondersteunende houding naar de klant;</li><li>• de dienstverlener heeft een niveau dat past bij de ondersteuning die nodig is om het resultaat te bereiken;</li><li>• bij klanten met een regiebeperking signaleert de dienstverlener onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden (zoals bedorven eten in de koelkast; niet opengemaakte post; verwaarlozing) en meldt dit aan de organisatie;</li><li>• de medewerker blijft binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid.</li></ul>

### Effectiviteit

<b>Wijze van ondersteuning</b>	De klant is ondersteund in het voeren van de huishouding en de hulp in de huishouding is resultaatgericht uitgevoerd
<b>Wat verstaan wij daar onder ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de klant is goed ondersteund in het huishouden, conform de beschikking (zoals schoonhouden van het huis, kleding- en wasverzorging, maaltijdbereiding);</li><li>• de uitvoering van de huishoudelijke hulp draagt bij aan de zelfredzaamheid van de klant in het voeren van zijn huishouding dan wel houdt deze zoveel mogelijk op gelijk niveau, rekening houdend met zijn beperkingen;</li><li>• de organisatie levert waar nodig een bijdrage aan afstemming over de klant binnen de organisatie en/of met andere ketenpartners.</li></ul>

## **Bijlage E Klachtenregeling**

Aandacht voor klachten van cliënt en moet een bijdrage leveren voor de verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg of de dienstverlening. Bovendien levert inzicht in aantallen, aard en ernst van klachten binnen de instelling, het management informatie voor het zonodig bijstellen of ontwikkelen van beleid.

### Wat is een klacht?

Onder een klacht wordt een situatie ontstaan waarbij een cliënt, of iemand die namens de cliënt optreedt, ontevredenheid, onrecht of misgenoegen ervaren. Dit kan betrekking hebben op:

- a. De dienstverlening, handelwijze en bejegening door medewerkers van BAR-dichtbij jegens de cliënt.
- b. De dienstverlening, handelwijze en bejegening door medewerkers van de zorgaanbieder jegens de cliënt.
- c. Het behaalde resultaat door de zorgaanbieder
- d. De dienstverlening, handelwijze en bejegening door medewerkers van de BAR gemeenten jegens de cliënt.
- e. De inhoud van de beschikking.

Vaak kan een uiting van onvrede worden uitgesproken en in goed onderling overleg met betrokken partijen worden weggenomen.

Ook leent niet elke klacht zich voor bemiddeling via BAR-dichtbij, bijvoorbeeld bij bezwaarprocedures. BAR-dichtbij heeft dan een doorverwijzende functie.

### Wie kan een klacht indienen?

Elke inwoner van de BAR gemeenten, of vertegenwoordiger van deze inwoner, die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening die geboden wordt via BAR-dichtbij kan een klacht indienen.

Bij het indienen van de klacht wordt er nog geen oordeel geveld of de klacht ook gegrond is, er wordt gekeken naar de mogelijkheid om de ontstane ontevredenheid op te lossen.

### Werkwijze klacht indienen

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk of per mail ingediend worden bij BAR-dichtbij

Elke uiting van onvrede wordt geregistreerd, opgevolgd en gerapporteerd naar de betrokken partijen.

### Afhandeling van een klacht

BAR-dichtbij neemt binnen 8 kantooruren, na binnenkomst van de klacht, contact op met de cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt. Er worden concrete afspraken met de cliënt over de te ondernemen acties.

De zorgaanbieder en/of gemeente wordt op de hoogte gebracht van de klacht en wordt er gezocht naar een passende oplossing.

Er wordt naar gestreefd deze passende oplossing binnen 5 werkdagen te bieden.

Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.

Als bemiddeling niet leidt tot een afhandeling van de klacht, heeft de cliënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder wanneer deze een HKZ-certificering heeft. BAR-dichtbij heeft hierin een doorverwijzende functie.

Indien bemiddeling en de klachtenregeling van de aanbieder, niet leidt tot een afhandeling van de klacht, geldt de gemeentelijke klachtenregeling terzake. BAR-dichtbij heeft dan een doorverwijzende functie.

### Privacy

Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde blijft gewaarborgd

## Bijlage F Format Ondersteuningsplan

# Ondersteuningsplan HH

Naam cliënt \_\_\_\_\_  
 Geboortedatum \_\_\_\_\_ Ingevuld d.d.: \_\_\_\_\_ Door: \_\_\_\_\_  
 Adres client: \_\_\_\_\_  
 Naam zorgaanbieder: \_\_\_\_\_  
 Betrokken disciplines (extern):  Huisarts  Apotheek  Anders, namelijk: \_\_\_\_\_  
 Betrokken netwerk:  Mantelzorg  Vrijwilliger(s)  Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

Doel van dit ondersteuningsplan	
1	Het vastleggen van ondersteuningsafspraken tussen de cliënt en de dienstverlener.
2	De basis van het ondersteuningsplan wordt gevormd door het Wmo onderzoeksverslag, de Wmo maatwerkrapportage HH. Deze documenten zijn door de gemeente per post aan de cliënt verzonden.
3	Het ondersteuningsplan brengt de aard, de omvang en de frequentie van de activiteiten in beeld die noodzakelijk zijn voor het bereiken resultaat zoals geformuleerd in de Wmo beschikking. De invulling van dit resultaat wordt in overleg met de (vertegenwoordiger van de) cliënt vastgesteld.

