

Nijkerk, 13 januari 2015

## **Service Level Agreement**

behorende bij  
De Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden  
tussen  
Gemeente Nijkerk

en

Amaris Zorggroep  
Gevestigd te Nijkerk

De Nieuwe Zorg Thuis  
Gevestigd te Meppel

FactorThuis  
Gevestigd te Nijkerk

Lelie Zorggroep  
Gevestigd te Capelle aan den IJssel

RST Zorgverleners  
Gevestigd te Barneveld

TSN Thuiszorg  
Gevestigd te Almelo

TZorg  
Gevestigd te Uden

Zorgkompas  
Gevestigd te Leeuwarden

## TUSSEN

### 1. Gemeente Nijkerk

en

### 2. Zorgaanbieder (nog in te vullen)

De SLA noemt (in te vullen) gezamenlijk **Zorgaanbieders** en separaat van elkaar **Zorgaanbieder**.

De SLA noemt **Opdrachtgever** en **Zorgaanbieders** gezamenlijk **Partijen** en separaat van elkaar een **Partij**.

## OVERWEGENDE DAT:

- (A) Partijen een Overeenkomst van opdracht sluiten voor de levering van hulp bij het huishouden. Deze Overeenkomst gaat in op 1 januari 2015.
- (B) Deze SLA gebruiken Partijen om de dienstverlening vastgelegd in de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden te monitoren en de kwaliteit daarvan te waarborgen.

**HIEROM** komen Partijen als volgt overeen:

## DEFINITIES

- **Besluit:** Besluit van het College van Burgemeester en Wethouders over de vaststelling van de nodige ondersteuning; de beschikking.
- **Cliënt:** Een inwoner van de Gemeente Nijkerk, die op basis van een Besluit ondersteuning bij het huishouden nodig heeft.
- **Gemeente:** Gemeente Nijkerk
- **Hulpperiode:** achtereenvolgende periodes van in ieder geval 4 weken die gelijk oplopen met de door het CAK gehanteerde periodes. Per jaar zijn er 13 periodes van 4 weken.
- **Indicatie:** De gemeente/ Gebiedsteam stelt door middel van een lichte toegangsbeoordeling vast of er noodzaak is voor ondersteuning bij het huishouden en voor welke vorm HH 1 (respijtzorg)of HH 2.
- **Opdrachtgever:** De gemeente Nijkerk die als opdrachtgever deelneemt aan deze overeenkomst.
- **Plan van uitvoering:** De afspraken en het akkoord tussen Cliënt en Zorgaanbieder over de uit te voeren taken en de frequentie van de levering van de afgesproken taken, vast te leggen in het Plan van uitvoering. De afspraken over de frequentie van de taken moeten passen binnen de uitgangspunten die door opdrachtgever hieraan worden gesteld.
- **Voorziening:** Maatregel met als doel burgers effectief en efficiënt te compenseren voor die beperkingen die zij ondervinden in hun zelfredzaamheid en hun maatschappelijke participatie. De activiteiten die verricht worden door de zorgaanbieders zijn gericht op het compenseren van de cliënt op de volgende resultaten:
  - de cliënt kan wonen in een schoon huis;
  - de cliënt kan dagelijks beschikken over voedsel en goederen die voorzien in de primaire levensbehoeften;
  - de cliënt kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;
  - de cliënt kan de dagelijkse gebruikelijke zorg voor de kinderen bieden.
- **Zorgaanbieder:** Een entiteit die hulp bij het huishouden aanbiedt aan cliënten, teneinde burgers die beperkingen kennen in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te compenseren.

## **1. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

De SLA gaat in op 1 januari 2015. De SLA kent dezelfde looptijd als de deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. De SLA kent daarom een looptijd voor onbepaalde tijd.

## **2. BEOORDELEN EN WIJZIGEN**

- 2.1.** Partijen beoordelen de effectiviteit en actualiteit van de SLA minimaal één maal per jaar.
- 2.2.** De Gemeente is verantwoordelijk voor het actueel houden van de SLA. Partijen mogen voor zover zij dat nodig achten de SLA aanpassen of wijzigen. Daarvoor is schriftelijke instemming van alle partijen nodig.
- 2.3.** Partijen publiceren de SLA op de website. Partijen zorgen ervoor dat de SLA en wijzigingen daarop toegankelijk zijn voor alle Partijen.

## **3. MONITORING**

Oprachtgever onderzoekt steekproefsgewijs (naar rato gespreid over de verschillende zorgaanbieders) de uitvoering van het "Plan van Uitvoering" en de klanttevredenheid over de door Zorgaanbieder geleverde diensten conform de inhoud van onderstaande tabel. In het kader van dit onderzoek wordt op jaarbasis (minimaal 5%) van het cliëntenbestand Hulp bij het huishouden telefonisch benaderd en indien nodig vindt er een huisbezoek plaats.

