

Bijlage 1. Programma van Eisen Hulp bij Huishouden 2025

Inhoud

1. Contractmanagement.....	2
1.1 Kwaliteit van zorg.....	2
1.2 Sturen op resultaat.....	2
1.3 Werkwijze contractmanagement.....	3
2. Declaratieproces en verantwoording	3
2.1 Declaratieproces.....	3
2.2 Klachten.....	4
2.3 Controle	4
2.4 Werkwijze toezicht	4
3. Gunningseisen	5
4. Productomschrijving	9

Dit programma van eisen beschrijft de kwalitatieve standaarden die de gemeente hanteert en geeft weer aan welke eisen opdrachtnemers moeten voldoen bij het uitvoeren van de opdracht. In het eerste hoofdstuk gaan wij in op de uitgangspunten en voorschriften die de gemeente hanteert bij het contractmanagement en het toezicht op de rechtmatigheid en kwaliteit. In hoofdstuk twee wordt het declaratie- en verantwoordingsproces toegelicht. Het derde hoofdstuk somt de gunningseisen op; dit zijn de voorschriften en randvoorwaarden die opdrachtnemer bij uitvoering van de opdracht in acht moet nemen. Hoofdstuk drie gaat dieper in op de in te kopen ondersteuning. Per product worden ook aanvullende eisen voor de uitvoering genoemd.

1. Contractmanagement

1.1 Kwaliteit van zorg

De ervaren kwaliteit van zorg wordt grotendeels bepaald door de relatie tussen de inwoner en de zorgverlener (de 'zachte' eisen). Tegelijkertijd is de kwaliteit van de relatie niet in inkoopvoorwaarden te omschrijven. De 'harde' eisen zijn wel in inkoopvoorwaarden te beschrijven, maar niet bepalend voor de kwaliteit van zorg. De gemeente Waalwijk kiest er daarom voor om de toetredingseisen zo beperkt mogelijk te houden. In plaats daarvan steken de gemeenten in op het ophalen van kwaliteitsinformatie bij inwoners, aanbieders en de eigen organisatie, om op basis daarvan te kunnen sturen op kwaliteit. In deze paragraaf beschrijven we hoe dit kwaliteitsmanagement eruit ziet.

Uitgangspunten

- De nadruk ligt op de (ervaren) kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit de inwoner;
- Gemeentelijke beeldvorming over kwaliteit door gesprekken met inwoners, aanbieders en andere stakeholders. De nadruk ligt op proactief toezicht en actief contractmanagement;
- Aanbieders hebben de inhoudelijke kennis. Dit betekent dus ook dat aanbieders de ruimte krijgen om gezamenlijk de inhoudelijke onderwerpen te bepalen waar het gaat om kwaliteitsverbetering. De contractmanager werkt vanuit het principe 'vertrouw maar verifieer'.

Kwaliteitsmanagement

De gemeente steekt in op continue kwaliteitsverbetering. De gemeentelijke organisatie is ingericht om vanuit verschillende invalshoeken beelden te krijgen over kwaliteit. Deze beelden worden door de contractmanager verzameld.

1.2 Sturen op resultaat

Contractering van aanbieders vindt plaats op basis van een inspanningsverplichting. Het al dan niet behalen van resultaten (geformuleerd in het Plan van Aanpak van de inwoner) heeft geen gevolgen voor de afrekening, maar is wel een te bespreken onderwerp bij periodiek overleg in het kader van contractmanagement. De gemeente monitort in dat kader de ervaringen met aanbieder als samenwerkingspartner. Contractmanagement is dan gericht op verbetering van effectiviteit van dienstverlening van de aanbieder.

Op cliëntniveau streeft de gemeente naar monitoring van de resultaten, zoals met inwoner overeengekomen en neergelegd in het Plan van Aanpak en de bijdrage van aanbieder aan de behaalde resultaten.

