

## Bijlage VI: Monitoring en verantwoording

### Inleiding

De algemene voorziening Huishoudelijke Hulp wordt 'resultaatgericht' uitgevoerd. Dat betekent dat de gecontracteerde aanbieder vrijheid heeft bij het concreet invullen van de Huishoudelijke Hulp, uiteraard in afstemming met de inwoner en met diens instemming. De gemeenten toetsen niet op de feitelijk geleverde diensten, maar willen wel geïnformeerd worden over de mate waarin de aanbieders de beoogde resultaten bij de inwoner realiseren. Daartoe sluiten de gemeenten Ommen en Hardenberg aan bij de indicatoren die hiervoor in het sociaal domein landelijk zijn overeengekomen, namelijk:

- Uitval
- Cliënttevredenheid
- Doelrealisatie

Deze notitie is opgesteld nadat hierover op 27 februari 2017 tijdens de tweede overlegbijeenkomst met de aanbieders is gesproken.

### Uitval

Deze indicator houdt verband met de facturatie en bekostiging van de dienstverlening. Informatie over deze indicator wordt, zowel m.b.t. tijdelijke uitval, langdurige uitval en totale uitval, via de gebruikelijke digitale kanalen en via de 'i-standaarden' gecommuniceerd. Dit betekent dat hierover geen aanvullende kwalitatieve afspraken worden gemaakt en dat de gemeenten geen aanvullende informatie van de aanbieders verwachten (zie artikel 21 van de raamovereenkomst algemene voorziening Huishoudelijk Hulp Ommen-Hardenberg).

### Cliënttevredenheid

Deze indicator is voor alle aanbieders onderdeel van het reguliere kwaliteitsbeleid. Aanbieders meten de tevredenheid van hun cliënten aan de hand van de CQ-index (of een daaraan vergelijkbaar instrument) in het kader van de kwaliteitscertificatie (zie art. 14 lid 8 van de overeenkomst).

*De gemeenten Ommen en Hardenberg willen jaarlijks een rapportage ontvangen van de aanbieders waarin verslag wordt gedaan van de wijze waarop de tevredenheid van de cliënten wordt onderzocht en wat daarvan de uitkomsten zijn.*

### Doelrealisatie

Dit aspect heeft betrekking op de mate waarin het feitelijke resultaat (schoon en leefbaar huis en schone kleding wordt bereikt. Er zijn hiervoor nog geen universele landelijke en gemeentelijke afspraken ingevoerd, ook niet alle aanbieders toetsen in de praktijk structureel op deze resultaten. Bovendien is hierbij mogelijk sprake van subjectieve uitkomsten, die evaluatie lastig maken. Daarbij komt ook dat de aanbieders huiverig zijn voor een (extra) administratieve belasting wanneer dit op inwonersniveau continu moet worden gemonitord.

De gemeenten Ommen en Hardenberg willen echter dat dit aspect een belangrijk onderdeel van de gesprekken met aanbieders gaat plaatsvinden. Omdat de aanbieders de ondersteuning bij elke inwoner vanuit een 'Werkplan' gaan inrichten, willen de gemeenten weten op welke wijze de aanbieders de actualiteit van dit werkplan vaststellen en met de inwoner bespreken. Daaruit blijkt immers of de beoogde resultaten vanuit het perspectief van de inwoner daadwerkelijk worden gerealiseerd

*De gemeenten Ommen en Hardenberg willen jaarlijks een rapportage ontvangen van de aanbieders waarin zij verslag doen van de wijze waarop zij het Werkplan met de inwoner evalueren en actualiseren en tot welke aanpassingen van de werkplannen dat leidt.*

Daarnaast gaan de gemeenten Ommen en Hardenberg periodiek en steekproefsgewijze onderzoek op dit aspect te (laten) doen. Daarbij wordt onderzocht in hoeverre bij inwoners die daartoe ondersteund worden het huishouden daadwerkelijk schoon en leefbaar is en in hoeverre beddengoed, linnengoed en kleding daadwerkelijk schoon en bruikbaar is. Het is mogelijk dat de gemeenten dit onderzoek door externen laat uitvoeren.

*Aanbieders zijn verplicht mee te werken aan evaluatieonderzoek naar de feitelijk bereikte resultaten bij inwoners die gebruik maken van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp.*