

Deze Deelovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (HbH) (de **Deelovereenkomst**) gaat in op 1 oktober 2017.

- Gemeente Katwijk, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Koningin Julianalaan 3 te 2224 EW Katwijk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer ir. C.L. Visser, burgemeester van Katwijk,

en

- **Aanbieders** genoemd in **bijlage 1**.

De Deelovereenkomst noemt Gemeente Katwijk **Gemeente**.

De Deelovereenkomst noemt **Aanbieders** ook separaat van elkaar **Aanbieder**.

De Deelovereenkomst noemt Gemeente en Aanbieders gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Deelovereenkomst als volgt:

- A. Gemeente stelde op 12 april 2017 een Overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg en Besluitvormingsstructuur Inkoopnetwerk Wmo 2015 onderdeel HbH (hierna te noemen COB-overeenkomst) voor ondertekening open voor Aanbieders en Aanbieders hebben deze ondertekend.
- B. De onder A genoemde COB-overeenkomst is onlosmakelijk verbonden met onderliggende Deelovereenkomst en is één van de randvoorwaarden om voor deelname aan deze Deelovereenkomst in aanmerking te komen de overige randvoorwaarden zijn vermeld in de vooraankondiging als gepubliceerd op 12-04-2017 op Tendered.
- C. Deze Deelovereenkomst ziet toe op de effectieve en correcte uitvoering van de resultaatgerichte maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (hierna te noemen HbH) binnen de kaders die de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna te noemen Wmo 2015) hieraan stelt.
- D. Deze Deelovereenkomst ziet uitsluitend op de resultaatgerichte maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden als omschreven in deze Deelovereenkomst. Voor overige dienstverlening vallend onder de Wmo zijn of worden separate Deelovereenkomsten afgesloten.
- E. Gemeente heeft separaat de toegang tot maatwerkvoorzieningen geregeld.
- F. Gedurende de looptijd van deze Deelovereenkomst kan de Gemeente met Aanbieders aanvullende dienstverlening van vergelijkbare aard en nader te bepalen omvang overeenkomen, alsmede nieuwe Aanbieders toelaten tot deze Deelovereenkomst.
- G. Partijen onderschrijven de visie dat participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn en mogelijkheden van Inwoners centraal staan. Partijen onderschrijven daarbij vraaggericht en resultaatgericht te werken, oog te hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en te streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten. Partijen erkennen daarnaast dat flexibiliteit en proactief delen van wederzijdse deskundigheid en ervaringen een

essentieel onderdeel hierin vormen. De beleidskaders Wmo 2015, het vigerende beleidsplan Wmo en de Verordening Wmo vastgesteld door Gemeente zijn hierin leidend.

- H. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Inwoners, het verandervermogen van Aanbieders en hun medewerkers en de faciliterende rol en het verandervermogen van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
- I. Gemeente wenst de onder G en H genoemde visie met betrekking tot de Maatwerkvoorziening te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Aanbieders, binnen het financiële kader dat de Gemeente beschikbaar heeft. Bij het realiseren van de Maatwerkvoorziening binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en daarnaast zoeken naar effectieve prikkels om Inwoners en professionals te stimuleren om Inwoners zoveel mogelijk zelf te laten doen, in plaats van zorg te stapelen of te intensiveren.
- J. Het Maatwerk bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Het Maatwerk wordt ingezet als een Inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene of andere voorziening aanwezig is.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Aanbieder: een entiteit waarmee een COB-overeenkomst en Deelovereenkomst HbH is gesloten en die Hulp bij het Huishouden aanbiedt aan Inwoners van de Gemeente in het kader van de Wmo 2015.
- 2) Algemene voorziening: dienst die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk is voor inwoners die daarvoor in aanmerking komen, en gericht is op maatschappelijke ondersteuning. In het algemeen zal aan de toelating tot de Algemene voorziening geen beschikking van de Gemeente voorafgaan, terwijl dat bij een maatwerkvoorziening nadrukkelijk wel het geval is.
- 3) Arrangement: een op basis van hetgeen is opgenomen in paragraaf 4 en 5 van bijlage 2 van deze Deelovereenkomst specifiek voor de betreffende Inwoner opgesteld afsprakenkader - zoals aangegeven door Gemeente in de Dienstverleningsopdracht en verder praktisch uitgewerkt en nader geconcretiseerd door Aanbieder in het Ondersteuningsplan - over de inzet van Inwoner, zijn sociaal netwerk, Algemene voorzieningen en/of Maatwerk door Partijen om Inwoner zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. De HbH is specifiek afgestemd op de wensen en behoeften en mogelijkheden van de individuele Inwoner. Het Arrangement op basis van een vast all-in tarief, waar nodig aangevuld met extra HbH op basis van all-in uurtarieven, biedt op het gebied van Maatwerk de mogelijkheid voor een bandbreedte (nader te concretiseren door Aanbieder in het Ondersteuningsplan) zodat Partijen flexibel

kunnen inzetten naar behoefte van de Inwoner maar in lijn met de Dienstverleningsopdracht van Gemeente.

- 4) Hulp bij het huishouden: Het in opdracht en naar wens en tevredenheid van Gemeente en Inwoner effectief en efficiënt bij de Inwoner thuis uitvoeren van schoonmaak en huishoudelijke taken in "hoofdzakelijk" de Directe leefruimten van de Inwoner, waarbij de beperkingen en mogelijkheden van de Inwoner tezamen met hetgeen is aangegeven in de Dienstverleningsopdracht (onder andere het Arrangement) inclusief het te behalen Resultaat zoals door Aanbieder vertaald in het Ondersteuningsplan, bepalen waar het accent ligt bij de Hulp bij het Huishouden zodat Inwoner kan wonen in een schoon en leefbaar huis en;
- kan beschikken over benodigdheden om te voorzien in primaire levensbehoeften;
 - kan beschikken over schone kleding, bedden- en linnengoed;
 - thuis kan zorgen voor kinderen die tot zijn gezin behoren, en
 - zoveel als mogelijk zelfredzaamheid is en/of de zelfredzaamheid van Inwoner met betrekking tot het voeren van een huishouding zoveel als mogelijk wordt vergroot of gestabiliseerd opdat hij zolang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Onder "hoofdzakelijk" wordt verstaan dat de HbH in hoofdzaak is gericht op Directe leefruimten van de Inwoner tenzij anders in de Dienstverleningsopdracht is aangegeven.

- 5) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden.
- 6) COB-overeenkomst: de COB-overeenkomst opgezet door Gemeente voor ondertekening op 12 april 2017.
- 7) Deelovereenkomst: deze Deelovereenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meerdere Aanbieders over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.
- 8) Dienstverleningsopdracht: opdracht van Gemeente aan een Aanbieder op basis van deze Deelovereenkomst om de Maatwerkvoorziening uit te voeren voor Inwoner die daarvoor over een Besluit beschikt.
- 9) Directe leefruimte: woonruimtes met een elementaire woonfunctie zoals woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimte(s), keuken, sanitaire ruimtes, hal/gang en trap naar de slaapetage.
- 10) Gemeente: de Gemeente Katwijk.
- 11) Inwoner: een inwoner geregistreerd in de Basisregistratie Personen (BRP) van Gemeente in het bezit van een Besluit.
- 12) Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (HbH): op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoner afgestemd geheel van diensten voor Hulp bij het huishouden ten behoeve van (de bevordering, bestending of beperken van de achteruitgang van) de zelfredzaamheid.
- 13) Ondersteuningsplan: een concrete invulling van de HbH en de door Aanbieder(s) te verlenen dienstverlening voor de Inwoner gebaseerd op de Dienstverleningsopdracht als afgegeven door de Gemeente en het vastgestelde afsprakenkader op basis van het van toepassing zijnde Arrangement. Het Ondersteuningsplan wordt opgesteld door Aanbieder samen met Inwoner en indien van toepassing zijn gezin, mantelzorger en/of netwerk.

- 14) Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden zoals verwoord in het Besluit en/of in de Dienstverleningsopdracht.
- 15) Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Inwoner een sociale relatie onderhoudt en die een rol (kunnen) spelen bij de zelfredzaamheid van Inwoner.
- 16) Toegang: activiteiten uitgevoerd door Gemeente of een door Gemeente gemandateerde organisatie die invulling geven aan de weg die Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen. De toegang bepaalt of Inwoner in aanmerking komt voor Algemene voorziening(en) en/of Maatwerkvoorziening(en), de omvang hiervan en hoe deze op hoofdlijnen moeten worden ingevuld.
- 17) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. (Artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).

Artikel 2: Voorwerp en omvang van de Deelovereenkomst

- 2.1 Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Maatwerkvoorziening HbH uit conform deze Deelovereenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van deze Deelovereenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

- 3.1 Op deze Deelovereenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Katwijk (bijlage 3) van toepassing, voor zover daar in deze Deelovereenkomst niet van wordt afgeweken. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en overige voorwaarden van Aanbieder zijn, tenzij anders overeengekomen, uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen, ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend.
- 3.2 Op deze Deelovereenkomst is naast het Nederlands recht alle vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de uit te voeren HbH als bedoeld in deze Deelovereenkomst en daarvan deel uitmakende bijlagen van toepassing. De uit te voeren HbH en daarmee samenhangende taken voldoen te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving.
- 3.3 In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
 - 3.3.1 de COB-overeenkomst;
 - 3.3.2 de Deelovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen in afnemende volgorde van belangrijkheid.
 - 3.3.3 Overige relevante documenten.