	Client zelfstandig	Algemene voorz.	Familie, vrienden, bureu	Vrijwilliger	Collectieve voorz.	Activiteiten Zorgaanbieder	Frequentie
<b>Een schoon en leefbaar huis</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
Stoffen / opruimen							... keer per week / ... weken
Stofzuigen							... keer per week / ... weken
Dweilen							... keer per week / ... weken
Keuken schoonmaken							... keer per week / ... weken
Badkamer schoonmaken							... keer per week / ... weken

	Client zelfstandig	Algemene voorz.	Familie, vrienden, buren	Vrijwilliger	Collectieve voorz.	Activiteiten Zorgaanbieder	Frequentie
Toilet schoonmaken							... keer per week / ... weken
Ramen zemen binnen							... keer per week / ... weken
Bed verschonen							... keer per week / ... weken
<b>Boodschappen en maaltijden</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
Boodschappen (laten) doen							... keer per week / ... weken
Bereiden broodmaaltijden							... keer per week / ... weken
Bereiden warme maaltijden							... keer per week / ... weken
Opwarmen maaltijden							... keer per week / ... weken
<b>Schone en draagbare kleding</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
Wasmachine / droger vullen							... keer per week / ... weken
Was ophangen							... keer per week / ... weken
Strijken en opvouwen							... keer per week / ... weken
Was opruimen							... keer per week / ... weken
<b>Zorg voor kinderen</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
Wassen							... keer per week / ... weken
Aankleden							... keer per week / ... weken
Luier verschonen							... keer per week / ... weken
Helpen bij eten en drinken							... keer per week / ... weken
Tanden poetsen							... keer per week / ... weken

	Client zelfstandig	Algemene voorz.	Familie, vrienden, buren	Vrijwilliger	Collectieve voorz.	Activiteiten Zorgaanbieder	Frequentie
<b>Organiseren van huishouden</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
Instrueren en organiseren							... keer per week / ... weken
<b>Incidentele werkzaamheden</b>	<b>Ondersteuning door:</b>						
							... keer per ... weken / ... per jaar *
							... keer per ... weken / ... per jaar *
							... keer per ... weken / ... per jaar *
							... keer per ... weken / ... per jaar *
							... keer per ... weken / ... per jaar *

\*Doorhalen van niet van toepassing is

Overige aanvullende afspraken:

--

Het versterken van de zelfredzaamheid wordt aangetoond wanneer min. 1 kruisje is verschoven vanuit de kolom Zorgaanbieder naar een van de overige kolommen.

<b>Ondertekening voor gezien:</b>			
Cliënt/vertegenwoordiger:	Datum:	Medewerker:	Datum:

## Bijlage G Zorgweigerings-/zorgbeëindigingsprotocol

In beginsel accepteert de Opdrachtnemer iedere Cliënt met een geldige beschikking. In een aantal situaties wil de opdrachtnemer de mogelijkheid hebben om (tijdelijk) tot weigering over te gaan, waarbij vaak par achteraf overleg kan plaats vinden met de gemeente over toestemming en hervatting. Een cliënt kan alleen worden geweigerd indien er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan zorgverlening in redelijkheid niet van de zorgaanbieder kan worden verlangd. In dit protocol is beschreven wanneer en op welke wijze de opdrachtnemer tot (tijdelijke) weigering van het veren van ondersteuning besluit en welke stappen gezet moeten worden om ze snel mogelijk tot een, voor de cliënt, passend ondersteuningsaanbod te komen.

### Weigering

Onder weigering wordt verstaan: Het weigeren van ondersteuning aan de cliënt voordat deze is begonnen. Indien er al ondersteuning geboden wordt en de zorgaanbieder wil de zorg in verband met zwaarwegende reden beëindigen spreken we van een eenzijdige beëindiging.

De melding van weigering/beëindiging van de ondersteuning gebeurt middels het format opgenomen in het protocol. Opdrachtnemer stuurt dit formulier naar de betrokken Wmo-klantmanager van de gemeente. De gemeente voert vervolgens een toets uit.

