

Bijlage 1: Omschrijving producten en eisen AVSLH en MVHO

1. Algemeen

1.1 Leefeenheid en gebruikelijke hulp

Met leefeenheid bedoelen we één persoon of een groep mensen bestaande uit mannen en/of vrouwen, meerderjarigen en/of minderjarigen die op hetzelfde adres wonen en/of ingeschreven staan. Er wordt, voordat een AVSLH wordt ingeschakeld of als noodzakelijk de MVSLH ingezet moet worden, altijd eerst gecheckt of en in welke mate de leefeenheid in staat is het huis schoon en leefbaar te houden. Als één persoon of de leefeenheid gezamenlijk in staat is het resultaat “een schoon en leefbaar huis” zelfstandig te behalen wordt een AVSLH of een MVHO niet ingezet.

We gaan daarbij uit van het principe “[gebruikelijke hulp](#)” (hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten (artikel 1.1.1 Wmo 2015)). De uitwerking hiervan is opgenomen in de lokale beleidsregels WMO van de opdrachtgever Heerde.

1.2 Schoon en leefbaar huis

Dat is het geval als de woning normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen (Bron: [normenkader](#) van KPMG Plexus en Bureau HHM).

- Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.
- Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Welke activiteiten daarbij precies horen is afhankelijk van de situatie van de inwoner en wordt bepaald in afstemming tussen de inwoner en de opdrachtnemer, voor zover dit niet strijdig is met de opdracht en/of de kaders die opdrachtgever hieraan heeft gesteld.

1.3 Resultaat schoon en leefbaar huis

Bij de huishoudelijke ondersteuning is het uitgangspunt dat iedereen kan leven in een schoon en leefbaar huis. Het moet van aanvaardbaar niveau zijn. Dus schoon in vergelijking met de situatie van personen in vergelijkbare omstandigheden en in dezelfde leeftijdscategorie die geen beperkingen hebben.

- Bij het ondersteunen van het schoonhouden van de ruimten gaat het om de ruimten:
 - o op het niveau sociale woningbouw;
 - o die voor dagelijks gebruik noodzakelijk zijn.
- Een schoon en leefbaar huis betekent *dat in ieder geval de woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes (maximaal 1 badkamer en 2 toiletten) en de gang (inclusief trap) structureel moeten worden schoongemaakt.*
- *Een schoon huis wil niet zeggen dat alle ruimten en/of objecten wekelijks schoongemaakt moeten worden.* Het betekent dat het huis periodiek schoongemaakt moet worden, waardoor het dus niet vervuilt, om zo een algemeen aanvaardbaar niveau van schoon* te realiseren.
- Daarnaast moet het huis opgeruimd en functioneel zijn, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Onder een algemeen aanvaardbaar niveau van schoon verstaan we: een niveau van schoon, net en georganiseerd, gericht op het stimuleren van zelfredzaamheid en participatie, dat past bij de situatie van de inwoner. Dit in vergelijking met de situatie van personen in vergelijkbare omstandigheden en in dezelfde leeftijdscategorie die geen beperkingen hebben. Om die reden moet de inwoner zich er soms bij neerleggen dat zijn verwachtingen ten aanzien van de huishoudelijke ondersteuning afwijken van persoonlijke normen.
- *Het onderhoud van een tuin en het verzorgen van huisdieren (niet zijnde hulphonden/dieren) of extra bevulling als gevolg van een huisdier behoort in principe niet tot huishoudelijke ondersteuning.* Dergelijke aspecten worden beschouwd als keuzes waarop de inwoner zelf invloed kan uitoefenen.

De leefeenheid is primair zelf verantwoordelijk voor een schoon en leefbaar huis.

Gebruikelijke hulp is zoals aangegeven de normale, dagelijkse hulp die partners of ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid gemeenschappelijk een woning bewonen en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van het huishouden.

- Het principe van gebruikelijke hulp heeft een verplichtend karakter en hierbij wordt geen onderscheid gemaakt op basis van sekse, religie, cultuur, gezinssamenstelling, de wijze van inkomensverwerving, drukke werkzaamheden, lange werkweken of persoonlijke opvattingen over het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden.
- Van de inwoner en/of zijn/haar sociaal netwerk en/of leefeenheid verwachten we dat zij medewerking verlenen aan een zo efficiënt mogelijke ondersteuning. Dit betekent dat van de betrokkene mag worden verwacht dat hij/zij hiermee rekening houdt bij de inrichting van de woning en planning van huishoudelijke werkzaamheden. Te denken valt aan het zo mogelijk voorbereiden van de was, en dat de inrichting van de woning toestaat dat er op een efficiënte manier schoongemaakt kan worden. Zo kan worden gevraagd of de inwoner, voordat de hulp komt, alvast wat spulletjes van het dressoir of de tafel haalt en deze later weer terug plaatst. Of dat er wat spullen worden opgeruimd. De inwoner kan ervoor kiezen om dat niet te doen, maar dat kan effect hebben op de wijze waarop wordt schoongemaakt.

1.4 Werkzaamheden en activiteiten schoon en leefbaar huis

In het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019 wordt onderscheid gemaakt in basisactiviteiten en incidentele activiteiten.

1. Basisactiviteiten: deze activiteiten dienen zeer regelmatig uitgevoerd te worden. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: stof afnemen nat en droog, stofzuigen, dweilen, keukenblok schoonmaken, badkamer en toilet schoonmaken, bed verschonen, afval opruimen.
2. Incidentele activiteiten: deze activiteiten worden slecht één of enkele malen per jaar uitgevoerd. Dit gaat onder andere om de volgende werkzaamheden: ramen wassen binnenzijde, raambekleding wassen/schoonmaken, meubels schoonmaken, reinigen radiatoren, keukenapparatuur schoonmaken, binnen- en bovenzijde keukenkastjes afnemen, deuren afnemen, deurposten en tegelwanden afnemen.

Deze basis- en incidentele activiteiten moeten ertoe leiden dat inwoners wonen in een 'schoon en leefbaar huis'.

Het verstrekken van materiële voorzieningen en schoonmaakmaterialen (stofzuiger, wasmachine etc.) valt niet binnen de ondersteuning in het realiseren van het resultaat schoon en leefbaar huis.

Huishoudelijke Hulp kan bestaan uit:

- a) aanleren (alternatieven) waar mogelijk
- b) samen op werken als het kan
- c) fysieke overname waar noodzakelijk
- d) "tijdelijk" overnemen en langzaam weer afbouwen, om herstel / balans binnen het huishouden te bewerkstelligen

Er wordt bij de ondersteuning bij het voeren van een huishouden altijd aangesloten bij de vaardigheden van de inwoner zijn omgeving en/of leefeenheid.