Artikel 4: Duur van de Deelovereenkomst en toetreding

- 4.1 De Deelovereenkomst gaat in op 1 oktober 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.
- 4.2 Na beëindiging van deze Deelovereenkomst blijven de bepalingen van deze Deelovereenkomst van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de reeds door Gemeente verstrekte Dienstverleningsopdrachten noodzakelijk is.
- 4.3 Gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst kunnen nieuwe Aanbidders zich jaarlijks uiterlijk 31 mei van het betreffende jaar aanmelden voor een Deelovereenkomst via contractbeheerwmo@katwijk.nl. Toetreding geschiedt jaarlijks op 1 juli van het betreffende jaar. Aanbidders kunnen alleen deelnemen aan de Deelovereenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de COB-overeenkomst

en voldoen aan hetgeen is gesteld in de Vooraankondiging inclusief bijbehorende Bijlagen als gepubliceerd op Tendered op 12 april 2017. Als Gemeente akkoord geeft tot toelating sluit zij met Aanbieder de Deelovereenkomst inclusief de conform de COB-overeenkomst tussen Partijen overeengekomen wijzigingen. Als nieuwe Aanbieders toetreden stelt Gemeente bestaande Aanbieders daarvan in kennis.

- 4.4 Dit artikel laat het recht op ontbinding of vernietiging van deze Deelovereenkomst onverlet.

Artikel 5: Wijze van verstrekken en beëindiging van Dienstverleningsopdrachten

- 5.1 Een Dienstverleningsopdracht komt als volgt tot stand:
- 5.1.1 Aanbieder ontvangt een door Gemeente verstrekte Dienstverleningsopdracht op de wijze en onder de condities als zijn vastgelegd in bijlage 2 van deze Deelovereenkomst.
 - 5.1.2 Het verstrekken van een Dienstverleningsopdracht aan een Aanbieder geschiedt door of namens Gemeente digitaal of per post. Een opdracht wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van dagtekening welke staat vermeld op de opdracht in het geval de opdracht digitaal is verzonden of twee dagen na dagtekening indien de opdracht per post is verzonden.
 - 5.1.3 Aanbieder heeft de Dienstverleningsopdracht aanvaard onder de in deze Deelovereenkomst gestelde voorwaarden en omschreven werkwijzen, tenzij hij binnen 2 werkdagen na dagtekening van de Dienstverleningsopdracht heeft aangegeven de Dienstverleningsopdracht niet te kunnen aanvaarden.
- 5.2 Aanbieder draagt zorg voor uitvoering van de opdracht, conform hetgeen is gesteld in deze Deelovereenkomst, binnen 10 werkdagen na dagtekening (of in het geval van verzending via post binnen 12 dagen na dagtekening) van de Dienstverleningsopdracht.
- 5.3 Aanbieder is bereid en in staat, op basis van een spoedprocedure binnen 48 uur HbH te verlenen.
- 5.4 De inzet van spoedhulp kan worden bepaald door Gemeente dan wel door een door Gemeente aan te wijzen derden.
- 5.5 Onder spoedhulp wordt verstaan “niet uitstelbare huishoudelijke hulp” ten gevolge van plotselinge wijzigingen in de gezondheidssituatie van personen, danwel beëindiging van opname in het ziekenhuis of een zorginstelling, de uitval van informele hulp vanuit sociale verbanden, welke ertoe leiden dat de persoon in kwestie c.q. de van zijn wooneenheid deel uitmakende personen, fysiek en/of mentaal niet in staat zijn te achten op afdoende wijze te voorzien in het uitvoeren van activiteiten in het huishouden en dat derhalve op zo kort mogelijke termijn – uiterlijk binnen 48 uur- moet worden voorzien in adequate Hulp bij het Huishouden.
- 5.6 Het staat Aanbieder niet vrij een Dienstverleningsopdracht te weigeren of te beëindigen, tenzij dit met zwaarwegende redenen omkleed en gemotiveerd is aangegeven bij Gemeente en dit door Gemeente wordt geaccepteerd.
- 5.7 Aanbieder treedt direct in overleg met Gemeente over de continuïteit van de ondersteuning aan Inwoner na acceptatie door de Gemeente van de in het voorgaande lid bedoelde weigering dan wel beëindiging.

- 5.8 Een Dienstverleningsopdracht eindigt automatisch op navolgende wijze op datum van voordoen, tenzij anders overeengekomen tussen Gemeente en Aanbieder:
- 5.8.1 Door het bereiken van de in de Dienstverleningsopdracht bepaalde einddatum, en/of;
 - 5.8.2 In het geval van verhuizing van Inwoner buiten de Gemeentegrens, en/of;
 - 5.8.3 Op het moment dat een WLZ indicatie bekend is gemaakt¹, en/of;
 - 5.8.4 Permanente opname van een Inwoner in een zorginstelling, en/of;
 - 5.8.5 Door het behalen van het in de Dienstverleningsopdracht omschreven Resultaat/doelstelling en de HbH de mening van Gemeente niet meer vanuit een Maatwerkvoorziening geleverd hoeft te worden, en/of;
 - 5.8.6 Door het overlijden van de Inwoner, en/of;
 - 5.8.7 Door middel van schriftelijke opzegging door Gemeente, om haar moverende redenen.
- 5.9 Beëindiging van de Deelovereenkomst of opzegging door Aanbieder leidt -, met in acht name van artikel 8, tot beëindiging van alle aan Aanbieder verstrekte Dienstverleningsopdrachten vallend onder deze Deelovereenkomst per datum beëindiging van de Deelovereenkomst.
- 5.10 De uit te voeren HbH en bijbehorende taken voldoen te allen tijde aan hetgeen is opgenomen in deze Deelovereenkomst inclusief daarvan deel uitmakende bijlagen. Indien dit niet het geval is, is Aanbieder (afwijkend van artikel 24, lid 1 van de Inkoopvoorwaarden), ongeacht of hij al dan niet in gebreke wordt gesteld, onmiddellijk in verzuim.

Artikel 6: Tarieven en betaling

- 6.1 De all-in tarieven per Arrangement per 4 weken eventueel aangevuld met extra all-in uurtarieven per klokuur (voor zover is aangegeven in de Dienstverleningsopdracht) als opgenomen in bijlage 2 in euro's exclusief eventuele btw, zijn van toepassing.
- 6.2 Indexering geschiedt op de wijze als is opgenomen in Bijlage 2 van deze Deelovereenkomst.
- 6.3 Facturatie geschiedt digitaal op de wijze als is opgenomen in Bijlage 2 van deze Deelovereenkomst.
- 6.4 In het geval sprake is van beëindiging van de Dienstverleningsopdracht en deze beëindiging valt binnen de eerste 14 dagen van de vier-wekelijkse periode dan worden geen kosten in rekening gebracht. In het geval sprake is van beëindiging op of na de 15^e dag tot en met de 28^e dag van de 4-wekelijkse periode wordt de volledige 4-wekelijkse periode in rekening gebracht.
- 6.5 Indien Gemeente één of meer regels niet kan accorderen, zal zij Aanbieder zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregels, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.
- 6.6 De betaling van de facturen geschiedt binnen een niet fatale termijn van 30 dagen na datum ontvangst van en door Gemeente goedgekeurde factuur of factuurregel.

¹ Wanneer de start van WLZ ondersteuning in de toekomst ligt zal in overleg gekeken worden of overbrugging in deze noodzakelijk is. Hiervoor is dan ook specifieke toestemming nodig van gemeente.

- 6.7 Indien Gemeente bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.
- 6.8 Gemeente is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Aanbieder verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze Deelovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 6.9 Indien Gemeente toerekenbaar tekortschiet in haar verplichting tot betaling, is zij eerst na ingebrekestelling en een redelijke termijn van 7 werkdagen in verzuim en is zij de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim voortduurt.
- 6.10 Gemeente is steeds bevoegd al hetgeen Gemeente schuldig is aan Aanbieder te verrekenen met hetgeen Aanbieder of de aan Aanbieder gelieerde rechtspersonen, al dan niet opeisbaar, onder voorwaarde of tijdsbepaling, aan Aanbieder schuldig is. Aanbieder is tot enige verrekening bevoegd na schriftelijke toestemming van Gemeente

Artikel 7: Opzegging en beëindiging van de Deelovereenkomst en Dienstverleningsopdrachten

