

Bijlage B Dienstencatalogus Hulp bij het huishouden (versie 7 december 2021)

Inhoud

1. Hulp bij huishouden (licht)	4
2.1 Hulp bij Huishouden (zwaar)	5
2.2 Persoonlijke dienstverlening	6
Doelstellingen.....	7

Inleiding

Op basis van de ondersteuningsbehoefte van onze inwoners hanteren we een dienstencatalogus waarin de verschillende vormen van ondersteuning (de voorzieningen), in het kader van de openhouse-overeenkomst Wmo Hulp bij het Huishouden uiteen worden gezet. De productdefinities vormen de kaders en vereiste voor de geleverde dienstverlening.

Uitgangspunt van deze dienstencatalogus is doorlopende verbetering van de dienstverlening in samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit houdt in dat gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen kunnen worden doorgevoerd op de productdefinities, producten komen te vervallen, of nieuwe producten kunnen worden toegevoegd.

Met deze doorontwikkeling wordt een verdere aanscherping van de kwaliteitseisen passend bij de dienstverlening gerealiseerd. Onderhevige dienstencatalogus vormt hiervoor het vertrekpunt. Per dienst is vastgesteld:

- Omschrijving van de dienstverlening;
- De doelstelling van de dienstverlening;
- Persoonlijk functioneren van de inwoner:
 - De beoogde doelgroep(en) waarbij de dienstverlening ingezet kan worden;
 - Bij welke onderliggende hulpbehoefte de dienstverlening ingezet kan worden;
- Vereiste en kenmerken van de voorziening;
- Productcode;
- Bekostigingsvorm;
- Het geldende tarief en eenheid. **Let op: de tarieven worden zo spoedig mogelijk (uiterlijk 14 december 2021) na politieke besluitvorming bekend gemaakt via TenderNed.**

Hulp bij het huishouden

Omschrijving

De maatwerkvoorzieningen in het kader van hulp bij het huishouden dragen bij aan het voeren van een gestructureerd en schoon huishouden. Met het voeren van 'het keukentafelgesprek' stellen we vast welke ondersteuning precies nodig is en hoeveel uur per week daarmee is gemoeid.

We maken een onderscheid aan de hand van benodigd aantal uren ondersteuning per week, en onderscheiden op basis van de volgende voorzieningen:

1. Hulp bij huishouden (licht)
2. Hulp bij Huishouden (zwaar)
3. Persoonlijke dienstverlening

Eisen in te zetten personeel

Het aantal jaren werkervaring en de hoogte van de genoten opleiding is opgenomen per product. Daarnaast zijn op alle producten de volgende eisen van toepassing:

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. In een periode van 12 kalendermaanden komen er niet meer dan 3 verschillende ondersteuners bij de cliënt thuis.
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 opdrachtnemer 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 opdrachtnemer per medewerker over een bij de dienstverlening passende VOG-verklaring van niet ouder dan drie maanden. Bij aanname van nieuwe medewerkers zorgt de opdrachtnemer voor passende VOG-verklaring.

1. Hulp bij huishouden (licht)

Omschrijving

De inwoner die vanwege beperkingen niet meer zelfredzaam is en een beroep doet op hulp bij het huishouden kan, als er geen sprake is van mogelijkheden vanuit de eigen kracht, gebruikmaken van Hulp bij huishouden (licht).

Doelstelling (niet limitatief)

1. Schoon en leefbaar huis
2. Wasverzorging
3. Onder bijzondere omstandigheden als tijdelijke respijtzorg voor mantelzorgers

Persoonlijk functioneren

Inwoners met somatische klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische aandoeningen of beperkingen, verstandelijke beperkingen, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen, of een combinatie daarvan.

Vereiste en kenmerken van de voorziening

- Hulp bij huishouden (licht) kan ingezet worden vanuit de Wmo;
- Hulp bij huishouden (licht) bestaat uit planbare zorg;
- Hulp bij Huishouden (licht) heeft alleen betrekking op het schoonmaakwerk in het huis en wasverzorging. Hierbij horen geen activiteiten buitenshuis, zoals het onderhouden van de tuin, wassen van de auto of schoonmaken van de stoep.
- Minimale opleiding/ registratie de hulpverlener beschikt minimaal over een startkwalificatie en relevante werkervaring
- Van de (huishoudelijk-) hulpverlener wordt gevraagd om te monitoren of de dienstverlening nog goed aansluit op de situatie van de cliënt en een signaal af te geven als de hulpbehoefte verandert.

Productcode

01A04

Bekostigingsvorm tarief en eenheid

Inspanningsgerichte bekostiging eenheden in minuten per week.

Let op: de tarieven worden zo spoedig mogelijk (uiterlijk 14 december 2021) na politieke besluitvorming bekend gemaakt via TenderNed.

2.1 Hulp bij Huishouden (zwaar)

Omschrijving

De dienst Hulp bij het Huishouden (zwaar) is gericht op het realiseren van een schoon en leefbaar huis voor inwoners die dit niet op eigen kracht of met behulp van iemand in het sociale netwerk dit kunnen realiseren, en / of die geen gebruik kunnen maken van Hulp bij het Huishouden (licht) om dit te realiseren.

