

Datum: 12 november 2012

DEF – Robbe, THG

Service Level Agreement

bij

Overeenkomst van opdracht voor de levering van Ondersteuning bij het huishouden

tussen

Openbaar Lichaam Drechtsteden (Sociale Dienst Drechtsteden) (SDD)

De SDD bestaat uit de gemeenten:

Alblasserdam

Dordrecht

Hendrik-Ido-Ambacht

Papendrecht

Sliedrecht

Zwijndrecht

en

Dienstverleners genoemd op pagina 2

DEZE SERVICE LEVEL AGREEMENT (de **SLA**) gaat in op 1 januari 2013,

TUSSEN:

1. **Openbaar Lichaam Drechtsteden (Sociale Dienst Drechtsteden)**, een openbaar lichaam met rechtspersoonlijkheid gevestigd te Dordrecht (**SDD**),
en
2. **Aafje**, gevestigd te Rotterdam,
3. **Bonniers Zorg**, gevestigd te Dordrecht,
4. **Stichting Protestantse Zorggroep Crabbehoff**, gevestigd te Dordrecht,
5. **Actief Zorg B.V.** (Van den Dool Zorg en Begeleiding), gevestigd te Hendrik Ido Ambacht,
6. **De Merwelanden Woon- en Zorgcentrum**, gevestigd te Dordrecht,
7. **PrivaZorg Wmo Beheer B.V.**, gevestigd te Amersfoort,
8. **Stichting RST Zorgverleners**, gevestigd te Barneveld,
9. **Swinhove Groep**, gevestigd te Zwijndrecht,
10. **Tzorg**, gevestigd te Uden,
11. **Protestant-Christelijke Stichting Waardeburgh**, gevestigd te Sliedrecht,
12. **Stichting de Wielborgh**, gevestigd te Dordrecht,
13. **MOB Drechtsteden B.V.**, gevestigd te Dordrecht,
14. **Stichting Lelie Zorggroep**, gevestigd te Capelle aan den IJssel,
15. **Stichting Cedrah**, gevestigd te Capelle aan den IJssel,
16. **Ambachtzorg B.V.**, gevestigd te Hendrik Ido Ambacht,
17. **Axxicom Thuishulp B.V.**, gevestigd te Schiedam,
18. **Blijeborgh**, gevestigd te Hendrik Ido Ambacht,
19. **Vlijtig Liesje Thuishulp B.V.**, gevestigd te Dordrecht,
20. **Lelie zorggroep**, gevestigd te Capelle aan den IJssel,

De Overeenkomst noemt Aafje, Bonniers Zorg, Stichting Protestantse Zorggroep Crabbehoff, Actief Zorg B.V., De Merwelanden Woon- en Zorgcentrum, PrivaZorg Wmo Beheer B.V., Stichting RST Zorgverleners, Swinhove Groep, Tzorg, Protestant-Christelijke Stichting Waardeburgh, Stichting de Wielborgh, MOB Drechtsteden B.V., Stichting Lelie Zorggroep, Stichting Cedrah, Ambachtzorg B.V., Axxicom Thuishulp B.V., Blijeborgh, Vlijtig Liesje Thuishulp B.V., Lelie zorggroep, gezamenlijk **Dienstverleners** en separaat van elkaar een **Dienstverlener**.

De Overeenkomst noemt SDD en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en separaat van elkaar een **Partij**.

Bovenstaande opsommingen van Dienstverleners zijn dynamisch en worden beheerd door Openbaar Lichaam Drechtsteden.

OVERWEGENDE DAT:

- (A) Partijen een Overeenkomst van opdracht sluiten voor de levering van Ondersteuning bij het huishouden. Deze Overeenkomst gaat in op 1 januari 2013.
- (B) Partijen in artikel 8 van de Overeenkomst aangeven een SLA op te stellen. Deze SLA gebruiken Partijen om de dienstverlening vastgelegd in de Overeenkomst te monitoren en de kwaliteit daarvan te waarborgen.