- 7.1 In het geval van opzegging of ontbinding van de Deelovereenkomst is artikel 12 van de COB-overeenkomst ook op deze Deelovereenkomst van toepassing naast de volgende leden.
- 7.2 Gemeente controleert steekproefsgewijs of Aanbieder de Maatwerkvoorziening(en) uitvoert zoals uitgewerkt in het Besluit en de Dienstverleningsopdracht en is vastgesteld in deze Deelovereenkomst. Als Gemeente constateert dat Aanbieder toerekenbaar te kort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt zij Aanbieder schriftelijk in gebreke. Aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door Gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen en de uitvoering van de Dienstverleningsopdracht(en) alsnog na te komen. Komt Aanbieder ook daarna zijn verplichtingen niet na kan Gemeente de Deelovereenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct ontbinden en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de Aanbieder. Dit geldt tevens indien aan Aanbieder in een kalenderjaar drie keer een schriftelijke ingebrekestelling wordt gestuurd door Gemeente. Ook bij ontbinding conform dit artikel neemt de Aanbieder de verplichtingen op zich genoemd in artikel 12.1 van de COB-Overeenkomst. De Gemeente is geen vergoeding verschuldigd voor prestaties die niet door Aanbieder zijn verricht. Eventuele onverschuldigde betalingen worden door de Aanbieder aan Gemeente terugbetaald, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop het onverschuldigde bedrag is betaald.
- 7.3 Gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor in het geval van ingebrekestelling verstrekte opdrachten te annuleren en het verstrekken van nieuwe opdrachten aan Aanbieder op te schorten evenals de deelname aan het Inkoopnetwerk of de Werkgroep. In een dergelijk geval zijn artikel 12.2 t/m 12.6 van de COB-overeenkomst van toepassing.
- 7.4 Indien, voor zover de Deelovereenkomst wordt beëindigd door Gemeente, deze beëindiging te maken heeft met ernstige beroepsfouten aan de zijde van Aanbieder dan wel het verwijtbaar en structureel niet nakomen van verplichtingen voortvloeiend uit Dienstverleningsopdrachten en hetgeen is gesteld in deze Deelovereenkomst en de Gemeente dit aan de hand van

dossievorming aantoont, alsmede hierover blijkt het dossier met Aanbieder heeft gecommuniceerd, staat het de Gemeente vrij de Aanbieder nieuwe deelname tot de Deelovereenkomst te weigeren en deze niet uit te nodigen voor een eventuele volgende aanbesteding, behoudens situaties waarin Aanbieder naar het oordeel van de Gemeente voldoende maatregelen heeft genomen die herhaling van de betreffende situaties voorkomen. Hernieuwde toetreding tot de Deelovereenkomst is in alle gevallen pas mogelijk op zijn vroegst twee jaar na schriftelijke ontbinding.

7.5 Gemeente kan de Deelovereenkomst en Dienstverleningsopdrachten met een Aanbieder naast hetgeen reeds is bepaald in artikel 12 van de COB-overeenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtigde verklaring) per direct beëindigen:

7.5.1 als een fusie of overname van Aanbieder aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor Gemeente of voor een of meer Inwoners;

7.5.2 als Aanbieder niet (meer) voldoet aan de in de Deelovereenkomst of de bovenliggende COB-Deelovereenkomst gestelde voorwaarden.

Gemeente zet de Deelovereenkomst voort met overige Aanbidders.

Artikel 8 Continuïteit Inwoner specifieke ondersteuning bij beëindiging

8.1 Indien de Deelovereenkomst met Aanbieder om welke reden dan ook eindigt, nemen één of meerdere Aanbidders in overleg en na afstemming met de Gemeente de HbH c.q. Inwoners over. De Aanbieder treedt met de opvolgende Aanbieder(s) in overleg over de mogelijke overname van betrokken personeel. Hierbij staat de continuïteit van de ondersteuning aan en de wens van de Inwoner voorop. Aanbieder houdt Gemeente op de hoogte van het verloop van het overleg en de uitkomst, welke op schrift wordt toegezonden naar Gemeente.

8.2 In geval van beëindiging van deze Deelovereenkomst of een Dienstverleningsopdracht verplicht Aanbieder zich waar gewenst en noodzakelijk tot continuering van de in de Dienstverleningsopdracht bedoelde HbH aan Inwoners, tenzij er gezamenlijk een oplossing is gevonden dan wel de HbH aan Inwoner eindigt c.q. afgerond is dan wel de ondersteuning in opdracht van de Gemeente wordt overgedragen aan een andere Aanbieder of derde.

8.3 Aanbieder is verplicht proactief en open bij te dragen aan een efficiënte en zorgvuldige overdracht van Inwoners aan een andere Aanbieder of derde en doet dit na akkoord van de Gemeente om zo continuïteit van de ondersteuning aan Inwoners te kunnen garanderen.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 In aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden artikel 20 geldt indien ingevolge deze overeenkomst aanspraak wordt gemaakt op een vergoeding van schade of kosten, laat dit het recht om daarnaast nakoming te vorderen onverlet.

9.2 In aanvulling op artikel 24 van de Algemene Inkoopvoorwaarden kan Aanbieder zich slechts op niet-toerekenbare tekortkomingen en overmacht beroepen, indien hij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming overmacht, onder overlegging van de nodige bewijsstukken Gemeente schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijk beroep in kennis stelt.

9.3 Indien en zodra een derde partij in of buiten rechte de rechtmatigheid van de totstandkoming van deze Deelovereenkomst betwist, zijn partijen niet verplicht

elkaar schade en kosten ten gevolge van deze betwisting en de daaraan verbonden consequenties te vergoeden.

Artikel 10 Medewerkers

- 10.1 De Cao VVT voor zover deze ziet op HbH is op deze Deelovereenkomst expliciet van toepassing nadrukkelijk ook hoofdstuk 3 Beloning. Hierbij geldt dat Aanbieder werkt volgens de Cao VVT (arbeidsvoorwaarden) en dat deze zijn medewerkers inschaalt en beloont overeenkomstig de van toepassing zijnde salarisschalen uit de Cao VVT.
- 10.2 Aanvullend aan artikel 31 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is Aanbieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat bij de Gemeente of derden als gevolg van een fout door medewerkers is Aanbieder hiervoor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van Aanbieder.
- 10.3 Aanbieder is tevens verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade geleden door de betreffende medewerkers in het kader van de uitvoering van deze Deelovereenkomst.

Artikel 11 Geheimhouding en privacy

- 11.1 Aanvullend aan de bepalingen zoals opgenomen in artikel 16 van de inkoopvoorwaarden is Gemeente gehouden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de (wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in en geeft evenmin enige grond tot schadevergoeding.
- 11.2 Partijen zijn gehouden alle van elkaar afkomstige informatie en bedrijfsgegevens geheim te houden overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens/Algemene verordening gegevensbescherming. Het is verboden deze informatie te verstrekken aan derden dan wel ten gunste van zichzelf te benutten. Enige uitzondering hierop zijn de resultaten, onderzoeken en rapportages ten aanzien van de kwaliteit van de HbH vallende onder deze Deelovereenkomst.
- 11.3 Aanbieder neemt alle wettelijke bepalingen in acht met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van de Inwoner. Het is Aanbieder niet toegestaan om persoonsgegevens te verstrekken aan derden of te verwerken voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uit te voeren maatwerkvoorziening HbH. Bovendien verbindt zij zich tot het treffen van voldoende technische en organisatorische maatregelen om geheimhouding te verzekeren en te waarborgen dat persoonsgegevens veilig en rechtmatig worden verwerkt. In het bijzonder wordt Aanbieder geacht om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de, door de Aanbieder, verwerkte en te verwerken persoonsgegevens en ter voorkoming van datalekken, zoals bedoeld in art. 34a Wet bescherming persoonsgegevens.
- 11.4 Ingeval van een datalek, zoals beschreven in art. 34a Wet bescherming persoonsgegevens, dient Aanbieder onverwijld het College van B&W van de Gemeente Katwijk te informeren, met dien verstande dat de Aanbieder, als verantwoordelijke in de zin van art. 1 sub d Wet bescherming persoonsgegevens, zelf verantwoordelijk is voor de afhandeling van het geconstateerde datalek conform de daartoe geldende wet- en regelgeving.

- 11.5 De Aanbieder verstrekt aan het college van B&W alle relevante informatie met betrekking tot de oorzaak en afhandeling van het geconstateerde datalek.
- 11.6 Op 25 mei 2017 treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking en vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens in al haar onderdelen. Vanaf 25 mei 2018 wordt deze ook expliciet gehandhaafd. Vanaf 25 mei 2017 dient Aanbieder te handelen conform hetgeen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming is bepaald. De inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ontslaat Aanbieder in elk geval niet van zijn taken en verantwoordelijkheden op grond van dit artikel.

Artikel 12: Evalueren en wijzigingen

- 12.1 Partijen bespreken aan de overlegtafel van het Inkoopnetwerk, zoals georganiseerd in de bovenliggende COB-overeenkomst, de bepalingen en de uitvoering van de Deelovereenkomst.
- 12.2 Gemeente kan de Deelovereenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de COB-overeenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een aangepaste Deelovereenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Deelovereenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
- 12.3 Aanbidders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 12 lid 2, treden uit conform artikel 12 van de COB-overeenkomst. Voor deze Aanbidders geldt voor tenminste 6 kalendermaanden, rekenend van de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Deelovereenkomst.

Artikel 13: Slotbepaling

- 13.1 Indien de Deelovereenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Deelovereenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.
- 13.2 Door ondertekening van deze Deelovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge dan wel schriftelijke afspraken die zien op onderhavige HbH. Dit is enkel anders indien deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, Aanbieder, Gemeente hierover actief heeft geïnformeerd en Gemeente schriftelijk en bevoegd akkoord is gegaan met instandhouding van de betreffende afspraken.
- 13.3 De voorwaarden van deze Deelovereenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten, alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van de Deelovereenkomst die tijdens de looptijd van deze Deelovereenkomst tussen Gemeente en Aanbieder worden gesloten.
- 13.4 Bepalingen van deze Deelovereenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de Deelovereenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

Artikel 14: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de COB-overeenkomst.