1.3 Werkwijze contractmanagement

Naar aanleiding van de zelfevaluatie en de interne signalen scoort de contractmanager de aanbieder. Hierbij geldt:

1. Organisatie scoort voldoende: geen actie
2. Organisatie voldoet niet, er zijn aandachtspunten: actie
3. Organisatie vertoont gebreken op essentiële onderwerpen, (directe) actie gewenst: actie

Op basis van de score bepaalt de contractmanager het vervolg.

1. Gesprek

Wanneer een actie vereist is, betekent dit altijd eerst een gesprek tussen de betreffende aanbieder en de contractmanager. In dat gesprek worden afspraken gemaakt over de door te voeren verbeteringen, de termijn waarop deze plaats moeten vinden en hoe deze gerapporteerd dienen te worden. Dit wordt schriftelijk bevestigd waarbij een hersteltermijn gegeven wordt.

2. Gesprek heeft weinig effect

Wanneer binnen de gegeven hersteltermijn geen aantoonbare verbetering is geconstateerd, worden:

- nieuwe inwoners niet meer naar de betreffende aanbieder doorverwezen (ook niet via PGB);
- indien de contractmanager dit nodig acht worden betalingen aan de aanbieder opgeschort.

Daarnaast wordt er een nieuwe hersteltermijn gegeven aan de aanbieder om de verbeteringen door te voeren. De bovengenoemde sancties worden opgeheven nadat de afgesproken verbeteringen zijn aangetoond en beide partijen het erover eens zijn dat deze verbeteringen in de praktijk zijn gebracht.

3. Gesprek en sancties hebben geen effect:

Wanneer binnen de afgesproken termijn stappen 1 en 2 niet tot verbetering heeft geleid, wordt de overeenkomst met de Aanbieder per direct ontbonden. Hierbij worden de inwoners herplaatst. Hierbij gelden de reguliere afspraken over de warme overdracht van inwoners naar een nieuwe aanbieder.

College

Voor alle stappen geldt dat de aanbieder mondeling en schriftelijk wordt geïnformeerd over de maatregelen. Ook kan het nodig zijn het College van Burgemeester en Wethouders hierover te informeren. Het College van Burgemeester en Wethouders informeert de gemeenteraad naar eigen inzicht.

2. Declaratieproces en verantwoording

2.1 Declaratieproces

De gemeente maakt gebruik van het Standaard Administratieprotocol voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. De gemeente vergoedt alleen directe

cliëntgebonden tijd. hulp. De directe cliëntgebonden tijd is gericht op de hulp bij de cliënt.

Wanneer door (geplande dan wel ongeplande) afwezigheid van de cliënt de hulp niet kan worden geleverd, kan niet worden gedeclareerd.

2.2 Klachten

Aanbieders maken altijd melding per e-mail bij opdrachtgever als er een klacht is ingediend over de geboden ondersteuning. Per klacht levert de aanbieder een melding aan met daarbij de aard, oorzaak en oplossing van de klacht. De gemeente verzamelt deze meldingen. Tijdens de contractgesprekken komen ontvangen klachten aan de orde. Meldingen dienen te worden aangeleverd via:

- Voor Waalwijk: sociaaldomein@waalwijk.nl

2.3 Controle

Voor de financiële verantwoording en controle sluiten de gemeenten aan bij het landelijke accountantsprotocol Wmo. Hiermee wordt op eenduidige wijze financiële verantwoording afgelegd over geleverde diensten. Het algemene normen- en toetsingskader van dit protocol is gericht op vier algemene aspecten:

- Het recht op het verstrekken van zorg;
- De bepaling van de omvang van zorg;
- De vereisten aan de declaratie;
- Het aantonen van de levering van zorg.

Ten behoeve van de verantwoording en de controle vragen wij de aanbieder jaarlijks een productie-verantwoording Wmo aan te leveren. Naast de productieverantwoording verzoekt de gemeente Waalwijk een algemene accountantsverklaring aan te leveren als u over het desbetreffende jaar meer dan €125.000,- aan zorg in het kader van de Wmo hebt geleverd aan inwoners van de gemeente.