HIEROM komen Partijen overeen als volgt:

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	4
1. Definities.....	5
2. Inleiding	5
3. Beoordelen en Wijzigen.....	5
4. Beschrijving van de dienstverlening aan de client	6
5. Monitoring.....	9
6. Ondersteunende documenten	10
7. Geschillenregeling	11

1. DEFINITIES

- (a) Besluit: Besluit van het bestuur van SDD houdende de vaststelling van de nodige ondersteuning, ook genoemd een indicatiebeschikking;
- (b) Cliënt: een inwoner van een Gemeente, die deelneemt aan de SDD, die op basis van een Besluit recht heeft op Ondersteuning bij het huishouden.
- (c) Dienstverlener: een entiteit die op basis van een Besluit Ondersteuning bij het huishouden aanbiedt aan Cliënten, teneinde burgers die beperkingen kennen in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te compenseren.
- (d) Gemeente: een gemeente die deelneemt aan deze overeenkomst, te weten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht of Zwijndrecht.
- (e) Hulpperiode: achtereenvolgende periodes van in ieder geval 4 weken die gelijk oplopen met de door het CAK gehanteerde periodes.
- (f) Indicatie: het door de afdeling Wmo afgegeven besluit over de duur en zwaarte van de Huishoudelijke Ondersteuning.
- (g) Ondersteuning bij het huishouden: Huishoudelijke ondersteuning zoals omschreven in artikel 2 van de Overeenkomst van opdracht voor levering van Ondersteuning bij het huishouden.
- (h) Ondersteuningsovereenkomst: het akkoord en schriftelijke vastlegging van de uit te voeren (verdeling van) taken en de frequentie daarvan tussen Cliënt en Dienstverlener.
- (i) Ondersteuningsplan: het door Cliënt, in overleg met de Dienstverlener, op te stellen plan over de ondersteuningstaken en de frequentie van de levering van de afgesproken taken. Het laatstgenoemde binnen de uitgangspunten die vanuit de SDD aan de frequentie worden gesteld.
- (j) Voorziening: maatregel met als doel burgers, woonachtig binnen de deelnemende Gemeenten effectief en efficiënt te compenseren voor die beperkingen die zij ondervinden in hun zelfredzaamheid en hun maatschappelijke participatie.

2. INLEIDING

- 2.1 De SLA gaat in op 1 januari 2013.
- 2.2 De SLA kent dezelfde looptijd als de Overeenkomst. De SLA kent daarom een initiële looptijd van acht jaar. De SLA eindigt op de laatste kalenderdag van de laatste Hulpperiode van het jaar 2020. Indien gedurende de looptijd van deze SLA geen gebruik meer wordt gemaakt van Hulpperiodes, eindigt de Overeenkomst op 31 december 2020.

3. BEOORDELEN EN WIJZIGEN

- 3.1 Partijen beoordelen de effectiviteit en actualiteit van deze SLA minimaal éénmaal per jaar.
- 3.2 De contractbeheerder van de SDD (contractmanagement@drechtsteden.nl) 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.
- 3.3 Partijen publiceren de SLA op [website]. Partijen zorgen ervoor dat de SLA en wijzigingen daarop toegankelijk zijn voor alle Partijen.

4. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING AAN DE CLIENT

Nr.	Naam activiteit, taak of verantwoordelijkheid	Specificaties (N.B. genoemde aantallen gelden als richtlijn)
1	Afzuigkap reinigen	4 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
2	Beddengoed verschoneren	26 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
3	Binnenzijde keukenkastje reinigen	2 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
4	Deuren geheel nat afnemen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
5	Glasbewassing binnenzijde	4 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
6	Gordijnen wassen	1 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
7	Hoge randen en richels afnemen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
8	Keukenapparatuur geheel reinigen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
9	Keukenblok buitenzijde geheel reinigen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
10	Koelkast geheel reinigen	4 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
11	Lamellen/luxaflex reinigen	1 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
12	Radiatoren geheel reinigen	6 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
13	Schrobben tegelvloeren	2 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
14	Stoffen stoelen en banken stofzuigen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
15	Tegelwanden geheel reinigen	6 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
16	Verticale vlakken nat afnemen	12 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
17	Vriezer geheel reinigen	1 x per jaar of aantal x per jaar zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
18	Afwas	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
19	Interieur (hoog)	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
20	Interieur (midden)	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.