Op deze wijze kwamen Partijen tot de Deelovereenkomst.

Gemeente Katwijk

Organisatienaam

De heer ir. C.L. Visser

Burgemeester

Datum:

Naam:

Functie:

Datum:

Zie bijlage: deelnemende partijen Deelovereenkomst Hulp bij het huishouden 01-10-2017, bijgewerkt 01-07-2018.

Bijlage 1: Deelnemende Aanbieders Deelovereenkomst

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door Gemeente.

Nr.	Naam Aanbieder:

Bijlage 2: de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden

1. Algemeen

Aanbieder is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen opdrachten Hulp bij het huishouden inclusief alle daarmee samenhangende processen en de te leveren prestaties. Aanbieder verplicht zich om passende HbH te bieden aan de Inwoner op basis van de Dienstverleningsopdracht daartoe van Gemeente en deze opdrachten uit te voeren naar beste weten en kunnen en met in acht name van al hetgeen met hem is overeengekomen. Aanbieder biedt HbH in het gehele verzorgingsgebied van de Gemeente.

Het is Aanbieder niet toegestaan om de uren zoals aangegeven in de Dienstverleningsopdracht in te zetten voor financiering van andere zaken dan staan omschreven in de Dienstverleningsopdracht. Hieronder vallen, niet limitatief, ook Algemene voorzieningen en collectieve voorzieningen.

2. Basiseisen kwaliteit Aanbieder

Om goed uitvoering te kunnen geven aan deze Deelovereenkomst wordt van Aanbieder vereist dat deze gedurende de looptijd van de Deelovereenkomst naast hetgeen reeds is bepaald in de COB-overeenkomst e aan onderstaande basiseisen kwaliteit voldoet. Ter bewijs kan de Gemeente de Aanbieder te allen tijde verzoeken haar bewijsmiddelen te doen toekomen, waaruit opgemaakt kan worden dat zij hier inderdaad aan voldoet.

1. Aanbieder is te allen tijde als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de HbH inclusief alle daarmee samenhangende processen en de te leveren prestaties.
2. Aanbieder doet dat op professionele wijze met inzet van voldoende ter zake deskundige en gekwalificeerde medewerkers/zorgverleners.
3. Aanbieder voert zijn werkzaamheden uit op basis van de Dienstverleningsopdracht als verstrekt door de Gemeentelijke toegangsverlener.
4. Aanbieder is toegerust voor het volgens afspraak op de in het Ondersteuningsplan vastgelegde momenten kwalitatief leveren van de vereiste verantwoorde huishoudelijke hulp.
5. Aanbieder komt gemaakte afspraken met Inwoner en Gemeente na en communiceert hier actief over met Inwoner en Gemeente
6. Aanbieder heeft voldoende kennis van de sociale kaart, is continue op de hoogte van de beschikbare informele zorg en Algemene voorzieningen en informeert de Gemeente hierover proactief ten aanzien van mutaties. Voor Gemeente geldt hetzelfde.
7. Aanbieder hanteert en werkt en verloont volgens de laatst geldende relevante Cao VVT.
8. Aanbieder is er verantwoordelijk voor dat de door hem te verstrekken ondersteuning van goede kwaliteit is. Dat betekent dat deze:
 - a. Veilig, doeltreffend, doelmatig en Inwonergericht wordt gerealiseerd en in de zin van een optimale inzet van mensen en middelen wordt verleend;

- b. Beantwoordt aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
- c. Is afgestemd op de reële behoefte en welbevinden van Inwoner en op andere vormen van zorg, ondersteuning of begeleiding die Inwoner of diens gezin ontvangt;
- d. Is verstrekt in overeenstemming met de op Aanbieder rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- e. Is verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Inwoner;

De huishoudelijke hulp is bovendien proportioneel zodat onder- en overgebruik van zorg wordt vermeden. In dat kader signaleert/merkt op en rapporteert Aanbieder proactief of opschaling of afschaling van de HbH op basis van toegenomen of afgenomen behoefte noodzakelijk is.

9. Aanbieder draagt zorg voor een adequaat toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.
10. Aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar hij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en Inwoner garanderen.
11. Aanbieder zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen en deskundigheidsbevordering voor de door hem in te zetten medewerkers (zelfstandig opererende zorgverleners dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun deskundigheidsbevordering).
12. Aanbieder signaleert/merkt op en handelt bij vermoedens van mishandeling zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling en heeft hiervoor de medewerkers geschoold.
13. Aanbieder zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van Inwoner en deze signalen onverwijld doorgeleiden naar de Gemeente of door de Gemeente aan te wijzen derde(n) en in overleg met de Gemeente worden omgezet in concrete acties door Aanbieder dan wel door inschakeling van andere bij Inwoner betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp en zorg.
14. Aanbieder volgt de aanbevelingen op van de Gemeentelijke toezichthouder(s) of de toezichthouder(s) die de opdracht daartoe heeft (hebben) gekregen van de Gemeente tevens is Aanbieder verantwoordelijk om bij calamiteiten binnen 24 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar Gemeente t.a.v. toezichthouderwmo@katwijk.nl met daarbij een beschrijving van de calamiteit en waar deze is gesignaleerd
15. Aanbieder bewaakt resultaten aan de hand van de in het Ondersteuningsplan met Inwoner geformuleerde doelen en gewenste resultaten.
16. Aanbieder verklaart dat zijn medewerkers, die beroepsmatig met Inwoner in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen werk gerelateerde strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Aanbieder laat Medewerkers hiertoe ook expliciet een eigen verklaring ondertekenen. Uit de verklaring blijkt dat medewerker zich bij ondertekening bewust is van de juridische gevolgen bij een onjuiste verklaring. Aanbieder staat hiervoor garant.

17. Aanbieder is bij ingangsdatum van de overeenkomst in het bezit van een AGB-code en beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Gemeente binnen de door Gemeente aangegeven termijn welke aansluit bij de perioden die door het CAK worden gehanteerd, waaronder de 4-wekelijkse productie-realisatiecijfers.

3. *Klachtenafhandeling en geschillenafhandeling*

Gemeente hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Aanbieder is verplicht hiertoe een vastgestelde klachtenregeling te hebben.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van Inwoner (mondeling of schriftelijk) omtrent een of meerdere aspecten van de door Aanbieder uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde Hulp bij het Huishouden en de houding en het gedrag van medewerkers.

Randvoorwaarden:

1. Aanbieder beschikt over een vastgesteld klachtenregeling en draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met Inwoner.
2. Aanbieder neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal twee weken afgehandeld.
3. Aanbieder informeert Inwoner binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht.
4. Aanbieder communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
5. Inwoner wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.
6. Aanbieder registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, ondersteuning (coördinatie), attitude van Medewerkers en bereikbaarheid.
7. Aanbieder rapporteert periodiek minimaal éénmaal per jaar een totaalrapportage aan van de ontvangen klachten over de geboden Maatwerkvoorziening HbH naar aard en oorzaak en de termijn waarbinnen deze zijn afgehandeld. Daarnaast wordt in de rapportage eveneens aandacht besteed aan de implementatie van de klachtenafhandeling in de bedrijfsvoering van Aanbieder. Deze rapportage wordt voor het eerst gedaan in januari 2018 en kan onderdeel uitmaken van de jaarverantwoording.

Omschrijving geschil:

Onvrede van Inwoner over de vertaling van de benodigde ondersteuning door Aanbieder op basis van de Dienstverleningsopdracht van Gemeente en de wensen, behoeften, mogelijkheden en de persoonlijke situatie van Inwoner.

1. Een geschil wordt door Inwoner of Aanbieder gemeld bij Gemeente via een nader vast te stellen e-mailadres.
 2. Gemeente wijst een geschillencommissie aan van twee Partijen die zich buigen over het geschil. De geschillencommissie bestaat in ieder geval uit een onafhankelijke (niet direct bij de casus betrokken) medewerker van de Gemeente en een onafhankelijke (niet direct bij de casus betrokken) gecontracteerde Aanbieder.
 3. Uitspraken van de geschillencommissie zijn bindend en definitief voor zowel Gemeente als Aanbieder.
4. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening*
- 4.1 De Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden is tenminste gericht op het Resultaat:
- Schoon en leefbaar huis.
- 4.2 In het kader van een schoon en leefbaar huis hanteert een of meerdere van de volgende resultaatgebieden/aandachtsgebieden:
1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis
 2. Het zorgdragen voor schone kleren en bedden- en linnengoed (incl. strijken)
 3. Het voeren van regie over het doen van het huishouden
 4. Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak i.v.m. beperking of noodzaak
 5. Het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden
 6. Het aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden
 7. Het geven van de benodigde zorg voor kinderen
 8. Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers
- 4.3 Om de onder 2 benoemde resultaten te behalen hanteert Gemeente de volgende Arrangementen:

	Resultaat	Tarief
Arrangement 1	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis	€200,64 per 4 weken (2,2 uur x €22,80=€50,16 p/w)
Arrangement 2	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis 2. Het zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed	€273,60 per 4 weken (3 uur x €22,80=€68,40 p/w)
Arrangement 3	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis 3. Het voeren van regie over het doen van het huishouden 2. Optioneel: Het zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed	€310,62 per 4 weken (3,1 uur x €25,05=€77,66 p/w)

Op uur-basis	4. Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak	€22,80 per uur ²
Op uur-basis	5. Het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden	€22,80 per uur ³
Op uur-basis	6. Het aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden	€22,80 per uur ⁴
Op uur-basis	7. Het geven van de benodigde zorg voor kinderen	€25,05 per uur
Op uur-basis	8. Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers	€22,80 per uur

4.4 De specifiek door Gemeente in te zetten Arrangementen (nader uitgewerkt in de volgende paragraaf) inclusief de daarbij behorende concrete doelen en resultaten worden door Gemeente beschreven in de Dienstverleningsopdracht.