Doelstelling (niet limitatief)

1. Schoon en leefbaar huis
2. Wasverzorging
3. Boodschappen
4. Maaltijden

Persoonlijk functioneren

Inwoners met zware somatische klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperkingen, verstandelijke beperkingen, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen, of een combinatie daarvan. Kenmerkend voor de doelgroep waarvoor Hulp bij het Huishouden (zwaar) kan worden ingezet is ook een ontregeld huishouden.

Vereiste en kenmerken van de voorziening

- Hulp bij huishouden (zwaar) kan ingezet worden vanuit de Wmo
- Hulp bij huishouden (zwaar) bestaat uit planbare zorg
- Hulp bij huishouden (zwaar) kan alleen ingezet worden wanneer Hulp bij huishouden (licht) ontoereikend is
- Hulp bij Huishouden (zwaar) heeft betrekking op het schoonmaakwerk in het huis, wasverzorging, boodschappen en maaltijdverzorging. Hierbij horen geen activiteiten buitenshuis, zoals het onderhouden van de tuin, wassen van de auto of schoonmaken van de stoep
- Minimale opleiding/ registratie de hulpverlener beschikt minimaal over een startkwalificatie en relevante werkervaring
- Van de (huishoudelijk-) hulpverlener wordt gevraagd om te monitoren of de dienstverlening nog goed aansluit op de situatie van de cliënt en een signaal af te geven als de hulpbehoefte verandert
- Wijkgericht werken: de medewerkers hebben verbinding met het wijkteam van de gemeentelijke opdrachtgever. Er is een nauwe relatie met de wijkverpleegkundige en de welzijnsorganisaties de BAR-regio
- De bestaande koppels tussen cliënt en hulp dienen zoveel mogelijk in stand te blijven, ook bij een verslechtering van de toestand van de cliënt
- Er is sprake van professionele teams. Dit houdt ook in dat de hulp in overleg met de cliënt de werktijden bepaalt binnen de gemeentelijke kaders van de beschikking van de maatwerkvoorziening

Productcode

01A05

Bekostigingsvorm tarief en eenheid

Inspanningsgerichte bekostiging eenheden in minuten per week. **Let op: de tarieven worden zo spoedig mogelijk (uiterlijk 14 december 2021) na politieke besluitvorming bekend gemaakt via TenderNed.**

2.2 Persoonlijke dienstverlening

Omschrijving

Persoonlijke dienstverlening vormt geen zelfstandige vorm van dienstverlening, maar kan enkel als arrangement in combinatie met Hulp bij het huishouden (zwaar) worden ingezet.

Persoonlijke dienstverlening is gericht op het behouden van regie over het huishouden, het aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van de activiteiten gericht op een schoon en leefbaar huis, was-verzorging, het doen van boodschappen en maaltijdenverzorging. Daarnaast kan de voorziening worden ingezet voor de verzorging van minderjarige kinderen die onderdeel uitmaken van het huishouden.

Doelstelling (niet limitatief)

1. Regie/ organisatie , advies, instructie en voorlichting
2. Kindzorg

Persoonlijk functioneren

Inwoners met zware somatische klachten, niet aangeboren hersenletsel (NAH), psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperkingen, verstandelijke beperkingen, lichamelijke of zintuiglijke beperkingen, of een combinatie daarvan. Kenmerkend voor de doelgroep waarvoor Hulp bij het Huishouden (zwaar) kan worden ingezet is ook een ontregeld huishouden. Voor het onderdeel regie/ organisatie , advies, instructie en voorlichting, wordt de mogelijkheid tot het aanleren van nieuwe vaardigheden in kaart gebracht.

Vereiste en kenmerken van de voorziening

- Persoonlijke dienstverlening kan ingezet worden vanuit de Wmo
- Persoonlijke dienstverlening bestaat uit planbare zorg
- Persoonlijke dienstverlening kan alleen worden ingezet in combinatie met Hulp bij huishouden (zwaar)
- Minimale opleiding/ registratie de hulpverlener beschikt minimaal over een Mbo niveau 2;
- Van de (huishoudelijk-) hulpverlener wordt gevraagd om te monitoren of de dienstverlening nog goed aansluit op de situatie van de cliënt en een signaal af te geven als de hulpbehoefte verandert
- Indien er sprake is van regie/ organisatie , advies, instructie en voorlichting dient er gewerkt te worden vanuit een ontwikkelplan voor de inwoner, passend bij de doelstellingen en mogelijkheden.

Productcode

01A06

Bekostigingsvorm tarief en eenheid

Inspanningsgerichte bekostiging eenheden in minuten per week.

Let op: de tarieven worden zo spoedig mogelijk (uiterlijk 14 december 2021) na politieke besluitvorming bekend gemaakt via TenderNed.