1.5 Signaalfunctie

Er is altijd een signaalfunctie voor de huishoudelijke hulp. Bij bijzonderheden en veranderingen in de gezondheids- en sociale situatie wordt actief gehandeld. Er wordt geactiveerd en als nodig contact gezocht met de contactpersoon binnen de eigen organisatie van de opdrachtnemer. Als nodig, neemt deze contactpersoon contact op met de opdrachtgever.

1.6 Wanneer AVSLH en wanneer MVHO

- Bij de AVSLH ligt de nadruk op het ondersteunen in het resultaat: het schoon en leefbaar houden van een huis. Vanuit dat kader gaan we ervan uit dat de inwoner en/of zijn leefeenheid zelf de regie kunnen voeren over het huishouden en dat bij het gebruik van de AVSLH de meeste beperkingen liggen in met name het uitvoeren van de zware huishoudelijke werkzaamheden. De lichte huishoudelijke werkzaamheden, de wasverzorging en andere huishoudelijke werkzaamheden, kunnen nog deels of geheel door de inwoner, zijn leefeenheid en/of met behulp van zijn netwerk zelfstandig uitgevoerd worden.
- Bij de MVHO ligt de nadruk op het realiseren van het resultaat: het schoon en leefbaar houden van een huis;

- Er is sprake van een beperking in het voeren van het huishouden bij de inwoner en zijn leefeenheid. Hierdoor is de leefeenheid niet in staat gezamenlijk of met gebruik van voorliggende of algemene voorzieningen, deze beperking in voldoende mate op te heffen;
- De inwoner kan geen gebruik maken van een voorliggende of gebruikelijke voorziening;
- De inzet van huishoudelijke werkzaamheden valt buiten de werkzaamheden die uitgevoerd kunnen worden vanuit de AVSLH namelijk:
 - Het tijdelijk bieden van opvang voor kinderen in crisissituaties;
 - Het overnemen van zorgtaken voor kinderen (wassen, kleden, maaltijden);
 - De situatie eist een specifiek toegeruste professional;
 - De situatie waarin er een combinatie noodzakelijk is van huishoudelijke ondersteuning met regie op het huishouden

1.7 Vragen rondom het uitvoeren van huishoudelijke taken.

Een inwoner kan zich voor vragen rondom het uitvoeren van huishoudelijke taken melden bij de opdrachtgever bij de toegang van STIP (steun en informatie punt Heerde). De toegangsmedewerker zal samen doornemen wat de vraag van de inwoner is en een advies geven over hoe om te gaan met de vraag over huishoudelijke ondersteuning. Inwoners kunnen geadviseerd worden over eigen mogelijkheden, particuliere mogelijkheden, ondersteuning van een huishoudcoach, ondersteuning vanuit de AVSLH of een gesprek over het inzetten van een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

De toegangsmedewerker van STIP weet dat voor de toelating tot de algemene voorziening geen onderzoek hoeft worden gedaan naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, vastgesteld. Er wordt geen uitgebreid onderzoek gedaan. Wel wordt er een lichte toegangstoets uitgevoerd om te bepalen of de inwoner ingeschreven staat bij de opdrachtgever Heerde en of de inwoner tot de doelgroep van de AVSLH behoort.

Als de situatie van de inwoner en de leefeenheid bij de toegangsmedewerker onduidelijk is zal eerst, met toestemming van de inwoners, een onafhankelijke huishoudcoach (algemene voorziening) worden ingezet om samen met de leefeenheid te kijken hoe men de regie over het huishouden en een deel van de lichtere schoonmaakwerkzaamheden zelfstandig kan blijven uitvoeren. Als men nog wel een gedeeltelijk of volledige bijdrage kan leveren in de zware en/of lichte werkzaamheden en/of in de wasverzorging in combinatie met regie zal de toegang of de huishoudcoach attenderen op inzet van het netwerk/leefeenheid, inzet van een particuliere huishoudelijke hulp of inzet vanuit de AVSLH. In sommige situaties is dat niet mogelijk en moeten maatwerkvoorzieningen worden ingezet. In die situaties wordt er met de inwoner en zijn leefeenheid een gesprek gepland met de Wmo gespreksvoerders om te kijken of men gezamenlijk tot een maatwerkvoorziening kan komen.

2. Product: Algemene voorziening schoon en leefbaar huis

2.1 Algemeen

Onder de Algemene voorziening schoon en leefbaar huis (hierna AVSLH) wordt zoals aangegeven verstaan een aanbod van activiteiten gericht op het ondersteunen bij het behalen van het resultaat: het schoon en leefbaar houden van een huis.

De opdrachtgever staat achter het principe dat we de inwoners het huishouden zoveel als mogelijk zelfstandig laten uitvoeren. Vanuit dat kader gaan we ervan uit dat bij het gebruik van de AVSLH de meeste beperkingen liggen in met name het uitvoeren van de zware huishoudelijke werkzaamheden en als nodig enkele lichte huishoudelijke taken of enkele was verzorgende taken. Onder zware huishoudelijke werkzaamheden worden verstaan: stofzuigen, schrobben, dweilen en soppen, het schoonhouden van sanitair en keuken en het verschonen van de bedden.

De lichte huishoudelijke werkzaamheden en andere huishoudelijke werkzaamheden, kunnen nog deels of geheel door de inwoner, zijn leefeenheid en/of met behulp van zijn netwerk zelfstandig uitgevoerd worden.

Een inwoner komt in aanmerking voor een AVSLH als deze voldoet aan dat wat is aangegeven in paragraaf 3.1 van de beleidsregels van de opdrachtgever Heerde aangaande de AVSLH.

Om te bepalen wat de daadwerkelijke invulling wordt van de werkzaamheden die verricht worden binnen de AVSLH wordt door opdrachtnemer onder andere gekeken naar:

- Dat wat de inwoner (en zijn leefeenheid) zelf nog kan doen;
- Wat voorliggende voorzieningen en de omgeving kunnen overnemen;
- Wat er dan om te komen tot het "resultaat schoon en leefbaar huis" nog aan activiteiten blijven liggen.

2.2 Ondersteuning bij behalen resultaat schoon en leefbaar huis AVSLH

Samengevat voert opdrachtnemer binnen de AVSLH om te komen tot het resultaat een "schoon en leefbaar huis" een beoordeling van de behoeften in afstemming met de inwoner uit en voert vervolgens dus de volgende werkzaamheden uit:

- Zware huishoudelijke werkzaamheden, en;
 - Enkele lichte huishoudelijke werkzaamheden, en/of;
 - Enkele taken over het verzorgen van de was,
- welke door de inwoner, zijn omgeving en voorliggende voorzieningen deels niet kunnen worden ingevuld.

2.3 Duur van inzet van de AVSLH:

De AVSLH is er in twee tijdsvarianten namelijk kortdurend (voor maximaal een half jaar) en langdurend (voor maximaal een jaar). De AVSLH voor de periode van een jaar worden ingezet bij chronische situaties waarbij de kans op herstel of verandering van de situatie binnen een half jaar niet waarschijnlijk is.