5. *Uitwerking Arrangementen/resultaatgebieden*

Om te komen tot Arrangementen zijn de verschillende resultaatgebieden van Hulp bij het huishouden gedefinieerd en uitgewerkt in activiteiten en frequentie. Op basis daarvan zijn de Arrangementen beschreven. Een Arrangement bestaat dus uit een samengesteld pakket van HbH resultaten en uit te voeren activiteiten. Dit betekent niet dat een Arrangement in beton is gegoten. We wensen namelijk maatwerk.

Ondanks dat een aantal uit te voeren activiteiten zijn omschreven inclusief een daarbij behorende minimum frequentie is het aan Aanbieder om de daadwerkelijke invulling van het Arrangement aan de hand van onderstaand afsprakenkader en de Dienstverleningsopdracht van Gemeente samen met de Inwoner te vertalen in een concreet Ondersteuningsplan. Inwoner (of zijn/haar vertegenwoordiger) en Aanbieder ondertekenen het Ondersteuningsplan voor akkoord. Inwoner heeft de mogelijkheid indien deze het niet eens is met het Ondersteuningsplan om een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie. Het ondersteuningsplan ligt ter inzage voor Gemeente bij de Inwoner. Dit betekent dat zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de persoonlijke situatie van de klant. De frequentie is daarmee sterk afhankelijk van de individuele omstandigheden van de klant. Binnen de maatwerkvoorziening wordt hier rekening mee gehouden. De definitieve frequentie binnen de Arrangementen is onder andere afhankelijk van:

- Wat een Inwoner of zijn netwerk zelf nog kan of geleerd kan worden;
- Wat de aard van de beperkingen van de Inwoner is;
- Of er verzwarende omstandigheden zijn;
- In hoeverre er sprake is van Algemene voorzieningen of algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen waar de Inwoner gebruik van kan maken;
- Wat de grootte van het huishouden is;
- Wat de grootte van het huis is en de schoon te houden vertrekken zijn.

De Hulp bij het huishouden is onderverdeeld in acht verschillende resultaatgebieden:

² I.c.m. arrangement 3 geldt hier het hogere tarief van €25,05 per uur

³ I.c.m. arrangement 3 geldt hier het hogere tarief van €25,05 per uur

⁴ I.c.m. arrangement 3 geldt hier het hogere tarief van €25,05 per uur

1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis
2. Het zorgdragen voor schone kleding en bedden- en linnengoed
3. Het voeren van regie over het doen van het huishouden
4. Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak
5. Het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden
6. het aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden
7. Het geven van de benodigde zorg voor kinderen
8. Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers

5.1 Arrangement 1, tevens resultaatgebied 1

Bij de Hulp bij het huishouden is het uitgangspunt dat iedereen kan leven in een schoon en leefbaar huis en gebruik moet kunnen maken van de Directe leefruimten.

Het basisniveau van een schoon en leefbaar huis (resultaatgebied 1) omvat lichte en zware schoonmaaktaken in tenminste de Directe leefruimten. Extra ruimtes, zoals een hobbykamer, een logeerkamer en een bijkeuken vallen niet onder dit Arrangement tenzij deze ruimtes voor het dagelijks gebruik door de Inwoner noodzakelijk zijn (indien van toepassing wordt dit vaak al aangegeven in de Dienstverleningsopdracht).

Een schoon huis betekent dus dat het huis en in ieder geval de Directe leefruimten van het huis periodiek worden schoongemaakt en niet vervuilen waarbij de minimum frequentie als basis geldt. Een schoon huis wil dus niet zeggen dat de benoemde schoonmaakactiviteiten in ieder vertrek wekelijks moeten worden uitgevoerd.

Leefbaar staat naast leefbaar in het algemeen voor opgeruimd en functioneel. Opgeruimd en functioneel zodat onder andere vallen veroorzaakt door rondslingerende spullen wordt voorkomen. In het kader van leefbaar verwachten we tevens van de hulp de eenvoudige signaleringsfunctie uit te voeren zoals bijvoorbeeld het bijhouden van houdbaarheidsdata van voedsel (koelkast), controleren of het gasfornuis veilig wordt gebruikt en of de brievenbus wordt geleegd en het constateren van opmerkelijke en afwijkende zaken.

Indien wordt vastgesteld dat er bij de Inwoner sprake is van verlies van regie en er zijn geen andere oplossingen mogelijk kan de noodzaak ontstaan om tot een ander resultaatgebied/Arrangement te komen of deze toe te voegen.

Expliciet niet onder de reikwijdte van de Wmo 2015 en Resultaat 1 (Arrangement 1) behoren dus:

- De buitenruimte, waaronder ook het zemen van de ramen aan de buitenzijde of het tuinonderhoud;
- Werkzaamheden in huis die niet noodzakelijk zijn om de Directe leefruimten schoon en leefbaar te houden, zoals het in de was zetten van vloeren en meubilair, het schoonmaken van vliering, garage of berging of het poetsen van zilver;
- Werkzaamheden die zeer incidenteel hoeven te gebeuren, zoals het wassen van overgordijnen.

De verzorging van huisdieren valt tevens niet onder dit arrangement.

Activiteiten:

In lijn met het empirisch onderzoek van KPMG, Plexus en HHM “Normering van de basisvoorziening “schoon huis” voor de Gemeente Utrecht van 12 augustus 2016”, wat tevens representatief wordt geacht voor de Gemeente Katwijk, bestaan de lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden om Resultaat 1 te behalen in hoofdlijn en indien nodig bestaat uit de volgende werkzaamheden:

Basisactiviteit (wekelijks of tenminste tweewekelijks):

- Stof afnemen hoog/midden/laag;
- Opruimen;
- Stofzuigen;
- Dweilen;
- Bedden verschoneren/opmaken;
- Keukenblok (buitenzijde) en koelkast reinigen en controleren inhoud inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak en tafel;
- Schoonmaken van badkamer en toilet(ten);
- Eenvoudige signalering.

Periodieke activiteiten:

- Afnemen/zemen ramen binnenzijde;
- Meubels, deuren, deurposten en radiatoren nat afnemen;
- keukenkastjes binnenzijde, koelkast binnenzijde, oven/magnetron binnenzijde, vriezer reinigen, afzuigkap reinigen, bovenkant keukenkastjes, tegelwand;
- Tegelwand badkamer en toilet afnemen;
- Basisactiviteiten in niet Directe leefruimten of niet noodzakelijke ruimten.

(zie voor een specifiek overzicht van de minimale frequentie de expertnorm zoals weergegeven op pagina 21 “Normering van de basisvoorziening “schoon huis” voor de Gemeente Utrecht van 12 augustus 2016”.)

Aspecten die bij dit resultaatgebied en de frequentie van werkzaamheden een rol spelen

- In hoeverre de Inwoner zelf, dan wel samen met de hulp, de woning kan opruimen en onderdelen van het schoonmaken kan (blijven) uitvoeren zoals lichte werkzaamheden;
- In hoeverre door een aanpassing van de inrichting/stoffering de woning makkelijker/ efficiënter schoongemaakt en –gehouden kan worden. Hierbij worden de (financiële) mogelijkheden en individuele situatie van de Inwoner meegewogen.

In lijn met bovenstaande bespreekt de Aanbieder na ontvangst van de Dienstverleningsopdracht van Gemeente samen met de Inwoner welke taken per keer en wanneer gedaan worden en legt dit vast in het Ondersteuningsplan.

5.2 Arrangement 2, tevens resultaatgebieden 1 en 2

Naast al hetgeen is omschreven onder Arrangement 1 tevens resultaatgebied 1 bestaat dit Arrangement tevens uit resultaatgebied 2: zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed. Ondersteuning op dit resultaatgebied wordt geboden wanneer een Inwoner een belemmering of een dusdanige beperking heeft bij het op orde en schoon houden van zijn kleding en/of bedden- en linnengoed. Het doel van dit Resultaat is dat de persoon beschikt over schone kleding en bedden- en linnengoed.

Activiteiten:

De wasverzorging zoals bedoeld binnen dit resultaatgebied kan bestaan uit het wassen, het drogen en opvouwen van kleding en het terugleggen van kleding in de kast. Dit geldt ook voor het strijken van de bovenkleding. Wat betreft het strijken worden er geen lakens, theedoeken, zakdoeken en onderkleding gestreken.

Frequentie van de werkzaamheden

De was wordt wekelijks of tenminste tweewekelijks gedaan.

