

BIJLAGE 2 Werkproces hulp bij het huishouden in natura

GEMEENTE

1. De klant meldt zich bij de gemeente met een hulpvraag tot huishoudelijke ondersteuning. De klant wordt hierbij op de mogelijkheid van klantondersteuning gewezen, waarbij de klant zich kan laten ondersteunen in zijn hulpvraag.
2. De gemeente stelt aan de hand van het normenkader een onderzoek in waaruit blijkt of sprake is van beperkingen bij het voeren van het huishouden en zo ja, welke beperkingen dit zijn. Ook wordt bezien of er mogelijkheden zijn voor de klant om op eigen kracht of met hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot een schoon en leefbaar huis.

In het gesprek met de klant wordt verder voorlichting gegeven over de wet- en regelgeving waaronder de eigen bijdrage systematiek en de mogelijkheid voor mantelzorgers om tegen gereduceerd tarief van

€ 5,50 per uur hulp van de Zorgcoöperatie 's-Hertogenbosch hulp bij het huishouden te regelen. Het onderzoek resulteert in vier mogelijke conclusies:

- a. de klant kan op eigen kracht of met hulp uit zijn sociaal netwerk hulp regelen
 - b. de klant wil gebruik maken van de mantelzorgregeling
 - c. de klant heeft gezien zijn beperkingen en persoonlijke situatie een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden nodig. Omdat de klant en/of mantelzorger ook zelf nog kan bijdragen is gedeeltelijke professionele hulp bij het huishouden nodig
 - d. de klant heeft gezien zijn beperkingen en persoonlijke situatie een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden nodig. Er zijn geen mogelijkheden binnen het eigen netwerk om de huishoudelijke taken over te nemen, waardoor het volledig inzetten van professionele hulp noodzakelijk is.
3. Wanneer er onduidelijkheden zijn over de medische noodzaak voor huishoudelijke hulp bestaat de mogelijkheid om medisch advies op te vragen. De medisch adviseur zal tijdens een onderzoek beoordelen welke hulp noodzakelijk is voor de klant (zie tevens de hieronder genoemde vier conclusies). De gemeente toetst het advies van de medisch adviseur op zorgvuldigheid en neemt een standpunt in over wel/geen noodzaak tot een maatwerkvoorziening.
 4. De klant ontvangt van de gemeente een plan van aanpak waarin de toegang tot HH, het te bereiken resultaat "schoon en leefbaar huis / het kunnen beschikken over schone en doelmatige kleding" en de werkzaamheden zoals onder andere "licht / zwaar / wasverzorging / strijk / maaltijden bereiden" die overgenomen moeten worden, beschreven worden. In dit plan wordt aangekondigd dat de zorgaanbieder een ondersteuningsplan samen met de klant maakt waarin concrete werkzaamheden, activiteiten en tijdseenheden met frequentie zijn opgenomen. De zorgaanbieder dient met het ondersteuningsplan maatwerk te leveren, hetgeen voortvloeit uit het normenkader hulp bij het huishouden gemeente 's-Hertogenbosch.

De gemeente meldt de klant aan bij de zorgaanbieder van voorkeur (IVT thuiszorg, Tzorg, Sint Jozefoord, Interzorg of Brabant Zorg). De zorgaanbieder ontvangt een formulier van de gemeente waarin de toegang beschreven staat (hetgeen alleen relevante informatie moet bevatten).

ZORGAANBIEDER

5. De zorgaanbieder waar de voorkeur van de klant naar uitgaat neemt contact op met de klant. De zorgaanbieder legt een huisbezoek af bij de klant en bespreekt hoe het te bereiken resultaat met de geadviseerde werkzaamheden/hoofdtaken worden omgezet in werkafspraken.

De zorgaanbieder maakt vervolgens gezamenlijk met de klant het ondersteuningsplan op. Dit doen ze aan de hand van het onafhankelijk en objectief vastgestelde normenkader hulp bij het huishouden gemeente 's-Hertogenbosch.

6. Zorgaanbieder legt het ondersteuningsplan voor aan de klant ter ondertekening. Klant beslist of hij een aanvraag wilt indienen. Op het aanvraagformulier geeft de klant akkoord / niet akkoord voor het uitvoeringsplan.

Zodra de klant akkoord gaat, kan de hulp starten (startdatum HH is gelijk aan datum ondertekening ondersteuningsplan).

Bij niet akkoord wordt huishoudelijke hulp ingezet voor onderdelen waarover wel overeenstemming bestaat, en/of zal er binnen een bepaalde termijn een evaluatie van het uitvoeringsplan gepland worden. Bij niet akkoord dient de klant aan te geven waarom hij niet akkoord is en dient de klant te omschrijven wat hij volgens hem noodzakelijk acht.

GEMEENTE

7. Het door de klant en zorgaanbieder ondertekende ondersteuningsplan wordt door de zorgaanbieder naar de gemeente gestuurd ter toetsing. De gemeente toetst of het opgestelde ondersteuningsplan aansluit op de hulpvraag van de klant en of het in overeenstemming is met wat de klant nodig heeft (gelet op de persoonlijke omstandigheden en beperkingen als genoemd in het plan van aanpak).

Vervolgens maakt de gemeente de beschikking op en stuurt deze naar de klant. Bij de beschikking is het ondersteuningsplan als bijlage opgenomen. In dit ondersteuningsplan (zie bijlage 2) is een duiding van de werkzaamheden, activiteiten en tijdseenheden met frequentie weergegeven. Tegen dit besluit kan altijd bezwaar worden gemaakt conform de Awb.