Meer informatie over het landelijk accountantsprotocol vindt u op www.i-sociaaldomein.nl

Naast bovenstaande financiële controle kan de gemeente gebruik maken van andere vormen van controle waarbij inzage gevraagd kan worden in de zorgplannen en zorgdossiers indien en voor zover dit noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast kunnen o.a. de volgende documenten worden opgevraagd:

- Het sociaal jaarverslag;
- Het kwaliteitsverslag;
- Het financieel jaarverslag;
- Een verslag klachtenafhandeling;
- Een verslag van het klanttevredenheidsonderzoek;
- Een verslag inzake de deskundigheidsbevordering.

De gecontracteerde aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan deze controle.

2.4 Werkwijze toezicht

Een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering binnen het sociale domein is het toezicht op rechtmatigheid en kwaliteit. Op grond van artikel 6.1, eerste lid, van de Wmo 2015

heeft de gemeente Waalwijk toezichthouders aangesteld die belast zijn met de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet. Zij houden toezicht op de naleving van regels uit de Wmo 2015, de regels uit de Verordening en Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning van gemeente Waalwijk en de voorwaarden uit de overeenkomsten met aanbieders. Dit betekent dat diegene de genoemde bevoegdheden kan uitoefenen om toezicht te houden, waaronder het inwinnen van inlichtingen, het inzien van zakelijke gegevens en, voor zover noodzakelijk, het inzien van cliëntdossiers van de aanbieders.

Aanbieders spelen een belangrijke rol bij het signaleren van eventuele misstanden op het gebied van rechtmatigheid en kwaliteit. Om deze goed te kunnen oppakken verwacht de gemeente van aanbieders dat zij eventuele signalen melden. Dit dient te gebeuren via het volgende emailadres:

- sociaaldomein@waalwijk.nl

Meldingen die op deze emailadressen binnenkomen zullen door de gemeente worden onderzocht.

Calamiteiten en geweld

Aanbieders zijn verplicht zich te houden aan de wettelijke regels en de voorwaarden uit de overeenkomsten. Dit betekent onder meer dat zij, op grond van Artikel 3.4, lid 1, van de Wmo 2015, calamiteiten en geweld melden bij de toezichthouder van de gemeente. Onder calamiteiten en geweld verstaan de gemeenten:

- Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.

Gemeente Waalwijk heeft hier de GGD Hart voor Brabant voor aangesteld. Daarbij dienen aanbieders zich te houden aan de werkwijze en termijnen zoals die opgesteld zijn door de toezichthouder. Klik [hier](#) voor het te volgen protocol¹.

3. Gunningseisen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verschillende eisen die opdrachtgever stelt aan de opdrachtnemer. Het niet voldoen aan deze eisen leidt tot uitsluiting van de procedure. De aanbieder gaat met het indienen van een aanmelding en ondertekenen van het UEA onvoorwaardelijk akkoord met deze uitvoeringsvoorwaarden.

Doelstellingen en werkwijze

Eis 1	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving toe bij het aanbieden van een product aan de cliënt en het uitvoeren van afspraken met de gemeenten, waaronder in ieder geval de Wet
-------	--

¹ Dit zijn ten tijde van publicatie de meest recente versies. Mogelijk worden deze gedurende de looptijd van de aanbesteding en het contract aangepast.

	maatschappelijke ondersteuning 2015 en de vigerende verordeningen van de gemeenten.
Eis 2	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform de in dit document beschreven werkwijzen en eisen.
Eis 3	Aanbieder biedt ondersteuning zo lokaal mogelijk en zo licht mogelijk.
Eis 4	Aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van het toegangsteam en andere actoren.