De frequentie van de werkzaamheden is o.a. afhankelijk van de volgende factoren:

- De grootte van het huishouden en aanwezigheid van jonge kinderen;
- Of er sprake is van bedlegerigheid;
- De beschikbaarheid en hoeveelheid kleding en bedden/linnengoed;
- Of er sprake is van extra vervuiling als gevolg van de beperkingen van de Inwoner, zoals incontinentie.

Aspecten die bij dit resultaatgebied en frequentie van werkzaamheden een rol spelen

Voorliggend van dit Resultaat is onder andere de mogelijkheid van een was- en/of strijkservice. Als deze voor handen is en afdoende om het Resultaat te bereiken, kan hier gebruik van worden gemaakt, als de (financiële) situatie van de Inwoner dit toelaat.

Verwacht mag worden dat de Inwoner beschikt over een wasmachine en zoveel mogelijk strijkvrije kleding. Er wordt van uitgegaan, dat er een wasmachine aanwezig is. Het is de verantwoordelijkheid van de Inwoner om hierover te beschikken. Daarnaast wordt van de Inwoner verwacht dat de reikwijdte van de ondersteuning tot een minimum wordt beperkt door bijvoorbeeld de aanschaf van een wasdroger.

Niet altijd hoeft voor alle onderdelen (volledig) ondersteuning geboden te worden. Zo kan het zijn dat Inwoner wel in staat is om de was in de machine te doen, maar niet om de was op te hangen of te strijken. Ook is het soms mogelijk dat Inwoner door de werkzaamheden anders te organiseren deze (gedeeltelijk) zelf kan blijven doen. Bijvoorbeeld door de wasmachine of droger op een verhoging te plaatsen of de was zittend op te vouwen of te strijken.

Van de Inwoner wordt verwacht dat deze bij aanschaf van kleding zoveel mogelijk erop let dat het strijken hiervan niet noodzakelijk is. Ook wordt verwacht dat hij voldoende kleding en ondergoed heeft, zodat er bijvoorbeeld één keer per twee weken in plaats van één keer per week een volle trommel gewassen kan worden.

- 5.3 Arrangement 3, bestaande uit resultaatgebied 3 en indien van toepassing 1 en/of 2. Zie hiervoor de arrangementen 1 en 2. Dit Arrangement bestaat dus in ieder geval uit resultaatgebied 3: Het voeren van regie over het doen van een huishouden. Ondersteuning op dit resultaatgebied is aan de orde als de Inwoner (tijdelijk) niet (meer) in staat is (zelfstandig) een gestructureerd huishouden te voeren en noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren.

De ondersteuning door Aanbieder bij het voeren van regie over het doen van het huishouden kan gericht zijn op:

- a. Het weer zoveel mogelijk oppakken van de regie door de Inwoner In de situatie dat de Inwoner leerbaar is om huishoudelijke taken (weer) zelf op te pakken maar om dit te realiseren de Inwoner hierbij (tijdelijk) moet worden ondersteund bij de organisatie hiervan.
- b. Een ander lid/andere leden van het huishouden zodat die in staat is/zijn om het huishouden (deels) over te nemen van Inwoner of de handvaten krijgen om erop te kunnen toezien/te stimuleren dat de Inwoner (een deel van) de huishoudelijke taken zelf kan uitvoeren en deze taken ook daadwerkelijk door Inwoner gebeuren. Dit geldt ook wanneer de Inwoner deze huishoudelijke taken soms wel en soms niet, of alleen onder toezicht zelf kan uitvoeren.
- c. Structurele overname indien de Inwoner niet in staat is om de regie (weer) te voeren.

Activiteiten:

De activiteiten uit te voeren door Aanbieder bestaan uit:

- Voeren van de regie over het huishouden;
- Instrueren, toezien, stimuleren, activeren of overname ten aanzien van:
 - Het organiseren van huishoudelijke activiteiten (hoe en wanneer je huishoudelijke activiteiten uitvoert) en/of;
 - Het uitvoeren van licht administratieve werkzaamheden voor en ten behoeve van de Inwoner en/of;
 - De middelen (leren) te beheren in relatie tot de huishoudelijke activiteiten.

Frequentie

De frequentie is afhankelijk van de vorm van ondersteuning die geboden moet worden. Als er bijvoorbeeld toezicht moet worden gehouden op het feitelijk uitvoeren van de huishoudelijke werkzaamheden, dan is de ondersteuning gekoppeld aan de noodzakelijke frequentie van de huishoudelijke werkzaamheden zelf en kan deze behoudens Inwoner leerbaar is voor langere tijd voortduren.

Indien er met het oog op het vergroten van de zelfredzaamheid sprake is van een bredere ondersteuningsvraag, wordt onderzocht in hoeverre het Arrangement

moet worden aangevuld of er vanuit andere maatwerkondersteuning hierin reeds kan worden voorzien.

Zoveel mogelijk zal een combinatie plaatsvinden met ondersteuning op andere resultaten binnen het resultaatgebied.

Aspecten die bij dit resultaatgebied en de frequentie van werkzaamheden een rol spelen

Wanneer er sprake is van een multi-problemsituatie, bijzondere situatie of crisis. Hierbij gaat het om ondersteuning van het huishouden wanneer niet (meer) van de Inwoner verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt of als disfunctioneren dreigt. Voorbeelden zijn een crisis waarbij opname niet mogelijk of wenselijk is of in geval van een terminale situatie. De situatie 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 ernstig belemmerd wordt.

5.4 Resultaatgebied 4

Mocht blijken dat de specifieke situatie van de Inwoner eventueel aangevuld met andere Arrangementen, resultaatgebieden of maatwerkondersteuning niet toereikend zijn voor de specifieke Inwoner dan wordt het Arrangement aangevuld op basis van een all-in tarief per uur zoals bijvoorbeeld voor het tijdelijk of permanent realiseren van hoger intensiever niveau van hygiëne of schoonmaak.

Resultaatgebied 4: Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak is aan de orde wanneer een huishouden op grond van medische beperkingen van de Inwoner tijdelijk of gedurende langere tijd een meer dan gebruikelijk niveau van hygiëne nodig heeft aanvullend aan resultaatgebied 1. Dit Resultaat is ook van toepassing wanneer door medische beperkingen van de Inwoner meer vervuiling van het huis optreedt. Een hoger/intensiever niveau van hygiëne is o.a. aan de orde in de volgende gevallen:

- medisch objectieerbare allergieën voor huisstofmijt of ernstige klachten als gevolg van COPD problematiek, nierfalen, chemotherapie;
- extra bewassing of schoonmaak i.v.m. incontinentie, overmatige transpiratie, speekselverlies, braken;
- een multi-problem- of crisissituatie;
- bedlegerige Inwoners, waardoor het bed eventueel vaker verschoond moet worden, maar andere werkzaamheden eventueel minder frequent kunnen gebeuren.

Dit Resultaat is een uitbreiding van Resultaat 1 qua frequentie voor het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis. Dit betekent dat de werkzaamheden uit Resultaat 1 uitgevoerd worden zoals het afnemen van stof, stofzuigen, reinigen van vloeren en sanitair, maar dan in een hogere frequentie of intensiteit (waaronder nat afnemen).

Activiteiten:

Zie Resultaat 1

5.5 Resultaatgebied 5

Ondersteuning op basis van resultaatgebied 5: het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden is aan de orde wanneer een Inwoner niet in staat is om de noodzakelijke boodschappen in huis te halen en/of niet in staat is om de maaltijden te bereiden en er geen andere oplossingen bestaan (netwerk, voorliggende voorzieningen). Het doel van dit Resultaat is:

- a) dat de Inwoner beschikt over de noodzakelijke producten voor levensonderhoud en/of
- b) voorzien wordt van maaltijden.

Activiteiten:

Bij Resultaat a: boodschappen bestellen en/of doen en/of opbergen

Bij Resultaat b: Het verzorgen van maaltijden kan bestaan uit de volgende activiteiten:

- Verzorgen van een warme maaltijd (inclusief opwarmen);
- Verzorgen van een broodmaaltijd.

Frequentie

Uitgangspunt is het wekelijks in huis halen van de boodschappen.

Bij het verzorgen van de maaltijd wordt uitgegaan van gemiddeld twee broodmaaltijden en één warme maaltijd per dag.

Er wordt alleen ondersteuning geboden voor het aantal dagen waarop (aanvullend) ondersteuning nodig is bij het verzorgen of opwarmen van de maaltijd. Het maximum is zeven dagen per week.

Aspecten die bij dit resultaatgebied en frequentie van werkzaamheden een rol spelen

- Een boodschappenservice is voorliggend. Alleen indien de Inwoner geen gebruik kan maken van een boodschappenservice die de boodschappen thuis bezorgt, is een indicatie voor dit Resultaat aan de orde.
- Voor de maaltijden is van belang of Inwoner in staat is gebruik te maken van een maaltijdservice, zoals tafeltje-dek-je of 'open eettafels' in de wijk/kern. Als dit het geval is, dan wordt hiermee rekening gehouden bij de indicatie. Een dergelijke maaltijdservice geldt niet als voorliggende voorziening als er sprake is van minderjarige kinderen in het gezin.
- Als een Inwoner ondersteuning krijgt bij de verzorging van de warme maaltijd dan hoeft er niet iedere dag gekookt te worden, koken voor twee dagen is mogelijk. Ook kan een broodmaaltijd alvast klaargemaakt en klaargezet worden gelijktijdig met het bereiden van een andere maaltijd of het uitvoeren van andere ondersteuning.