Doelstellingen

In het ondersteuningsplan staat aangegeven welke basisactiviteit moet worden uitgevoerd en hoe vaak de basisactiviteit moet plaatsvinden (de frequentie). Per product is aangegeven welke doelstelling centraal staan bij de ondersteuning van de inwoner. Deze doelstellingen zijn leidend voor de omvang van de ondersteuning die wordt geboden. Hierbij hanteren we de volgende doelstellingen:

1. Schoon en leefbaar huis
2. Wasverzorging
3. Boodschappen
4. Maaltijden
5. Regie/ organisatie , advies, instructie en voorlichting
6. Kindzorg

Definitie 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 essentiële hygiëne 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 ondersteuningsplicht, omdat daarvoor meestal een algemeen toegankelijke 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).

Boodschappen

Een boodschappenservice die leidt tot het te bereiken resultaat is voorliggend op een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden.

De boodschappen hoeven niet door de cliënt zelf te worden gedaan. Het gaat er om dat de boodschappen in huis komen. Voor het in huis halen van de boodschappen is in de gemeente zowel een boodschappenservice van de reguliere handel als een vrijwilligersdienst beschikbaar. Als de cliënt of diens vertegenwoordiger kan aantonen dat deze oplossingen niet adequaat zijn kan het doen van de boodschappen een onderdeel zijn van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden waarbij het uitgangspunt is: eenmaal in de week boodschappen doen.

Maaltijdverzorging

De cliënt moet over de verschillende maaltijden door de dag heen kunnen beschikken. Daarbij dient rekening te worden gehouden met medische geïndiceerde diëten. Een maaltijdvoorziening (een kant- en klaar maaltijd valt hier ook onder) is voorliggend op een maatwerkvoorziening. Om te bepalen of een maaltijdvoorziening adequaat is, zal ook gekeken moeten worden naar de gezinssamenstelling.

Wasverzorging

Hierbij wordt uiteraard gekeken of er wel sprake is van maatwerk. 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. Voor begeleiding bij het kopen van kleding kunnen vrijwilligers ingeschakeld worden.

Kindzorg

Het gaat hierbij om de dagelijkse zorg van kinderen die tot het gezin behoren als een ouder met beperkingen dat zelf niet kan. Het zal nooit gaan om volledige overname. In die situatie zullen andere oplossingen gezocht moeten worden.

Eerst moet beoordeeld worden of er sprake is van andere oplossingen, bijvoorbeeld familie, sociale netwerk en alle vormen van opvang. Zo kan hulp op basis van een sociaal medische indicatie voorliggend zijn op de Wmo.

Voor- tussen- en naschoolse opvang, kinderopvang of andere opvangmogelijkheden¹ die in de individuele situatie van de cliënt kunnen leiden tot een oplossing voor het probleem, maken het verstrekken van een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden overbodig. 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.

In geval van gescheiden partners wordt ook gekeken naar de rol van de (ex)partner. Bij echtscheiding vervalt het samenwonen en daarmee dus ook de gebruikelijke hulp van een van de ouders in het huishouden. De zorgplicht voor de kinderen verdwijnt echter niet. Bij uitval van de verzorgende ouder moet wel onderzoek gedaan worden naar de mogelijkheid van opvang van de kinderen door de niet thuiswonende ouder.

Regie/ organisatie , advies, instructie en voorlichting

Ondersteuning bij het organiseren van huishoudelijke taken wordt aanvullend ingezet wanneer inwoner niet tot zelfregie en planning van de werkzaamheden in staat is. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden gestimuleerd of worden overgenomen heeft de ondersteuning aansturende en regietaken. Daarbij geldt voor de ondersteuning een extra verantwoordelijkheid bij het signaleren van ongewenste situaties of toenemende kwetsbaarheid bij inwoner. Ook kan ondersteuning bestaan uit het helpen handhaven, verkrijgen of herkrijgen van structuur in het huishouden.

Het overnemen van de regie over het huishouden kan noodzakelijk zijn als in redelijkheid niet meer van de inwoner verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt of als disfunctioneren dreigt. Dat kan zich uiten in vervuiling (van de woning of van kleding), verwaarlozing (eten en drinken) of ontredde van zichzelf of van afhankelijke huisgenoten waardoor het functioneren in huis maar ook buitenshuis belemmerd wordt. De ondersteuning dient bij het uitoefenen van de ondersteuning zoveel mogelijk de inwoner te betrekken bij het maken van keuzes. Daarbij dient aangesloten te worden bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en leervermogen van de inwoner. Bij een deel van deze groep zal geen sprake zijn van ontwikkelvermogen, eerder van afnemende zelfredzaamheid. Bewaken of het nog verantwoord is dat de inwoner zelfstandig woont, is daarom onderdeel van het resultaatgebied (signaleren en doorgeven aan de gemeente).

Indien er wel sprake is van ontwikkelvermogen kan, in plaats van overnemen, gekozen worden voor het aanleren van vaardigheden om zelfstandig de regie te voeren en weer structuur te verkrijgen of herkrijgen in het huishouden. Dit kan door kortdurende zorg g in te zetten op het gebied van Advies, Instructie en Voorlichting (AIV).

¹ Als opvang 5 dagen per week voorhanden is heeft dat de voorkeur boven inzet van een maatwerkvoorziening Wmo.