Bij afloop van deze periode kan er een heroverweging plaatsvinden of de AVSLH opnieuw wordt ingezet of er kan worden gevraagd om een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

Voor beide afwegingen wordt het verplicht door opdrachtnemer om een volledig evaluatieverslag te maken voor de inwoner op basis van de voorgeschreven format. Daarnaast wordt door opdrachtnemer een (evaluatie)verslag gemaakt richting opdrachtgever waarin deze in ieder geval aangeeft:

- Wanneer, en in welk tijdsbestek AVSLH-werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- Welke activiteiten overgenomen zijn en in hoeverre de betreffende inzet voldoende was;
- Of de voorziening AVSLH voortgezet moet worden en om welke reden.

Ten aanzien van bovenstaande verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer een proactieve houding voor eventuele verlenging of de inzet van een maatwerkvoorziening, waarbij dit altijd plaatsvindt met en in overeenstemming en met toestemming van de inwoner.

Voor het opnieuw inzetten van een AVSLH zullen wel onderbouwde redenen moeten worden aangegeven door opdrachtnemer in zijn "(evaluatie)verslag". De inwoner kan wanneer voortzetting nodig is dit evaluatieverslag overleggen aan opdrachtgever of de opdrachtnemer kan dit doen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van

de inwoner. Een nieuwe AVSLH kan worden ingezet als blijkende ook uit het ondersteuningsverslag dat er redelijkerwijs:

1. nog steeds sprake is van een beperking in het voeren van een huishouden binnen de leefeenheid? Daarbij wordt ook door opdrachtnemer aangegeven en gekeken of er veranderingen in de leefeenheid hebben plaatsgevonden.
2. er meer of minder of een gelijk aantal activiteiten overgenomen moeten worden om een groot deel van het resultaat een schoon en leefbaar huis te realiseren. En de benodigde ondersteuning daardoor nog behoort tot de ondersteuning die verwacht mag worden vanuit de AVSLH.
3. de inwoner nog steeds ingeschreven staat als inwoner bij de opdrachtgever Heerde.

Als bovenstaande niet het geval is wordt de AVSLH beëindigd of wordt er een maatwerkvoorziening aangevraagd. Een maatwerkvoorziening kan worden aangevraagd als uit het "(evaluatie)verslag blijkt dat de AVSLH niet voldoende is om een schoon en leefbaar huis te realiseren." Na de aanvraag zal de opdrachtgever een gesprek plannen met de gespreksvoerder Wmo van de opdrachtgever waarin gekeken wordt of de aanvrager in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening.

Als sprake is van Multi problematiek kan de opdrachtgever ingeschakeld worden om te bepalen of er naast de inzet van de AVSLH andere ondersteuningsvormen aangeboden moeten worden. Als uit het gesprek van de opdrachtgever blijkt dat er een MVHO nodig is zal deze door de opdrachtnemer worden ingezet.

2.4 Proces voorafgaand aan start AVSLH

Naar aanleiding van het advies vanuit de toegang van STIP of vanuit de huishoudcoach kan een inwoner zich aanmelden voor een AVSLH-voorziening. Als de inwoner is aangemeld start de 8 weken zoekperiode naar een geschikte hulp bij een door opdrachtgever gecontracteerde opdrachtnemer. Er geldt een uitzondering voor kwetsbare situaties (zie paragraaf 4 bijlage bij producten: Kwetsbare situaties). In deze situaties wordt er geen zoekperiode gehanteerd.

Een zoekperiode is op 8 weken gesteld om enerzijds de klant te laten onderzoeken wat men zelf nog kan en waar ondersteuning in het huishouden nodig is (men kan hierbij de huishoudcoach om advies vragen). Anderzijds is de zoekperiode er ook om de opdrachtnemers, in de huidige arbeidsmarktkrapte, de tijd te geven om naar een geschikte huishoudelijke hulp te zoeken. Bij eventuele verlenging is de 8 weken zoekperiode uiteraard niet van toepassing. Bij kwetsbare situaties (zie paragraaf 4) wordt dit zo snel mogelijk gemeld bij opdrachtgever zodat in samenspraak zo snel mogelijk gestart kan worden met de AVSLH of als van toepassing een maatwerkvoorziening.

2.5 AVSLH en signaleringsfunctie

De opdrachtgever wordt door opdrachtnemers **altijd** per beveiligde email bericht over de volgende signaleringen:

1. noodzaak van meer complexere ondersteuning of begeleiding welke buiten de AVSLH valt
2. gebruikelijke hulp waardoor AVSLH niet noodzakelijk is.
3. alarmerende signalen (verwaarlozing, ernstige vervuiling, meldcode huiselijke geweld, e.d.)

De opdrachtgever kan naar aanleiding van de signalen besluiten om "het gesprek" met de inwoner aan te gaan. De AVSLH kan worden voortgezet in afwachting van de uitkomst van het gesprek.

- Als tijdens het gesprek oneigenlijk gebruik van de AVSLH wordt geconstateerd zal de opdrachtgever naar de inwoner (middels een beschikking) en naar de opdrachtnemer te kennen geven dat de algemene voorziening gestopt dient te worden. De opdrachtnemer zal dan geen ondersteuning meer bieden vanuit de AVSLH.
- Als uit het gesprek blijkt dat er andersoortige ondersteuning of begeleiding noodzakelijk is zal in afstemming met de inwoner een andere vorm van ondersteuning worden aangeboden. Het kan zijn dat de inzet via de AVSLH dat gestopt dient te worden (b.v. bij het inzetten van een maatwerkvoorziening). De opdrachtnemer zal hiervan bericht krijgen.

2.6 Ontevredenheid over resultaat AVSLH

Bij ontevredenheid over het resultaat worden er afspraken gemaakt tussen de inwoner en de opdrachtnemer hoe zorg kan worden gedragen dat het resultaat wel wordt behaald. Ook wordt de inwoner erop geattendeerd dat hij een gesprek met de opdrachtgever kan aangaan bij blijvende ontevredenheid.

(*) De kwaliteit van de schoonmaak, evaluatieverslagen en daadwerkelijke realisatie van uren kunnen steekproefsgewijs door opdrachtgever onder andere getoetst worden aan de gangbare normering van de schoonmaakbranche en de gestelde vereisten.

3. Product: Maatwerkvoorziening schoon en leefbaar huis (MVHO)

3.1 Algemeen:

Onder de Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (hierna MHH) wordt verstaan een aanbod van activiteiten gericht op het realiseren van het resultaat: het schoon en leefbaar houden van een huis met daarbij passende in te zetten professionals.