5.6 Resultaatgebied 6

Ondersteuning op basis van resultaatgebied 6: Het (kortdurend) aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden kan nodig zijn wanneer bijvoorbeeld een Inwoner herstellende is van een beroerte of hersenletsel of juist met een beperking voor het eerst zelfstandig (met begeleiding) gaat wonen, vanuit

Beschermd wonen naar Beschermd Thuis overgaat of bij het overlijden of opname van een partner die tot dan toe de huishoudelijke taken op zich nam.

Bij 'kortdurend' wordt doorgaans uitgegaan van een periode van minimaal 6 weken tot maximaal 3 maanden. Indien er met het oog op het vergroten van de zelfredzaamheid sprake is van een bredere ondersteuningsvraag, wordt onderzocht in hoeverre er een indicatie bestaat voor begeleiding.

Activiteiten

De ondersteuning door Aanbieder kan gericht zijn op:

- Het (opnieuw) aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden. Hieronder valt het leren bedienen van huishoudelijke apparatuur, het aanleren van huishoudelijke werkzaamheden en/of de wasverzorging. Het aanleren van taken is kortdurend van aard met als eindresultaat dat de Inwoner dit (deels) zelf weer kan;
- Een ander lid/andere leden van het huishouden aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden zodat die in staat is/zijn om het huishouden (deels) over te nemen van Inwoner.

Frequentie

- Ten minste wekelijks of tweewekelijks

5.7 Resultaatgebied 7

Ondersteuning op basis van resultaatgebied 7: Het geven van de benodigde zorg voor kinderen wordt omschreven als: Het bij onverwachte noodsituaties in het gezin tijdelijk ondersteunen bij de zorg voor kinderen.

Activiteiten:

Activiteiten en omvang voor de zorg van kinderen zijn afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van het kind en de mogelijkheden van de ouder(s). Te denken valt aan:

- Naar bed brengen/uit bed halen
- Wassen en kleden
- Eten en/of drinken geven
- Opvoedingsactiviteiten (toezicht en hulp bieden)
- Begeleiden naar activiteiten in het kader van vrijetijdsbesteding

Het is hierbij mogelijk om taken te combineren door bijvoorbeeld meerdere kinderen tegelijkertijd naar bed brengen. Het bieden van opvang aan of oppas voor de kinderen valt in principe niet onder dit Resultaat.

Frequentie:

De zorg voor kinderen is een dagelijkse taak en kan maximaal 40 uur per week bedragen. De feitelijke frequentie is afhankelijk van de beschikbaarheid van netwerk, voorliggende voorzieningen etc.

De indicatie wordt in principe afgegeven voor een maximale duur van drie maanden zodat ouder(s) de mogelijkheid krijgen een (structurele) oplossing te vinden.

Aspecten die bij dit resultaatgebied en de frequentie van werkzaamheden een rol spelen

Ouders hebben een zorgplicht voor hun kinderen, zowel bij gezondheid als bij ziekte. Bij uitval van één van de ouders dient de andere ouder de zorg voor de kinderen over te nemen. Hierbij dienen zij zelf naar oplossingen voor problemen in de zorg te zoeken. Zorgverlof, mantelzorg of andere voorliggende voorzieningen als kinderopvang kunnen een (deel)oplossing bieden bij problemen in de zorgverlening door een ouder. Indien deze zorg niet realiseerbaar is, dan kan een ondersteuning op grond van de Wmo overwogen worden.

Bij een echtscheiding of beëindiging van de relatie vervalt niet de plicht om voor de kinderen zorg te dragen. Er dient wel rekening gehouden te worden met door de rechter vastgelegde afspraken rondom de zorg voor de kinderen.

(Aanvullende) ondersteuning is alleen bij uitzondering en tijdelijk mogelijk als ouders door een acuut ontstaan probleem een oplossing nodig hebben. Door tijdelijk ondersteuning te bieden krijgen ouders de mogelijkheid in een (structurele) oplossing te voorzien. Van ouders mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden.

5.8 Resultaatgebied 8

Resultaatgebied 8: Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers komt qua activiteiten overeen met resultaatgebied 1. De frequentie is echter lager omdat het een tegemoetkoming betreft in de belasting. De activiteiten zijn erop gericht de (dreigend) overbelaste mantelzorger te ontlasten.

Activiteiten

Conform resultaatgebied 1

Frequentie

Standaard 2 uur per week.

6. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening*

6.1 Inwoner meldt zich bij Gemeente.

6.2 Beoordeling van de hulpvraag vindt plaats in een brede context.

6.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Aanbieders, Inwonerondersteuners). Gemeente kan diagnostische teams vragen om te adviseren in het beoordelingsproces. Gemeente kan expertise inschakelen om te adviseren in het beoordelingsproces.

6.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 6.2 en 6.3 wordt in het aanvraagproces bepaald of Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoner, of Algemene voorzieningen

voorhanden zijn of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van een Maatwerkvoorziening.

- 6.5 Gemeente formuleert voor Inwoner op basis van een Arrangement het te bepalen Resultaat/de te behalen resultaten waarbij de doorlooptijd wordt aangegeven (termijn opgenomen in het Besluit). Op basis van de dienstverleningsopdracht wordt door Aanbieder en Inwoner een Ondersteuningsplan opgesteld in lijn met de vigerende wet- en regelgeving.
- 6.6 Als de situatie van de Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen.
- 6.7 In beginsel bepaalt Inwoner van welke Aanbieder hij Maatwerk wil ontvangen. Gemeente kan hierbij op verzoek van Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een Clientondersteuner. Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van Inwonerondersteuning. Gemeente zal Inwoner daar actief op wijzen.
- 6.8 Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft Gemeente een Besluit af aan Inwoner.
- 6.9 Richting Aanbieder wordt na het nemen van een Besluit een Dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

- a. Tarief en duur van de opdracht inclusief eventuele evaluatiemomenten.
- b. Welk Arrangement en welke Resultaten behaald dienen te worden (zie paragraaf 5).
- c. De verplichting tot opstellen van een Ondersteuningsplan waarin Aanbieder – in samenspraak met Inwoner – benoemt:
 - I. Op welke momenten en op welke wijze de HbH wordt aangeboden. (praktische vertaling van de Dienstverleningsopdracht van Gemeente) ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.
 - II. “Procesafspraken”
Afspraken waar Inwoner zich aan te houden heeft richting Aanbieder en Aanbieder richting Inwoner. Mocht blijken bijvoorbeeld dat het materiaal wat Inwoner ter beschikking heeft ondeugdelijk is zullen hierover specifieke afspraken worden gemaakt.
 - III. Wanneer het Ondersteuningsplan met Inwoner zal worden geëvalueerd.

IV. Voortgang, bijzonderheden en stand van zaken.

Periodiek wordt het Ondersteuningsplan door Inwoner en/of belangenbehartiger en Aanbieder gezamenlijk geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Het opstellen van een Ondersteuningsplan is dus niet eenmalig, het is een cyclisch proces dat moet worden bijgehouden.

Het Ondersteuningsplan wordt mede ondertekend door of namens Inwoner. Indien Inwoner het niet eens is met de inhoud van het ondersteuningsplan kan hij/zij het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

- d. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening casu quo de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd Resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Dienstverleningsopdracht aan.
- e. Aanbieder is verplicht tot vastlegging van bijzonderheden en stand van zaken (voortgang) in het Ondersteuningsplan. Het Ondersteuningsplan is inzichtelijk voor Gemeente. Bij einde Dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld, dit kan tevens het tot dat moment bijgewerkte Ondersteuningsplan zijn.

6.10 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen via iWmo vast.

7. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening en eisen daaraan*

7.1 Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties (op basis competentieprofielen bcp's vigerende Cao VVT en bijbehorende inschaling) en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Deelovereenkomst. Hierbij geldt dat Aanbieder werkt volgens de Cao VVT(arbeidsvoorwaarden) en dat deze zijn medewerkers inschaalt en beloont overeenkomstig de van toepassing zijnde salarisschalen uit de Cao VVT (zie tevens artikel 10.1). Partijen beoordelen jaarlijks desgewenst aan de overlegtafel genoemd in de COB-Deelovereenkomst de beschikbare bcp's.

7.2 Aanbieder draagt er zorg voor dat zijn medewerkers worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.

Medewerkers in te zetten ten behoeve van de Inwoner zijn cliëntgericht. Hieronder wordt verstaan:

- a. De huishoudelijke hulpen zijn vakbekwame professionals die werken vanuit een gevoel en interesse voor het wel en wee van de Inwoner;
- b. De huishoudelijke hulpen hebben respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
- c. De huishoudelijke hulpen hebben een actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal en dragen de verantwoordelijkheid voor een goede communicatie.

Medewerkers als huishoudelijke hulp in te zetten ten behoeve van de Inwoner werken vakkundig, zelfstandig, methodisch en resultaatgericht volgens het Ondersteuningsplan. Hieronder wordt verstaan;

- a. De huishoudelijke hulp past richtlijnen/protocolen toe, die gebaseerd zijn op actuele kennis volgens professionele, geautoriseerde, algemeen aanvaarde standaarden;
- b. De huishoudelijke hulp blijft binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid en verwijst zonedig door naar andere disciplines;
- c. De huishoudelijke hulp is in staat om adequaat samen te werken met collega's, andere disciplines, mantelzorgers en vrijwilligers, zodat de continuïteit van de HbH gewaarborgd is;
- d. De huishoudelijke hulp overlegt met familie/verwanten als de Inwoner dat wil of als de Inwoner minder goed in staat is de eigen situatie te overzien.