Start en einde ondersteuning

Eis 5	Opdrachtgever werkt met een centraal wachtlijststelsel waar aanbieder toegang toe krijgt. Opdrachtgever stelt hiervoor een werkinstructie ter beschikking.
Eis 6	Aanbieder haalt cliënten van de wachtlijst zodra hij daar de mogelijkheid toe heeft. Hierbij wordt de volgorde van langst wachtende aangehouden.
Eis 7	Aanbieder laat opdrachtgever weten welke inwoner(s) van de wachtlijst is /zijn gehaald. Opdrachtgever verstrekt hierop een 301 bericht met de opdrachtgegevens.
Eis 8	Aanbieder start de verlening van ondersteuning uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking op basis van het Besluit en eventuele Plan van Aanpak.
Eis 9	Indien Aanbieder voorziet dat de ondersteuning niet tijdig gestart kan worden, stelt Aanbieder het toegangsteam daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte, uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdrachtverstrekking.
Eis 10	Aanbieder stuurt binnen vijf werkdagen nadat de zorg daadwerkelijk is aangevangen een iWMO 305-bericht (start-zorgbericht). De eventuele intake heeft voorafgaand aan de start van de zorg plaatsgevonden.
Eis 11	De aanbieder garandeert continuïteit van de dienstverlening aan de cliënt, ook tijdens vakanties, feestdagen en ziekte van de medewerker(s) van aanbieder.
Eis 12	Aanbieder stuurt binnen vijf werkdagen nadat de zorg daadwerkelijk is beëindigd een iWMO 307-bericht (stop-zorgbericht). In dit bericht geeft de aanbieder aan wat de reden van de beëindiging is. Levering of het verlenen van zorg kan tussentijds tijdelijk stoppen, bijvoorbeeld voor een cliënt met een klinische opname waardoor huishoudelijke hulp een tijdlang niet nodig is. Dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een Stopzorg bericht met als reden 'Levering is tijdelijk beëindigd'.
Eis 13	Indien de inwoner en het toegangsteam overeen zijn gekomen dat de inwoner overstapt naar een andere aanbieder, zorgt latende aanbieder voor een warme overdracht naar de aanbieder waarvoor cliënt heeft gekozen, waarbij de continuïteit van de zorgverlening is gewaarborgd.
Eis 14	Aanbieder kan slechts weigeren zorgverlening te leveren aan een inwoner om de volgende redenen: • Aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de zorgverlening aan inwoner in redelijkheid niet van aanbieder kan worden gevraagd, ondanks het voortbestaan van de in het besluit met eventueel Plan van Aanpak vastgelegde behoefte; • Inwoner heeft een beschikking voor ondersteuning waarvoor de Aanbieder geen passend aanbod heeft.
Eis 15	Aanbieder en toegangsteam treden in nauw overleg om beëindiging van zorgverlening te voorkomen. Als beëindiging toch noodzakelijk blijkt, is dat

	slechts mogelijk op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval: • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de inwoner maar ook vanuit de handelwijze van familie of sociaal netwerk van de inwoner; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de inwoner, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Aanbieder Aanbieder kan de aangevangen zorgverlening slechts voortijdig beëindigen na voorafgaand overleg met en toestemming van opdrachtgever. Aanbieder onderbouwt zijn verzoek tot beëindiging. Opdrachtgever neemt in ieder geval in overweging: • of het gedrag van de inwoner niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de inwoner; • of Aanbieder in voldoende mate heeft getracht de beëindiging de zorgverlening te voorkomen; • of Aanbieder zorg heeft gedragen voor een andere wijze van continuering van de Zorgverlening. Aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen zorgverlening wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van opdrachtgever in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd. Zodra opdrachtgever ten behoeve van inwoner een nieuw besluit heeft genomen, neemt Aanbieder alle maatregelen die noodzakelijk zijn om inwoner voor te bereiden op de nieuwe situatie, voor zover nodig. Dit betekent in ieder geval dat: • Aanbieder toewerkt naar de nieuwe situatie; • Aanbieder bij overdracht van inwoner naar een andere Aanbieder de benodigde informatie tijdig aan die Aanbieder overdraagt. Indien de looptijd van de Ondersteuning is verstreken en het Besluit niet is vervangen door een nieuw Besluit, wordt de Ondersteuning niet door Opdrachtgever vergoed.
Eis 16	De inwoner is zelf primair verantwoordelijk om, indien noodzakelijk, te zorgen voor een verlenging van de indicatie. Indien onderdeel van de zorgverlening het overnemen van (een deel van) de regie van de inwoner is, geeft de Aanbieder, op het moment dat de Aanbieder zich zorgen maakt dat de inwoner hier zelf niet toe in staat is, tijdig (minimaal 8 weken voor afloop van de indicatie) een signaal af aan het toegangsteam over het aflopen van de indicatie.