De opdrachtgever staat achter het principe dat we de inwoners het huishouden zoveel als mogelijk zelfstandig laten uitvoeren. Pas als de inwoner, zijn omgeving of leefeenheid niet in staat is gezamenlijk of met gebruik van gebruikelijke zorg, voorliggende of algemene voorzieningen waaronder de AVSLH zijn beperkingen het schoon en leefbaar houden van een huis in voldoende mate te realiseren kan er sprake zijn van de inzet van de MVHO.

Zoals aangegeven wordt de MVHO ingezet als inzet van huishoudelijke werkzaamheden valt buiten de werkzaamheden die uitgevoerd kunnen worden vanuit de AVSLH waardoor MVHO noodzakelijk is namelijk:

- Het tijdelijk bieden van opvang voor kinderen in crisissituaties;
- Het overnemen van zorgtaken voor kinderen (wassen, kleden, maaltijden);
- Als er medisch gezien een hoger niveau van hygiëne wordt vereist zonder dat er sprake is van WLZ zorg hiervoor;
- De situatie waarin er een combinatie noodzakelijk is van huishoudelijke ondersteuning met regie op het huishouden;
- Het volledig overnemen van lichte huishoudelijke werkzaamheden of wasverzorging.

(*) De kwaliteit van de schoonmaak, evaluatieverslagen en daadwerkelijke realisatie van uren kunnen steekproefsgewijs door opdrachtgever onder andere getoetst worden aan de gangbare normering van de schoonmaakbranche en de gestelde vereisten.

3.2 Resultaat MVHO schoon en leefbaar huis

Samengevat voert opdrachtnemer binnen de MVHO om te komen tot het resultaat een “schoon en leefbaar huis” naast de intake dus de volgende werkzaamheden uit:

- zware huishoudelijke werkzaamheden, en;
- lichte huishoudelijke werkzaamheden, en;
- waar nodig het verzorgen van de was, en;
- waar nodig het voeren van regie, en;
- waar nodig het tijdelijk bieden van opvang voor kinderen in crisissituaties, en;
- waar nodig Het overnemen van zorgtaken voor kinderen (wassen, kleden, maaltijden),

welke door de inwoner, zijn omgeving en voorliggende voorzieningen en AVSLH niet kunnen worden ingevuld. Waar nodig wordt een daartoe specifiek toegeruste professional ingezet of een combinatie van huishoudelijke ondersteuning met regie op het huishouden.

3.3 Omvang en duur van inzet van de MVHO:

Bij het indiceren van het aantal minuten MVHO dat wordt verstrekt door de opdrachtgever aan een betreffende inwoner, wordt gebruik gemaakt van het [Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019](#). Dit normenkader is gebaseerd op onderliggend objectief, deskundig en onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door KPMG Plexus en Bureau HHM. In december 2018 bevestigde de CRvB in haar uitspraak dat dit normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden.

Het normenkader vertrekt vanuit een ‘gemiddelde inwonersituatie’ en geeft aan hoeveel ondersteuning dan nodig is voor volledige professionele overname van het huishouden. De opdrachtgever onderzoekt in hoeverre de situatie van een inwoner overeenkomt met deze ‘gemiddelde inwonersituatie’. Daarbij wordt rekening gehouden met de zelfredzaamheid van de inwoner en de ondersteuning die inwoner kan ontvangen vanuit zijn of haar netwerk. Dit kan

leiden tot minder inzet van ondersteuning. Er wordt ook rekening gehouden met eventuele beperkingen of belemmeringen van de inwoner of overige omstandigheden. Dit kan leiden tot meer omvang van in te zetten ondersteuning. Met als uiteindelijk doel te komen tot ondersteuning op maat, zodat de inwoner kan beschikken over een schoon en leefbaar huis.

Het Normenkader Huishoudelijke Hulp 2019 heeft twee doelen. Het biedt de inwoners rechtszekerheid voor het resultaat wat dient te worden behaald. En het biedt de opdrachtnemer een richtlijn voor de activiteiten en frequenties van de dienstverlening voor wat betreft de afspraken die opdrachtnemer maakt met de inwoners in het ondersteuningsplan voor de Huishoudelijke Hulp.

Bij nieuwe inwoners vindt de eerste afspraak van opdrachtnemer met inwoner altijd plaats bij de inwoner.

Voor het verstrekken van een algemene of maatwerkvoorziening in het kader van huishoudelijke ondersteuning zijn er beleidsregels door de opdrachtgever Heerde bepaald, deze zullen dit jaar nog aangepast worden. Wat zeker blijft staan is dat voor het bepalen van de intensiteit van de maatwerkvoorziening gebruik wordt gemaakt van het HHM-normenkader ([normenkader](#) van KPMG Plexus en Bureau HHM).

3.4 MVHO en signaleringsfunctie

De opdrachtgever wordt door opdrachtnemers **altijd** per beveiligde email bericht over de volgende signaleringen:

1. noodzaak van meer of minder benodigde uren MVHO en/of complexere ondersteuning of begeleiding welke buiten de MVHO valt;
2. redenen waarom de MVHO niet of niet meer noodzakelijk is;
3. alarmerende signalen (verwaarlozing, ernstige vervuiling, meldcode huiselijke geweld, e.d.)

De opdrachtgever kan naar aanleiding van de signalen besluiten om “het gesprek” met de inwoner aan te gaan. De MVHO kan worden voortgezet in afwachting van de uitkomst van het gesprek.

Als uit het gesprek blijkt dat er andersoortige ondersteuning of begeleiding noodzakelijk is zal in afstemming met de inwoner een andere vorm van ondersteuning worden aangeboden. Het kan zijn dat de inzet via de MVHO dat gestopt moet worden. De opdrachtnemer zal hiervan bericht krijgen.

3.5 Ontevredenheid over resultaat AVSLH

Bij ontevredenheid over het resultaat worden er afspraken gemaakt tussen de inwoner en de opdrachtnemer hoe zorg kan worden gedragen dat het resultaat wel wordt behaald. Ook wordt de inwoner erop geattendeerd dat hij een gesprek met de opdrachtgever kan aangaan bij blijvende ontevredenheid.

4. Bijlage bij producten: Kwetsbare situaties

4.1 Inleiding

Voor de AVSLH in Heerde is bij besluit van de gemeenteraad van Heerde besloten om vanaf 2025 een zoekperiode van 8 weken te hanteren als een klant zich bij een opdrachtnemers die de AVSLH levert heeft aangemeld. In deze zoekperiode kan de inwoner gebruik maken van de huishoudcoach. Deze zal kijken in hoeverre de inwoner, samen met zijn leefeenheid en leefomgeving, in staat is om zelfstandig het huishouden te kunnen uitvoeren en waar nodig adviezen geven hoe men dit (zoveel mogelijk) zelfstandig kan blijven doen.