Medewerkers als huishoudelijke hulp in te zetten ten behoeve van de Inwoner zijn betrouwbaar in hun vakgebied. Hieronder wordt verstaan:

- a. De huishoudelijke hulp is in staat een vertrouwensrelatie met de Inwoner op te bouwen;
- b. De huishoudelijke hulp houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden;
- c. De huishoudelijke hulp gaat vertrouwelijk om met privégegevens van de Inwoner;
- d. De huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig om met eigendommen van de Inwoner.

Medewerkers als huishoudelijke hulp in te zetten ten behoeve van de Inwoner signaleren/merken tekorten of niet passende hulp op. Hieronder wordt verstaan:

- a. Huishoudelijke hulpen signaleren niet pluis situaties die iedereen zou kunnen signaleren zoals schimmel op producten in de koelkast of vervuiling op basis van ontlasting. Zij melden dit aan de direct leidinggevenden;
- b. Als het nodig of wenselijk is geleidt Aanbieder bovenstaande door aan Gemeente of andere bij de Inwoner betrokken zorgverleners;
- c. Huishoudelijke hulpen leggen signalen en eventuele afspraken over aanpassingen en verbeteringen vast in het ondersteuningsplan.

Medewerkers als huishoudelijke hulp in te zetten ten behoeve van de Inwoner dragen zorg voor een verantwoorde ondersteuning bij huishoudelijke taken.

Hieronder wordt o.a. verstaan:

- a. Huishoudelijke hulpen leveren HbH van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht is;

- b. De huishoudelijke hulp is afgestemd op de door de Gemeente verstrekte Dienstverleningsopdracht (+Ondersteuningsplan) en de reële behoefte van de Inwoner;
- 7.3 De Cliënt ontvangt huishoudelijke hulp en Dienstverlening volgens wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze zijn gebaseerd op de laatste inzichten (indien mogelijk evidence based) en conform de afspraken en werkwijzen die binnen de organisatie gelden.
- 7.4 Aanbieders voeren de Maatwerkvoorziening uit op basis van de eisen die hieraan in deze Deelovereenkomst en de bovenliggende COB-overeenkomst zijn gesteld. Het kwaliteitskader waaraan wordt voldaan wordt in nader overleg met Aanbieders ontwikkeld en wordt als separate bijlage toegevoegd aan deze Deelovereenkomst. Aanbieders zijn verplicht te voldoen aan het te ontwikkelen kwaliteitskader. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerk bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.
- 7.5 Op de uit te voeren maatwerkvoorzieningen zijn uitdrukkelijk de vigerende wet- en regelgeving van toepassing evenals de bepalingen van niet limitatief:
- a) Wmo 2015;
 - b) Gemeentelijke verordeningen en besluiten;
 - c) Mededingingswet;
 - d) Wet Bescherming Persoonsgegevens/ Algemene verordening gegevensbescherming;
 - e) Wet arbeidsomstandigheden (Wet Arbo);
 - f) Burgerlijk Wetboek.
- 7.6 Inwoners hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van *Aanbieders* ligt bij Gemeente.
8. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening*
- 8.1 Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van

het Resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van Aanbieder op basis van de Deelovereenkomst of de COB-Deelovereenkomst.

8.2 Aanbieder stelt Gemeente in kennis van ieder openbaar rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Aanbieder is uitgebracht met betrekking tot de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden uitgevoerd voor Gemeente. Aanbieder stelt van niet openbare rapporten de conclusies ter beschikking.

8.3 Gemeente hanteert de volgende prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Deelovereenkomst en de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en doet ook eventueel de meting:

A. Proces

- Wachtijd
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerk door Aanbieder.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).
- Ondersteuningsplan op basis van het Arrangement
 - De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door het gezin) geaccordeerd Ondersteuningsplan.
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Deelovereenkomst.
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).
- Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder (steekproef).

B. Resultaat

- Effectiviteit van de hulp
 - Mate waarin de in het Arrangement overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.
 - Prestatie-indicator: minimaal 80%.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder.
- Ervaring van de Inwoner die Maatwerk ontvangt
 - De mate waarin de HbH, naar de mening van Inwoner, heeft bijgedragen aan herstel of bestendiging.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: minimaal 70% (in cijfers: 7 uit 10).

C. Beleidsinformatie

- Wachtijd
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang HbH door Aanbieder.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: Gemeente-breed (gemiddeld per Aanbieder).
- Doorlooptijd van hulptrajecten
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: Gemeente-breed (per Inwoner gemiddeld, per Aanbieder gemiddeld).

9. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van de Maatwerkvoorziening*

- 9.1 Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht een Beschikking voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden uitvoert een all-in bedrag op basis van het vastgestelde Arrangement in de Dienstverleningsopdracht. Hierbij wordt ervan uitgegaan, dat de diensten op basis van deze voorziening vrijgesteld zijn van btw. Als dit niet het geval is, dan treden Partijen direct in overleg en komen tot eventuele aanpassing van de genoemde tarieven.
- 9.2 Zolang de tariefstructuur genoemd onder 9.1 geldt, zal een jaarlijkse indexering van toepassing zijn. Indexering vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2017 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Indexering vindt per 2019 voor het eerst plaats. De indexering is gebaseerd op het jaar lopend van september tot en met augustus (maandprijsindexcijfer augustus) voorafgaand aan 1 januari van dat jaar.
- 9.3 Naast de indexering als genoemd in 9.2 is bijstelling van tarieven mogelijk indien dit naar de mening van partijen op basis van wijziging in wet- en regelgeving of een dusdanige wijziging van de Cao VVT noodzakelijk is. In het geval van een wijziging van de Cao VVT geldt dat een aanpassing van de tarieven automatisch van toepassing is bij wijziging van 7% of meer ten opzichte van de Cao VVT van 1 juli 2017.
- 9.4 Aanbieder of combinatie van Aanbieders mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening gerelateerde kosten. Aanbieder mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, *et cetera* (voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk).
- 9.5 a. Aanbieder of combinatie van Aanbieders (in dat geval een penvoerder) stuurt elke vier weken, uiterlijk binnen vier weken na afloop van een periode van vier weken, een gespecificeerde verzamelfactuur. Gemeente

- betaalt na ontvangst na controle de factuur binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels.
- b. Gemeente gaat niet over tot betaling van facturen ingediend na de termijn benoemd onder a.
 - c. Uitvalregels van ontvangen facturen moeten binnen zes weken na de dag van bekendmaking hersteld zijn. Uitvalregels die niet hersteld zijn of niet zijn aangeleverd binnen zes weken na de dag van bekendmaking worden niet betaald.
- 9.6 De start en einde facturatie van de Maatwerkvoorziening wordt als volgt bepaald.
- a. Start: de startdatum van de Maatwerkvoorziening is de datum van de eerste feitelijke HbH. Binnen drie werkdagen wordt een bericht (iWmo) aan de Gemeente gestuurd.
Wanneer naar aanleiding van het intakegesprek wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de zorg en vindt er geen facturatie plaats.
 - b. Einde: de einddatum van de Maatwerkvoorziening is de datum van de laatste feitelijke HbH. Bij beëindiging van de Maatwerkvoorziening wordt binnen 10 werkdagen een bericht aan Gemeente gestuurd.
- 9.7 Tussentijdse stop facturatie binnen de looptijd van de Dienstverleningsopdracht is mogelijk bijvoorbeeld bij tijdelijke opname in het ziekenhuis. Bij tijdelijke beëindiging van de Maatwerkvoorziening wordt binnen 10 werkdagen een bericht verstuurd.
- 9.8 Aanbieders die de Maatwerkvoorziening HbH uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Aanbieders moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 9.9 Aanbieders leveren gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. Aanbieders leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Aanbieder hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
- 9.10 Gemeente beoordeelt of Aanbieder de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening HbH waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Aanbieder ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen
- 9.11 Gemeente volgt bij de jaarlijkse controle het landelijk controleprotocol van i-Sociaal Domein/COPRO (Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet). Aanbieders leveren ieder jaar vóór 1 maart, tenzij wettelijk anders bepaald, voor het eerst in 2018, in ieder geval een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording over het voorgaande jaar, in lijn met het landelijk controleprotocol, gericht op de juistheid en de

rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Aanbieders met een omzet bij Gemeente voor de Wmo van meer dan EUR 125.000,00 over het voorgaande jaar, leveren voor 1 april de bijbehorende controleverklaring aan. Gemeente stelt een controleprotocol ter beschikking. Aanbieders zijn verplicht om mee te werken aan een steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van de rechtmatigheid.

Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden

Vindplaats:

[http://www.katwijk.nl/fileadmin/afbeeldingen/Bestanden/Werk en inkomen/
Algemene inkoopvoorwaarden 2014.pdf](http://www.katwijk.nl/fileadmin/afbeeldingen/Bestanden/Werk_en_inkomen/Algemene_inkoopvoorwaarden_2014.pdf)