Ondersteuningsplan

Eis 17	De Aanbieder maakt (indien mogelijk) in het ondersteuningsplan afspraken over het moment, de plaats en de frequentie van de ondersteuning.
--------	---

Eis 18	De Aanbieder stemt, voor zover dit binnen de bij wet- en regelgeving gestelde kaders is toegestaan en voor zover van toepassing, het ondersteuningsplan af met alle hulpverleners die zijn opgenomen in het Plan van Aanpak van de inwoner.
Eis 19	Indien Aanbieder vermoedt dat een inwoner andere ondersteuning nodig heeft, of ondersteuning geleverd door een andere aanbieder, treedt de Aanbieder zo snel mogelijk hierover in overleg met het toegangsteam.
Eis 20	Het toegangsteam bepaalt of, en zo ja hoe vaak, de Zorgverlening samen met het toegangsteam geëvalueerd wordt. Deze evaluatie gebeurt aan de hand van het besluit, het Plan van Aanpak, het ondersteuningsplan en de inbreng van de inwoner. De Aanbieder neemt, indien het toegangsteam dit noodzakelijk acht, deel aan deze evaluaties.

ICT

Eis 21	Opdrachtnemer heeft informatiebeveiliging als (intern) proces ingericht. Zij voldoen aantoonbaar aan NEN7510.
Eis 22	Opdrachtnemer beschikt over de benodigde software ten behoeve van het centrale wachtlijststelsel dat door opdrachtgever wordt aangeboden via MS-Teams.
Eis 23	Aanbieder dient bij het versturen van emailberichten waar cliëntgegevens in staan gebruik te maken van een TLS-verbinding.
Eis 24	Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale gegevensuitwisseling waarbij gebruik wordt gemaakt van de vigerende versie van de i-Wmo standaard. De i-Wmo berichten worden door de Aanbieder aangeleverd via Vecozo.
Eis 25	Opdrachtnemer maakt gebruik van de landelijke infrastructuur voor het beveiligd uitwisselen van berichten waarbij alle berichten technisch worden gecontroleerd door het Vecozo Schakelpunt.
Eis 26	Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per cliënt en creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie.

Onderzoeken en meldingen

Eis 27	De Aanbieder doet, conform artikel 3.4 van de Wmo, bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van: • iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden; • geweld bij de verstrekking van een voorziening.
Eis 28	Aanbieder werkt mee aan controles, door opdrachtgever of door de opdrachtgever aangestelde derde (waaronder door de toezichthouder Wmo en de contractmanager), op inhoudelijke en financiële kwaliteit en/of rechtmatigheid.
Eis 29	Aanbieder werkt mee aan evaluaties van de dienstverlening aan inwoners.
Eis 30	Opdrachtnemer licht opdrachtgever direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de opdrachtnemer, waaronder vallen verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de opdrachtnemer werkzaam personeel, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.