Bij onvoldoende resultaat op de telefonische enquête (beoordeling: onvoldoende) of een directe klacht van (vertegenwoordiger van) Cliënt met betrekking tot de kwaliteit van met name de schoonmaakwerkzaamheden (activiteiten, taken en verantwoordelijkheden) zoals vermeld in Bijlage 1 (Beschrijving van de Dienstverlening aan de cliënten nummer 1 tot en met 24) en de inhoud van het "Plan in Uitvoering" gaat Oprachtgever eerst in gesprek met de Cliënt en de Zorgaanbieder. Als dit niet tot een positief resultaat leidt, gaat de Oprachtgever (bijvoorbeeld door middel van een huisbezoek) samen met de zorgaanbieder in gesprek met de Cliënt om het resultaat en de ondersteuning te bespreken.

De informatie en de afspraken die zijn vastgelegd in het "Plan van Uitvoering" en de specificaties in de SLA vormen de basis voor dit gesprek (kwaliteitsmeting). Als ook na dit gesprek tussen Gemeente, Zorgaanbieder en Cliënt de kwaliteitsmeting onvoldoende is, initieert Oprachtgever ter controle van een verbeterde uitvoering na acht weken wederom een kwaliteitsmeting. De Zorgaanbieder krijgt gedurende deze periode de gelegenheid om de kwaliteit te verbeteren. De kosten van alle kwaliteitsmetingen met onvoldoende resultaat waarbij vast staat dat het een gevolg is van de werkwijze van de dienstverlening van de Zorgaanbieder komen voor rekening van Zorgaanbieder (à € 350,- per stuk). Deze boete kan worden opgelegd naast een schadevergoeding.

Als het gaat om ontevredenheid naar aanleiding van de steekproef naar de klanttevredenheid, kan dit aanleiding zijn om de telefonische steekproef van (minimaal 5%) op jaarbasis voor betreffende Zorgaanbieder tijdelijk op te hogen. Bij ontevredenheid (beoordeling onvoldoende) op één of meer onderzoeksterreinen bij 10% of meer van de onderzochte cliënten van Zorgaanbieder levert Zorgaanbieder nog in de week volgend op deze vaststelling een verbeterplan in. Indien drie maanden na inlevering van het verbeterplan zich geen structurele verbeteringen hebben voorgedaan is Oprachtgever gerechtigd de overeenkomst van opdracht te ontbinden.

| <b>Wat wordt onderzocht</b>   | <b>Wijze van onderzoek</b>   | <b>Beoordeling</b>   |
|---|--|--|
| 1. Aanwezigheid ondersteuningsovereenkomst  | Wordt opgevraagd bij zorgaanbieder   | Voldoende / onvoldoende  |
| 2. Mate van tevredenheid over de kwaliteit van de uitgevoerde activiteiten, taken, verantwoordelijkheden bijlage 1 nummer 1 t/m 24 en de beleving er van  | Telefonische vraagstelling over:<br>- Aanbeveling bij naasten<br>- Kwaliteit<br>- Vervanging<br>- Bereikbaarheid<br>- Communicatie<br>- Aanwezigheid<br>- Levering<br>- Ondersteuningsplan<br>- Aanwezigheid structuur (HH 2)<br>- Mate van signalering (HH 2) | Voldoende / onvoldoende; bij onvoldoende beoordeling door cliënt wordt de definitieve score met behulp van een objectieve kwaliteitsmeting vastgesteld (zoals hierboven overeen-gekomen en vastgelegd)<br><br>• Score:<br>Rapportcijfer 1 tot en met 10 Rapportcijfer:7<br>• Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger<br>• Ondermaatse prestatie: 6<br>• Wanprestatie: 5 of lager |
| 3. Mate van tevredenheid over de kwaliteit van de uitgevoerde activiteiten, taken, verantwoordelijkheden bijlage 2 nummer 25 t/m 50 en de beleving er van | Zie hierboven  | Zie hierboven  |
| 4. Mate van tevredenheid over bejegening / klantvriendelijkheid hulpverlener en de beleving er van  | Zie hierboven  | Zie hierboven  |
| 5. Mate van tevredenheid over de organisatie:<br>- vervanging<br>- bereikbaarheid<br>- informatievoorziening<br>- klachtafhandeling                       | Zie hierboven  | Zie hierboven  |

#### 4. INHOUD TELEFONISCHE MONITORING KLANTBELEVING

1. Hoe tevreden bent u over de schoonmaak werkzaamheden? (kwaliteit) 2= heel ontevreden, 4= ontevreden, 6 = neutraal, 8 = tevreden, 10 = heel tevreden

**Toelichting:**

2. Komt de huishoudelijke hulp de gemaakte werkafspraken na (zoals beschreven in het ondersteuningsplan)? (aanwezigheid/levering ondersteuningsplan) 2= nooit, 4= soms, 6 = regelmatig, 8 = vaak, 10 = altijd

**Toelichting:**

3. Klopt het dat de huishoudelijke hulp <invullen frequentie ondersteuningsplan> komt? Ja/nee

**Toelichting:**

4. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op en andere tijd komt, of niet komt (vanwege ziekte of vakantie)? (vervangings) 2= nooit, 4= soms, 6 = regelmatig, 8 = vaak, 10 = altijd

**Toelichting:**

5. Hoe tevreden bent u over het contact met de zorgaanbieder op vragen, problemen of klachten? (communicatie/bereikbaarheid) 2= heel ontevreden, 4= ontevreden, 6 = neutraal, 8 = tevreden, 10 = heel tevreden