De huishoudcoach heeft als doel bewustwording creëren, informatie verstrekken, het stimuleren van de eigen kracht en het aanleren van nieuwe vaardigheden. Centraal hierbij staat het integraal werken vanuit het perspectief van de inwoner/leefeenheid voor alle leefgebieden. Door samen te kijken naar het huishouden probeert men gezamenlijk tot een plan te komen voor en met de inwoner/leefeenheid. De huishoudcoach heeft geen beoordelende taak, doet geen indicatiestelling maar draagt bij aan de realisatie van een persoonlijk plan voor de inwoner/leefeenheid waardoor deze zo zelfstandig mogelijk zijn huishouden kan blijven doen. Als gewenst kan de huishoudcoach doorverwijzen naar voorliggende mogelijkheden, andersoortige ondersteuningsmogelijkheden en/of huishoudelijke ondersteuning anders dan de algemene voorziening schoon en leefbaar huis.

De Gemeenteraad heeft besloten dat kwetsbare situaties worden uitgesloten voor het hanteren van een zoekperiode van 8 weken. In dit document zal aangegeven worden wat er bedoeld wordt met kwetsbare situaties die uitgesloten worden van de zoekperiode van 8 weken.

4.2 Kwetsbare situaties die uitgesloten worden van de zoekperiode van 8 weken

Voor het bepalen van kwetsbare situaties die uitgesloten worden van de zoekperiode binnen de AVSLH in Heerde wordt gehandeld volgens de gedachtegang van de handreiking "[Richtlijn hulp bij het huishouden](#)" die VWS heeft uitgebracht tijdens de Corona-periode. In deze richtlijn wordt er vooral op gewezen om goed naar de situatie van het gehele huishouden te kijken en de mogelijkheden die er vanuit het sociaal netwerk geboden (kunnen) worden.

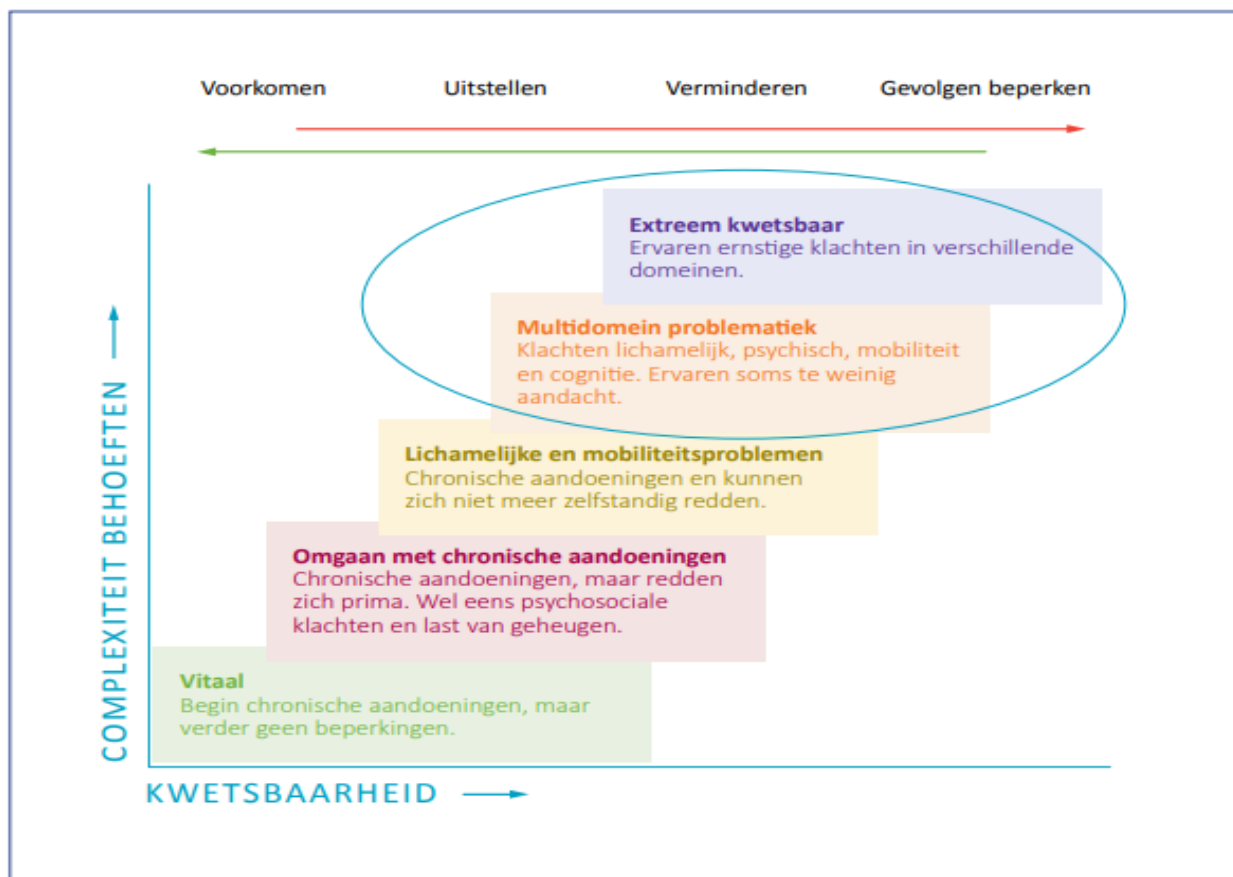
Om de uitzondering goed te bepalen zijn twee aspecten van belang:

1. Is er sprake van een kwetsbare situatie en in welke mate?
2. Is de kwetsbare situatie dusdanig ernstig dat het hanteren van een zoekperiode van 8 weken binnen de AVSLH leidt tot het disfunctioneren van het huishouden waardoor er gevaar is voor de gezondheid van de inwoner en zijn leefeenheid.

Ad. 1 Kwetsbaarheid en kwetsbare situaties

Kwetsbaarheid is een dynamisch begrip, variërend in complexiteit van zorg- en ondersteuningsbehoefte en diversiteit van de domeinen waarop sprake is van kwetsbaarheid.

([Kwetsbare ouderen thuis handreiking voor integrale zorg en ondersteuning in de wijk](#))



Kwetsbaarheid zegt is over de mate waarin je kans op beschadiging oploopt. Dit kan lichamelijke maar ook psychische aard zijn. Kwetsbare situaties zijn situaties waarin je kans loopt om lichamelijke of psychische beschadigingen op te lopen.

Kwetsbare situaties liggen dus in relatie met kwetsbaarheid en die heeft verschillende vormen. Veelal als de kwetsbaarheid toeneemt is er ook een toenemende behoefte aan ondersteuning. Het is belangrijk om de relatie te leggen met de uitwerking die deze kwetsbaarheid heeft op de situatie en in dit geval op de huishoudelijke situatie (zie ook ad 2).