Nr.	Naam activiteit, taak of verantwoordelijkheid	Specificaties (N.B. genoemde aantallen gelden als richtlijn)
21	Interieur (laag)	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
22	Stofzuigen/dweilen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
23	Natte cel/toilet	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
24	Afval opruimen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
25	Was sorteren en in machine plaatsen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
26	Was uit machine uithangen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
27	Was afhalen/vouwen/opbergen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
28	Strijken: alleen bovenkleding	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
29	Boodschappenlijst opstellen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
30	Boodschappen inkopen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
31	Boodschappen inruimen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
32	Brood klaarzetten, tafel dekken, koffie zetten	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
33	Broodmaaltijd afruimen en opruimen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
34	Warm eten klaarzetten, tafel dekken (magnetron aan, verpakking open)	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
35	Warm eten afruimen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
36	Warme maaltijd voorbereiden/bereiden	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
37	(Ochtend) Luiers verschonen kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
38	(Ochtend) Wassen kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
39	(Ochtend) Aankleden kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
40	(Ochtend) Maaltijdondersteuning brood kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
41	(Ochtend) Tandpoetsen	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.

Nr.	Naam activiteit, taak of verantwoordelijkheid	Specificaties (N.B. genoemde aantallen gelden als richtlijn)
42	(Middag) Luierschenken kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
43	(Middag) Maaltijdondersteuning brood kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
44	(Extra tijd) Drinken tussendoor kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
45	(Extra tijd) Luierschenken kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
46	(Extra tijd) Spelen/opvoeding kind	Frequentie zoals overeengekomen met cliënt en vastgelegd in Ondersteuningsplan.
47	Administratie werkzaamheden ten behoeve van de klant met betrekking tot huishouden	Activiteit uitgevoerd in overeenstemming met en naar goedkeuring van (vertegenwoordiger) cliënt
48	Organisatie van huishoudelijke activiteiten	Activiteit uitgevoerd in overeenstemming met en naar goedkeuring van (vertegenwoordiger) cliënt
49	Plannen en beheren van middelen met betrekking tot het huishouden	Activiteit uitgevoerd in overeenstemming met en naar goedkeuring van (vertegenwoordiger) cliënt
50	Helpen handhaven/verkrijgen/herkrijgen structuur in het huishouden	Activiteit uitgevoerd in overeenstemming met en naar goedkeuring van (vertegenwoordiger) cliënt

5. MONITORING

5.1 De kwaliteitsmeting van Huishoudelijke Ondersteuning bestaat uit een drietal onderdelen:

1. Objectieve kwaliteitsmeting op basis van VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem gebaseerd op NEN 2075.
2. Kwaliteitsbeleving van cliënt op basis van een telefonische enquête.
3. Prestaties van de dienstverleners op basis van procesindicatoren.