**Toelichting:**

6. Zou u huishoudelijke ondersteuning van deze zorgaanbieder aanbevelen aan uw naasten? (aanbeveling) Ja/nee

**Toelichting:**

#### Beoordeling

Na het afnemen van de klantbeleving wordt de score opgeteld (vraag 1, en 2). Indien gemiddeld een 5 of lager wordt gescoord op de eerste twee vragen vindt er een huisbezoek plaats met de zorgconsulent en de betreffende zorgaanbieder. Tijdens het huisbezoek is het ingevulde Plan van Uitvoering het uitgangspunt voor het gesprek. Er zal tijdens het huisbezoek ook gekeken worden of de woning schoon is of dat er aangehecht vuil in de woning aanwezig is. Deze werkwijze wordt ook toegepast als er een klacht is ingediend of er een signaal van ontevredenheid is afgegeven.

Een maand na het huisbezoek neemt de zorgconsulent contact op (nazorg) met de betreffende inwoner om te vragen hoe hij/zij de hulp nu ervaart.

Indien er een geschil ontstaat tussen Cliënt, Zorgaanbieder en/ of Opdrachtgever, is het mogelijk om een schoonmaakdeskundige organisatie in te schakelen om het resultaat: een schoon –en leefbaar huis te laten beoordelen. De afspraken zoals vastgelegd in de SLA en het "Plan van Uitvoering" vormen de basis voor deze beoordeling.

**OP DEZE WIJZE** kwamen de Partijen tot de SLA, getekend op de datum van ondertekening.

Gemeente Nijkerk

Naam Zorgaanbieder

FactorThuis

Naam Pauline van Beld  
Functie mede-eigenaar  
Datum 13-01-2014

M.W. Bos  
mede-eigenaar  
13-01-2014

\_\_\_\_\_  
Naam  
Functie  
Datum

**Bijlage 1: BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING AAN DE CLIENT**

| <b>Nr.</b> | <b>Naam, activiteit, taak of verantwoordelijkheid (niet limitatief)</b> |
|------------|---|
| 1          | Afzuigkap reinigen  |
| 2          | Beddengoed verschoneren   |
| 3          | Binnenzijde keukenkastje reinigen                                       |
| 4          | Deuren geheel nat afnemen   |
| 5          | Glasbewassing binnenzijde   |
| 6          | Gordijnen wassen  |
| 7          | Hoge randen en richels afnemen  |
| 8          | Keukenapparatuur geheel reinigen  |
| 9          | Keukenblok buitenzijde geheel reinigen                                  |
| 10         | Koelkast geheel reinigen  |
| 11         | Lamellen/luxaflex geheel reinigen                                       |
| 12         | Radiatoren geheel reinigen  |
| 13         | Schrobben tegelvloeren  |
| 14         | Stoffen stoelen en banken zuigen  |
| 15         | Tegelwanden geheel reinigen   |
| 16         | Verticale vlakken nat afnemen   |
| 17         | Vriezer geheel reinigen   |
| 18         | Afwas   |
| 19         | Interieur (hoog)  |
| 20         | Interieur (midden)  |
| 21         | Interieur (laag)  |
| 22         | Stofzuigen/dweilen  |
| 23         | Natte cel/toilet  |
| 24         | Afval opruimen  |
| 25         | Was sorteren en in machine plaatsen                                     |

|    |  |
|----|--|
| 26 | Was uit machine uithangen  |
| 27 | Was afhalen/vouwen/opbergen  |
| 28 | Strijken:alleen bovenkleding   |
| 29 | Boodschappenlijst opstellen  |
| 30 | Boodschappen inkopen   |
| 31 | Boodschappen inruimen  |
| 32 | Brood klaarzetten. tafel dekken, koffiezetten  |
| 33 | Broodmaaltijd afruimen en opruimen   |
| 34 | Warm eten klaarzetten, tafel dekken<br>(magnetron aan, verpakking open)                |
| 35 | Warm eten afruimen   |
| 36 | Warme maaltijd voorbereiden/bereiden   |
| 37 | (Ochtend) luier verschonen kind  |
| 38 | (Ochtend) wassen kind  |
| 39 | (Ochtend) aankleden kind   |
| 40 | (Ochtend) maaltijdondersteuning<br>Brood kind  |
| 41 | (Ochtend) tanden poetsen   |
| 42 | (Middag) Luier verschonen kind   |
| 43 | (Middag) maaltijdondersteuning brood kind  |
| 44 | (Extra tijd) Drinken tussendoor kind   |
| 45 | (Extra tijd) Luier verschonen kind   |
| 46 | (Extra tijd) Spelen/opvoeding kind   |
| 47 | Administratie werkzaamheden ten<br>behoefte van de klant met betrekking tot huishouden |
| 48 | Organisatie van huishoudelijke activiteiten  |
| 49 | Plannen en beheren van middelen met betrekking tot het huishouden                      |
| 50 | Helpen handhaven/verkrijgen/herkrijgen structuur in het huishouden                     |