Overige eisen

Eis 31	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving. Waaronder, maar niet uitsluitend: de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens, de Wet Normering Topinkomens (WNT), de Wet medezeggenschap inwoners zorginstellingen en de Mededingingswet.
Eis 32	Opdrachtnemer past de Governancecode Zorg toe op de organisatie. De gemeente onderschrijven het "pas-toe-of-leg-uit" principe van deze code.
Eis 33	Opdrachtnemer stuurt zijn organisatie aan op basis van de principes van Goed Werkgeverschap.
Eis 34	De dienstverlening zal –waar van toepassing- worden uitgevoerd conform de aanvullende eisen gesteld bij de productbeschrijvingen.
Eis 35	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Waalwijk. Zie Bijlage 5.
Eis 36	De door de Aanbieder voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers zijn deskundig en in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. De kosten voor (een) verklaring(en) omtrent gedrag (VOG) zijn voor eigen rekening.

4. Productomschrijving

Hulp bij het huishouden

Product	HBH
Omschrijving	Hulp bij het huishouden omvat ondersteuning bij het huishouden, gericht op het behouden van een schone en leefbare woning.
Doel en Werkzaamheden	Het doel van hulp bij het huishouden is om een inwoner langer zelfstandig te laten wonen in de eigen leefomgeving. Hulp in het huishouden kan als voorziening worden ingezet, wanneer een inwoner niet meer zelfstandig of met hulp van zijn sociale omgeving zijn woning schoon en leefbaar kan houden, waarbij de inwoner zelf, of met behulp van het sociale netwerk, de regie voert. Onder regie wordt verstaan, dat de hulp instructie krijgt over de uit te voeren werkzaamheden. Het kan ook voorkomen dat de inwoner zelf niet goed kan aangeven wat er precies schoongemaakt moet worden of moeite heeft met het organiseren van het huishouden, waarbij het sociaal netwerk dit niet kan overnemen. Te denken valt aan inwoners met ernstige geheugenproblematiek, verstandelijke of psychische beperkingen. Hulp bij het huishouden omvat alle activiteiten om het huis, exclusief tuin, schoon en leefbaar te houden. Er wordt uitgegaan van ruimten die noodzakelijk zijn voor dagelijks gebruik van een woning. Werkzaamheden die vallen onder huishoudelijke hulp zijn: Schoon en leefbaar huis • huishoudelijk werk (stofzuigen, schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keuken, bedden verschoneren, ramen lappen binnenshuis, stof afnemen/ raggen, opruimen, afwassen, bed opmaken, afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine.) Wasverzorging

	- wasgoed sorteren en wassen in de wasmachine, wasgoed ophangen en afhalen, wasgoed drogen in de droger, wasgoed vouwen en opbergen, wasgoed strijken. Regie - Structureren van het huishouden (organisatie van het huishouden, plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden, formuleren doelen/ bijstellen doelen m.b.t. het huishouden, helpen handhaven/ verkrijgen/ herkrijgen van de structuur in het huishouden, helpen handhaven/ vergroten van zelfredzaamheid m.b.t. het budget in relatie tot het huishouden Verzorging van kinderen, maaltijden en boodschappen - als voorliggende en algemene/ collectieve voorzieningen geen uitkomst bieden.
Aanvullende eis(en)	- Opdrachtnemer dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn van 8:30 – 17:00 uur - Opdrachtnemer garandeert vervanging tijdens de vakantieperiode of ziekte van de medewerker.
Leveringsvorm	Hulp bij het huishouden wordt in de thuissituatie geboden en wordt in minuten geïndiceerd (met afronding op 5 minuten). De omvang is afhankelijk van de beoogde resultaten in combinatie met de persoonlijke capaciteiten en situatie van de inwoner.
Doelgroep	Inwoners die niet meer op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg en/of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemeen gebruikelijke voorzieningen of algemene voorzieningen, in staat zijn hun woning schoon en leefbaar te houden.
Groepsgrootte	n.v.t.
Productcode(s)	01A04 (regulier) 01A06 (ZZP)
Tarieven	per uur (voor de hoogte van het tarief zie hiervoor formulier 4)
Betaling	Tarief per uur met betaling achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde zorg in minuten.