### Samenvatting

Op te stellen door:	Opdrachtnemer
Rapportage:	Een melding van zorgweigering/-beëindiging wordt gedaan middels het format "Melding zorgweigering/-beëindiging"
Wijze van indienen:	Middels een beveiligde e-mail
Te verzenden aan:	De verantwoordelijke Wmo-klantmanager Wmo van de gemeente
Deadline verzending:	binnen twee werkdagen bij weigering en vijf werkdagen bij beëindiging

### Protocol

#### *Gronden tot weigering van de ondersteuning*

Voor de opdrachtnemer kunnen in het kader van de ondersteuning Wmo de volgende situaties reden zijn om tot (tijdelijke) zorgweigering over te gaan:

1. Het, aantoonbaar, tekortschieten van de expertise van de betreffende opdrachtnemer om te komen tot een voor de cliënt passend ondersteuningsaanbod, die leidt tot onveiligheid en/of onveilige situaties voor de cliënt, medewerkers of andere derden;
2. Het leveren van de ondersteuning kan niet gerealiseerd worden zonder (direct) ernstig gevaar op fysiek of psychisch letsel van de medewerkers of andere derden die voor de betreffende Opdrachtnemer werken (gedacht kan worden aan ernstige bedreiging, gewelddadig gedrag, ernstige vervuiling, agressieve huisdieren, ect.);
3. Dat eerdere ervaringen met cliënt aanleiding zijn om geen overeenkomst aan te gaan vanwege het ontbreken van een (voldoende) vertrouwensbasis.

#### *Gronden tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning*

1. Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerker in gevaar is. Dit kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de omgeving van de cliënt.
2. Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie
3. Het niet nakomen van essentieel verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer.

Weigering van de opdracht door de opdrachtnemer in het kader van de ondersteuning gerelateerd aan beschermd wonen, kan alleen na akkoord van de gemeente en alleen in geval er sprake is van een onveilige situatie of niet veranderende situatie. Een onveilige situatie is bijvoorbeeld:

- Onveilige omstandigheden voor de cliënt zelf;
- Onveilige omstandigheden voor de omgeving en directe hulpverleners
- Onveilige omstandigheden door het niet (meer) kunnen bieden van bij de (veranderende) situatie passende en verantwoorde zorg door Opdrachtnemer

- Wanneer cliënt naar herhaalde pogingen materiële medewerking weigert en niet van plan is zich aan te passen.

#### *Werkwijze*

De opdrachtnemer doet onverwijld melding van de gemeente van het feit dat de ondersteuning niet wordt opgestart of (tijdelijk) is gestaakt en maakt tevens een afspraak om de situatie te overleggen met de betrokken Wmo-klantmanager.

Het overleg is gericht op het nemen van maatregelen om de ondersteuning aan de cliënt veilig op te pakken door een geschikte zorgaanbieder (waarbij ook mogelijk is dat de betreffende Opdrachtnemer de ondersteuning weer oppakt).

#### *Zorgvuldigheidseisen*

Gezien het belang van de cliënt bij de ondersteuning, zijn afhankelijke positie ten opzichte van de zorgaanbieder, dient de weigering van een cliënt zeer zorgvuldig te gebeuren. Onderstaande zorgvuldigheidseisen dienen dan ook in acht te worden genomen:

1. Opdrachtnemer overlegt met de cliënt en de Wmo-klantmanager over de weigering;
2. Opdrachtnemer moet zichtbaar kunnen aantonen dat met zich tot het uiterste heeft ingespannen om de cliënt van ondersteuning te voorzien ;
3. Bij een eenzijdige beëindiging bestaat de schriftelijke motivatie uit het volgende:
  - De reden;
  - Hoe en waar is gezocht naar een passende oplossing;
  - Welke alternatieven zijn er aangeboden;
  - (Indien van toepassing) Door cliënt afgeslagen alternatieve oplossingen;
  - Verslag van communicatie met cliënt
4. Deze motivatie wordt zowel aan de cliënt als aan de Wmo-klantmanager verstrekt;
5. De Opdrachtnemer spant zich bij eenzijdige zorgbeëindiging tot het uiterste in om in overleg met de Wmo-klantmanager geschikte en passende ondersteuning te vinden bij een andere aanbieder.

## Format Zorgweigerings-/zorgbeëindiging

### Format Zorgweigering / eenzijdige beëindiging ondersteuning

Volg.nr.	Naam opdrachtnemer	Cliënt (BSN)	Gemeente waar cliënt woonachtig is	Reden weigering/Eenzijdige beëindiging ondersteuning
1				
2				
3				

Plaats:

Datum:

Handtekening bevoegd persoon<sup>1</sup> :

Door ondertekening van deze rapportage verklaart de opdrachtnemer dat de gegevens opgenomen in deze rapportage volledig en juist zijn weergegeven, dat de rapportage naar waarheid en in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is opgesteld.

<sup>1</sup> Deze persoon dient op basis van de inschrijving bij de Kamer van Koophandel bevoegd te zijn

## **Bijlage H: Aanmelding Open House Procedure Opdrachtnemer**

- zie separate bijlage -