Nr.	Wat wordt gemeten?	Meetsysteem	Norm	Beoordeling norm
1	Objectieve schoonmaak kwaliteit Activiteiten, taken en verantwoordelijkheden artikel 4 nummer 1 tot en met 24 (HO).	VSR-KMS kwaliteitmeetsysteem gebaseerd op NEN-2075 <ul style="list-style-type: none"> • Score: Voldoende of onvoldoende 	Voldoende	De SDD zet een objectieve kwaliteitsmeting in op drie manieren: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bij onvoldoende resultaat op de telefonische enquête (beleefde wanprestatie) 2. Bij een ernstige klacht of signalering van (vertegenwoordiger) cliënt 3. Bij wijze van reguliere steekproef <p>De SDD betaalt de eerste meting.</p> <p>De objectieve kwaliteitsmeting kent de volgende beoordelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bovenmaatse prestatie: geen • Ondermaatse prestatie: onvoldoende • Wanprestatie: 2x onvoldoende <p>Toelichting:</p> <p>Bij onvoldoende resultaat op de objectieve kwaliteitsmeting (ondermaatse prestatie) initieert de SDD een herkeuring voor rekening van de dienstverlener (à € 102,- per stuk). Bij onvoldoende resultaat van de herkeuring (wanprestatie) legt de SDD de dienstverlener een boete op van € 180,- (periodebedrag HO).</p> <p>De resultaten van de objectieve kwaliteitsmeting vormen de input voor de voortgangsgesprekken en (interne) ranking.</p>

Nr.	Wat wordt gemeten?	Meetsysteem	Norm	Beoordeling norm
2	Beleving van de huishoudelijke ondersteuning Activiteiten, taken en verantwoordelijkheden artikel 4 nummer 25 tot en met 50 (HO+).	Telefonische enquête Vragen over: <ul style="list-style-type: none"> - Aanbeveling bij naasten - Kwaliteit - Vervanging - Bereikbaarheid - Communicatie - Aanwezigheid / levering ondersteuningsplan - Aanwezigheid structuur (HO +) - Mate van signalering (HO +) <ul style="list-style-type: none"> • Score: Rapportcijfer 1 tot en met 10	Rapportcijfer 7	<ul style="list-style-type: none"> • Bovenmaatse prestatie: 8 of hoger • Ondermaatse prestatie: 6 • Wanprestatie: 5 of lager Toelichting: Bij onvoldoende resultaat (beleefde wanprestatie) zet de SDD een objectieve kwaliteitsmeting in. De resultaten van de subjectieve kwaliteitsmeting (beleving) vormen de input voor de voortgangsgesprekken en (interne) ranking.
3	Prestaties dienstverlener	Helpdesk en administratief systeem WMO kantoor <ul style="list-style-type: none"> - Klachten - Acceptatietijd Aanvulling na evaluatie mogelijk.	Afhankelijk van de indicatoren	De resultaten uit procesmonitoring vormen de input voor de voortgangsgesprekken en (interne) ranking.

6. ONDERSTEUNENDE DOCUMENTEN

Nr.	Naam document	Beschrijving document
1	Overeenkomst	Overeenkomst van opdracht voor de levering van Ondersteuning bij het huishouden tussen de SDD en Dienstverleners
2	VSR-KMS kwaliteitssysteem/ NEN-2075	Uitgangspunten en indicatoren objectieve kwaliteitscontrole: http://www.vsr-org.nl/publicaties
3	Presentatie WMO kantoor 25 september 2012 over kwaliteitsmeting Huishoudelijke Ondersteuning	Bijlage <i>Niet meer van toepassing (juni 2017)</i>
4	Gespreksverslagen SLA sessies resp. 5 en 25 september 2012	Bijlagen <i>Niet meer van toepassing (juni 2017)</i>

7. GESCHILLENREGELING

- 7.1 Geschillenregeling: voor Partijen gebruik maken van een gang naar de rechter of van arbitrage bij het ontstaan van conflicten of geschillen bij de uitvoering van de SLA, treden zij eerst onderling in overleg om deze conflicten en geschillen op te lossen. In uiterste gevallen kunnen Partijen vervolgens gebruik maken van mediation, waarbij de Partijen die een conflict met elkaar hebben de kosten daarvan naar rato dragen. Leidt ook mediation niet tot een oplossing van de conflicten en geschillen, dan staat een gang naar de rechter open. Als bevoegde rechter merken de Partijen de rechtbank Dordrecht aan.

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

Openbaar Lichaam Drechtsteden
(Sociale Dienst Drechtsteden)

Dienstverlener

P.A.C.M. van der Velden
voorzitter Drechtstedenbestuur

Naam
Functie