Kwetsbare situaties en huishouden:

Inwoners zijn altijd kwetsbaar in relatie tot iets of iemand. Kwetsbaarheid is niet per definitie gekoppeld aan een persoon. We spreken dan ook niet over kwetsbare mensen, maar over een huishouden met kwetsbaarheid. Dit is een samenloop van meerdere factoren denk hierbij aan de fysieke en mentale gesteldheid van alle inwonende en ook de aard en gebruik van de woning en de mogelijkheden die men heeft om buiten het huishouden ondersteuning te krijgen bij het huishouden.

Ad 2 Wanneer spreken we van een huishoudelijke situatie die beschadiging kan toebrengen aan de gezondheid van de inwoner en zijn leefeenheid?

Allereerst zal er gekeken worden of, gezien de ernst van de situatie, de AVSLH een passende voorziening is en of een maatwerkvoorziening niet een veel passende voorziening is. De AVSLH zal slechts een ondersteuning bieden in het resultaat een schoon en leefbaar huis. In sommige situaties is dan een maatwerkvoorziening adequater om in te zetten. Voor een maatwerkvoorziening geldt geen zoekperiode van 8 weken.

Voor het bepalen hiervan wordt er gekeken naar de "[Beleidsregels Resultaatgebied Schoon en leefbaar huis 2019](#)" die de rijksoverheid (VWS) heeft opgesteld.

Disfunctionerende huishouden

Hierin wordt aangegeven wat er gebeurt als een leefeenheid niet in staat is om het huishouden voldoende te kunnen uitvoeren. Men spreekt dan van een disfunctionerend huishouden. Dit kan zich uiten in *vervuiling* (van de woning of van kleding), *verwaarlozing* (gezondheidsrisico's, persoonlijke verzorging, voeding en vocht) of *ontredde* van zichzelf of van afhankelijke huisgenoten.

Gevaar voor de gezondheid in relatie tot een disfunctionerend huishouden

Vervuiling van de woning hoeft niet per se een reden te zijn dat er een gevaar is voor de gezondheid en zijn inwoners. Vervuiling kan wel leiden tot verwaarlozing. Zodra er door verwaarlozing gezondheidsrisico's ontstaan (infectiegevaar, luchtkwaliteit, valgevaar e.d.), men niet meer tot persoonlijke verzorging kan komen of er situaties ontstaan van ondervoeding en vochttekorten dan spreken we van een gevaar voor de gezondheid.

Ontredde van zichzelf of van andere afhankelijk huisgenoten hoeft niet per se tot gevaar voor de gezondheid te leiden. Echter een vervuild en/of verwaarloosd huishouden kan wel meespelen bij het ontstaan van ontredde. Bij ontredde is veelal meer en/of andersoortige ondersteuning nodig (Multi problematiek vraagt om een integrale aanpak) die verder gaat dan louter inzetten van huishoudelijke ondersteuning. In sommige situatie kan dit wel een essentieel onderdeel zijn en dan is spoedige inzet en een integrale aanpak noodzakelijk vanwege gezondheidsrisico's. In die uitzonderingssituaties kan er afgeweken worden van de 8 weken zoekperiode. In die situaties kan echter ook een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk zijn als de AVSLH niet toereikend is gezien de problematiek.

Voor de inzet van een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning geldt geen zoekperiode. De inwoner zal hiervoor bij de opdrachtgever een aanvraag doen die z.s.m. in behandeling zal worden genomen. Dit kan via aanmelding bij STIP (telefonisch of via een meldingsformulier)

Conclusie

Om te kunnen beoordelen of er een kwetsbare situatie is die uitgesloten moet worden van de AVSLH-zoekperiode van 8 weken wordt er gekeken naar:

1. Allereerst zal er gekeken worden of, gezien de ernst van de situatie, de AVSLH een passende voorziening is en of een maatwerkvoorziening niet een veel passende voorziening is. De AVSLH zal slechts een ondersteuning bieden in het resultaat een schoon en leefbaar huis. In sommige situaties is dan een maatwerkvoorziening adequater om in te zetten. Voor een maatwerkvoorziening geldt geen zoekperiode van 8 weken.
2. Als 1 niet van toepassing is wordt er gekeken of er sprake is van een disfunctionerend huishouden dat zonder inzet van huishoudelijke ondersteuning binnen de periode van 8 weken leidt of dreigt te leiden naar een verwaarloosd huishouden met als gevolg gezondheidsproblemen, problemen in de persoonlijke verzorging of problemen met betrekking tot vocht en voeding.
3. Is sprake van een disfunctionerend huishouden dat, zonder inzet van huishoudelijke ondersteuning binnen de periode van 8 weken, tot dusdanig ontredde van een persoon in de leefeenheid leidt dat deze persoon hierdoor gezondheidsrisico's loopt.

Als leidraad om dit te bepalen de volgende vragen:

1. Wat is de huishoudelijke situatie van de gehele leefeenheid en zijn er beperkingen in het uitvoeren van het huishouden?
 - a. Is het huishouden van de primaire leefruimtes op algemeen aanvaardbaar niveau?
 - b. Heeft de leefeenheid zijn primaire verantwoordelijkheid genomen over gebruikelijke zorg en het inzetten van het sociaal netwerk en/of andere eigen mogelijkheden (zoals hulpmiddelen)
2. Wat is de mate van kwetsbaarheid en waarin ligt deze?
3. In hoeverre leidt de kwetsbaarheid tot een disfunctionerend huishouden?
4. Is er sprake van verwaarlozing of dreigende verwaarlozing als binnen 8 weken geen huishoudelijke ondersteuning ingezet wordt?
5. Leidt deze (dreigende) verwaarlozing tot (spoedige) gezondheidsrisico, vocht/voedingsproblemen of problemen in de persoonlijke verzorging?
6. Is er sprake van een (dreigende) verwaarlozing van het huishouden die leidt tot ontredde met als gevolg gezondheidsrisico's voor (een deel van) de leefeenheid?

Als uiteindelijke vraag 5 en 6 met ja worden beantwoord spreken we van een kwetsbare situatie. Hierbij wordt er een maatwerkvoorziening ingezet of kan er een uitzondering worden gemaakt op de 8 weken zoekperiode binnen de AVSLH.

Ook als er gekozen wordt om een maatwerkvoorziening in te zetten of binnen de AVSLH af te wijken van de zoekperiode is het raadzaam om tegelijkertijd de huishoudcoach of maatschappelijk werker in te schakelen. Ook kan het voorkomen dat in deze nijpende situaties regie op het huishouden verloren is gegaan. Dan zal vooreerst een maatwerkvoorziening worden ingezet waarbij een gespecialiseerde huishoudelijke hulp tevens de regie in het huishouden onder handen neemt.

5. Eisen aan de inzet van AVSLH en MVHO

Opdrachtnemer is verplicht altijd te voldoen aan onderstaande vereisten. Bij het niet voldoen aan één of meerdere vereisten is opdrachtnemer in gebreke.

5.1 Resultaatsverplichting

Opdrachtnemer draagt zorg dat:

- Iedere inwoner die in aanmerking komt voor een AVSLH wordt ondersteund in het behalen van het resultaat een schoon en leefbaar huis op basis van dat wat is en wordt gevraagd in de productbeschrijving AVSLH.
- Voor iedere inwoner die een MVHO beschikt heeft gekregen het resultaat een schoon en leefbaar huis wordt behaald op basis van dat wat is en wordt gevraagd in de productbeschrijving MVHO.
- Zij vanaf de start van de overeenkomst een proactieve bijdrage levert aan het succes van de AVSLH en de MVHO en de implementatie van deze voorzieningen. Daar waar kansen of andere relevante actoren worden gesignaleerd worden deze benut of met opdrachtgever besproken om de voorzieningen te verbeteren en/of beter of optimaler te laten aansluiten op dat wat er beschikbaar is of beschikbaar komt.

5.2 Verantwoordelijkheid

Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk en aansprakelijk voor de opgedragen uitvoering van de AVSLH en de MVHO. Bij het uitvoeren van de dienstverlening worden alleen medewerkers ingezet die voldoen aan de gestelde en van toepassing zijnde kwaliteitseisen voor de betreffende dienstverlening. Opdrachtgever volgt daarbij wet- en regelgeving en de kwaliteitseisen en kwaliteitsstandaarden die landelijk op de betreffende dienstverlening van toepassing zijn.

5.3 Wet- en regelgeving en overige van toepassing zijnde (beroeps)codes, normen en vereisten

- 5.3.1 Opdrachtnemer handelt integer en voldoet en houdt zich voorafgaand en gedurende de looptijd van de overeenkomst onverkort aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder niet limitatief:
- Wmo 2015;
 - Lokale verordening gemeente Heerde en de daaruit voortvloeiende beleidsregels;
 - Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT)¹.
 - de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)². Dat houdt in ieder geval in dat de opdrachtnemer beschikt over een:
 - (a) beleidskader dat ziet op bescherming van persoonsgegevens, zoals omschreven in de AVG;
 - (b) Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;
 - (c) Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;
 - (d) Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG;
 - (e) Functionaris Gegevensbescherming (FG) is aangesteld.
- 5.3.2 Opdrachtnemer heeft een meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten zoals is gesteld in artikel 3:4 Wmo 2015 en signaleert en handelt bij vermoedens van misbruik of mishandeling op de wijze zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld.
- 5.3.3 Daarnaast voldoet opdrachtnemer aan de voor zijn organisatie of branche van toepassing zijnde (beroeps-)codes, normen en richtlijnen zoals niet limitatief:
- de vigerende voor opdrachtnemer van toepassing zijnde (beroeps)codes en CAO VVT;
 - landelijke door de beroepsgroep, waartoe opdrachtnemer behoort, geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen die van toepassing en relevant zijn voor het bieden van de gevraagde ondersteuning zoals het HHM Protocol, en;
- 5.3.4 Het Verdrag over de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (ook bekend als VN-verdrag handicap) in acht genomen bij de uitvoering van de ondersteuning en in de toegankelijkheid van de ondersteuning.

¹ De opdrachtgever is van mening dat het geld dat zij investeren in de gevraagde dienstverlening ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Als een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van opdrachtnemer een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behouden de opdrachtgever zich het recht voor deze informatie te publiceren.

² <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/opdrachtnemers-en-de-avg>

5.4 iWmo, administratie en gegevensuitwisseling en bedrijfsstructuur

- 5.4.1 De systemen van opdrachtnemer zijn ingericht om beveiligd en vertrouwelijk berichten uit te kunnen wisselen met opdrachtgever. Opdrachtnemer is:
- a) geregistreerd in het AGB-register Vektis C.V en heeft één geldige AGB-code die wordt gebruikt, welke is aangesloten op VECOZO (iWmo moet geactiveerd zijn). Wijziging van een AGB-code moet minimaal 2 maanden voor wijziging worden doorgegeven aan opdrachtgever;
- en
- b) communiceert via het berichtenverkeer van de iWmo. Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van de meest actuele versie van de landelijke vastgestelde gegevensstandaarden (de zogenaamde i-standaarden³). Berichtspecificaties, uitgangspunten, bedrijfsregels, controleregels en –schema's, berichtenschema's, codelijsten, standaard beschrijvingen als invulinstructies zijn te vinden op de website www.istandaarden.nl van Zorginstituut Nederland;
- 5.4.2 De opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, inwonerinformatie en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming:
- a) de geleverde inzet wordt geregistreerd.
 - b) de activiteiten van de opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst in de bedrijfsadministratie financieel worden onderscheiden van andere activiteiten van de opdrachtnemer;
 - c) de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar zijn naar bron en bestemming en duidelijk is wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de opdrachtnemer is aangegaan.
- 5.4.3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de fiscale rubricering en verantwoord jaarlijks uiterlijk in april de realisatie in het voorgaande jaar op basis van een financiële productieverantwoording in lijn met het vigerende "Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet"
- 5.4.4 De opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd in statuten en/of inschrijving KvK en/of mandaatregeling en/of bevoegdhedenregister welke organen of functionarissen van de opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;

5.5 Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

- 5.5.1 Opdrachtgever hanteert korte lijnen en proactief persoonlijk contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer wijzen hiervoor vaste contactpersonen/functies en/of aanspreekpunten aan;
- 5.5.2 Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat als tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden, of wanneer de uitvoering en/of de naleving van de overeenkomst niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst;
- 5.5.3 Opdrachtnemer en opdrachtgever zoeken elkaar proactief op als er specifieke aandacht of overleg nodig is;
- 5.5.4 Opdrachtnemer zendt rapportages en overige informatie digitaal, beveiligd conform de AVG via het door opdrachtgever beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan opdrachtgever;
- 5.5.5 Opdrachtnemer conformeert zich waar nodig aan het doorlopen van een ketentest voor aanvang van de overeenkomst voor het testen van het berichtenverkeer.

5.6 Communicatie tussen opdrachtnemer en inwoner

- 5.6.1 Opdrachtnemer deelt en bespreekt met de inwoner alle relevante informatie over de dienstverlening;
- 5.6.2 Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen inwoner respectvol en eerbiedigen de privacy van inwoner;
- 5.6.3 Opdrachtnemer communiceert met inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en passende wijze;
- 5.6.4 Over het contact tussen inwoner en opdrachtnemer spreekt opdrachtnemer met inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij inwoner past en legt dit vast;
- 5.6.5 Opdrachtnemer houdt zich aan dat wat is afgesproken.

³ zie www.istandaarden.nl

- 5.6.6 Opdrachtnemer informeert inwoner schriftelijk en mondeling bij de start van de dienstverlening, over zijn klachtenprocedure;
- 5.6.7 Inwoner heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van opdrachtnemer die telefonisch en per e-mail goed bereikbaar is;
- 5.6.8 Opdrachtnemer is op werkdagen direct telefonisch bereikbaar voor inwoner en wordt hierbij persoonlijk te woord gestaan. Op e-mailberichten wordt binnen maximaal 2 werkdagen gereageerd.

5.7 Eisen aan in te zetten medewerkers en vrijwilligers

Opdrachtnemer is gevestigd maximaal 20 km van de gemeentegrens van de gemeente Heerde. Opdrachtnemer is in staat het resultaat een schoon en leefbaar huis te realiseren (MVHO) of hierbij te ondersteunen (AVSLH) met voldoende ervaren, gekwalificeerde medewerkers passend bij de aard van de werkzaamheden en in, of zo dicht mogelijk bij, de directe leefomgeving van de inwoner (medewerker is woonachtig maximaal 15 km van de gemeentegrens van de gemeente Heerde). Deze vereisten gelden onverkort ook voor tijdelijke en vervangende medewerkers. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat intern toezicht op de werkzaamheden die door zijn medewerkers wordt uitgevoerd.

Essentieel voor opdrachtgever is dat opdrachtnemers door middel van de inzet van de juiste medewerker(s) met de juiste competenties uitvoering geven aan de opdracht zoals ze deze vanuit opdrachtgever hebben ontvangen.

Opdrachtnemer staat ervoor in dat discriminatie van cliënten door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt. Medewerkers die contacten hebben met inwoners (en daarnaast ook bestuurders en directie) zijn in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die bij in diensttreding niet ouder is dan 3 maanden.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van inwoners draagt zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar de gemeente, gemeentelijk toezichthouders of door de gemeente aan te wijzen derde(n). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze signalen in overleg met de gemeente worden omgezet in concrete acties door opdrachtnemer of door inschakeling van andere bij inwoner betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp, ondersteuning en zorg.

De opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van:

1. deskundigheidsbevordering (scholing en bijscholing)
2. een ziekteverzuimbeleid
3. het voeren van ontwikkelgesprekken met medewerkers
4. de meest actuele CAO-standaard
5. aanwezigheid van een vrijwilligers en personeelsbeleid
6. kwalificering passend bij functie. Professionals weten waar hun expertise begint en eindigt
7. taken/verantwoordelijkheden van medewerkers staan beschreven

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers, is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks aansprakelijk voor. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van opdrachtnemer

5.8 Sociale kaart

Opdrachtnemer heeft actuele kennis van de 'sociale kaart' (het geheel van formele en informele dienstverleners, instellingen, organisaties, instituten en zelfstandigen op het gebied van ondersteuning, zorg en welzijn in de gemeente Heerde), is continue op de hoogte van de beschikbare informele zorg en overige algemene voorzieningen en informeert opdrachtgever hierover. Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijke samen met andere organisaties. Tijdens de jaarlijkse eindevaluatie geeft opdrachtnemer(s) aan met welke andere organisatie zij samenwerking heeft gezocht en waar zijn gebruik van heeft gemaakt

5.9 Social Return On Investment (SROI)

Opdrachtnemer besteedt aantoonbaar en verifieerbaar ieder contractjaar 5% van de gedeclareerde opdrachtsom in euro's aan SROI. Dus na het eerste contractjaar (in het tweede contractjaar en de daaropvolgende jaren) moet, 5% van de gedeclareerde opdrachtsom (te berekenen over de opdrachtwaarde van het voorgaande contractjaar) te worden besteed aan Social Return. Dit sluit aan bij de regionale afspraken die gemaakt zijn met het expertisecentrum sociale return (ESR).

5.10 Klanttevredenheid

Opdrachtnemer bewaakt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst doorlopend de tevredenheid van inwoners betreffende:

1. Klantbejegening door personeel van opdrachtnemer;
2. Nakoming van individuele afspraken met inwoners;
3. Tijdigheid aanvang van de 1ste dienstverlening;
4. De tevredenheid met betrekking tot vervanging bij ziekte en vakantie van de vaste hulp;
5. De algemene tevredenheid met de verleende diensten en het geleverde resultaat;
6. Telefonische bereikbaarheid van aanbieder.

Jaarlijks wordt doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd de jaarresultaten moeten voor 1 oktober bij opdrachtgever worden aangeleverd. Jaarlijks worden minimaal 10% van de inwoners die in het betreffende jaar dienstverlening hebben ontvangen benaderd. De tussentijdse en jaaruitkomst van deze onderzoeken worden meegenomen in de kwartaalrapportage. Opdrachtgever doet jaarlijks een steekproef bij ca. 30 inwoners of de voorziening toereikend is, is dit niet het geval dan is opdrachtnemer in verzuim.

Opdrachtnemer legt de onderzoeken, de daaraan ten grondslag liggende vraagstelling en de resultaten vast. Op eerste verzoek daarvan verschaft opdrachtnemer aan opdrachtgever inzicht en rapporteert de resultaten binnen 30 dagen.

Daarnaast staat het de gemeente vrij om een CQ-meting uit te laten voeren. Bij een score lager als 7,5 moet opdrachtnemer een verbeteringsplan aanleveren en een half jaar later op eigen kosten een CQ-meting uit laten voeren en verbetering aantonen.

5.11 Monitoren en evalueren

Er wordt na afloop van ieder kwartaal over het betreffende kwartaal een rapportage aangeleverd en overleg hierover gevoerd (in de 2de week van het opvolgende kwartaal) tussen opdrachtgevers en opdrachtnemers. Iedere opdrachtnemer neemt actief deel in dit overleg, tenzij er een goede reden voor afwezigheid is. Doel van het overleg is het evalueren zowel financieel/budgettair als efficiënt/effectief gebruik van de voorzieningen en waar nodig bijsturen. De aangeleverde rapportages en gegevens worden gedurende het overleg besproken.

Ten behoeve van het overleg levert opdrachtnemer maandelijks een kwartaalrapportage aan opdrachtgever aan waaruit in ieder geval blijkt;

- Hoeveel personen er gebruik maken van de voorzieningen en/of zijn doorverwezen;
- Hoeveel klachten van inwoners aanbieder heeft ontvangen en hoe (snel) en/of deze (naar tevredenheid van inwoner) zijn afgehandeld;
- Wat de resultaten zijn van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek;
- Welke trends/prognoses en/of opmerkelijke zaken worden gesignaleerd;
- Welke mogelijkheden tot optimalisatie en verbetering en samenwerking opdrachtnemer ziet;
- Welke kansen en bedreigingen opdrachtnemer ziet.