

6-9-2015

Aan: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Sittard-Geleen

Van: FNV Regio comité Red de zorg

Betreft: Inspraakreactie beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden.

INGEKOMEN
- 7 SEP 2015
ONDERDEEL
Am
BEHANDELAAR

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Zoals u wellicht weet is de FNV van mening dat de regering te veel bezuinigt op de thuiszorg. De FNV voert al lange tijd acties tegen dit beleid en zal hier ook mee doorgaan zolang deze bezuinigingen niet van tafel zijn. Het FNV Regio comité Red de zorg Sittard-Geleen heeft deelgenomen aan deze acties. De FNV is van mening dat het door de bezuinigingen niet voor iedereen, die dat op eigen kracht niet kan, mogelijk is om deel te nemen aan de maatschappij. Door de bezuiniging die uw gemeente in 2014 heeft ingevoerd is de thuiszorg al onvoldoende. Hoewel wij als FNV reeds eerder aan de gemeenteraad hebben aangegeven dat we ons grote zorgen maken over de negatieve ontwikkeling met betrekking tot arbeidsplaatsen in de thuiszorg, en richting de raad aangegeven hebben dat er verdringing op de arbeidsmarkt plaatsvindt, moeten wij constateren dat in de Beleidsnota 'Transformatie Hulp bij het huishouden' onvoldoende aandacht wordt besteed aan deze aspecten.

Dat is eens te meer bevreemdend omdat de van rijkswege verkregen subsidie echt bedoeld is om het transitie en transformatie proces te ondersteunen met arbeidsmarkt verruimende maatregelen en maatregelen die werkgevers stimuleren om betaalde en gekwalificeerde krachten verantwoord en blijvend te kunnen in zetten.

Deze nota ademt geheel en al, hoe de te verwachten bezuinigingen in het 3D domein boekhoudkundig te compenseren met een subsidie die past op de arrangement systematiek die de transformatie vorm moet geven. Daarbij uitgebreid uitweidende, hoe te vermijden dat het subsidie verlenende ministerie een terugvordering kan plegen wegens oneigenlijke aanwending van de toegekende sommen geld.

Wij pleiten ervoor om alsnog bij de definitieve nota een positieve insteek toe te voegen, namelijk een werkgelegenheidsparagraaf waarin zowel negatieve effecten alsook compenserende effect op de werkgelegenheid van huishoudelijke hulpen en huishoudelijke plus hulpen in getal en kwalitatief worden uitgewerkt. Op die manier wordt ook voor de subsidie verstrekker duidelijk op welke wijze de oorspronkelijke werkgelegenheid stimulerende doelstelling van de subsidie worden ingevuld en zijn overwegingen hoe juridische complicaties te omzeilen overbodig.

Nadrukkelijk brengen we bij u in herinnering de oproepen die wij daartoe in spreekbeurten bij raad en commissie afgelopen jaar actief hebben gedaan. De analyses die wij u als raad hebben aangeboden bieden alle ingrediënten om dit ontbrekende werkgelegenheids-hoofdstuk in deze nota aan te vullen. Na de vele positieve complimenten die wij raadsbreed mochten ontvangen op onze inspraak, verwachten wij van de raad dat hij concrete invulling nastreeft op de door ons ingebrachte argumenten. Help de huishoudelijke hulpen om samen met de gemeente, zonder werkgelegenheidsverlies de transformatie draai te maken. Zij verdienen het !

GEMEENTE SITTARD-GELEEN

- 7 SEP. 2015

persoonlijk afgeleverd 

In het beleidsplan wordt gesteld dat: *"De kosten van de hulp bij het huishouden voor de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek zijn in 2017 e.v. jaren structureel maximaal gelijk aan het in dat jaar beschikbare rijksbudget"*

En: *De transformatie gaat gepaard met een herindicatietraject. Daarmee zijn forse eenmalige herindicatiekosten gemoeid. Ter illustratie: voor Sittard-Geleen bedragen deze , respectievelijk per voucher). naar schatting € 736.000. Deze komen normaliter ten laste van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden/uitvoeringskosten. Inzet van de HHT hiervoor is mogelijk.*

En:

De met de transformatie gepaard gaande herindicaties leveren naar verwachting meer bezwaarschriften op dan doorgaans het geval is. Het is niet in te schatten met hoeveel bezwaarschriften wij rekening moeten houden. Met de behandeling kunnen forse kosten gemoeid zijn. Ook hiervoor kan de HHT worden ingezet

En: *Met de regeling zijn extra uitvoeringskosten gemoeid die kunnen oplopen tot naar schatting 20% van de HHT (€ 2, - per uur HHT, respectievelijk per voucher)*

En:

In het beleidsplan wordt bij punt 4 o.a. gesteld dat " Om de gewenste ombuiging te realiseren, leveren de arrangementen voor de bestaande en toekomstige cliënten een besparing op. Deze is gemiddeld 15%.

Wij zijn van mening dat de gemeente er voor moet zorgen dat alle bewoners kunnen meedoen aan de maatschappij en dat u dus niet kunt stellen dat de kosten maximaal gelijk zijn aan het rijksbudget. Bezuiniging die er gaat plaatsvinden op de daadwerkelijke thuiszorg is immers groter dan 15%. De hogere kosten van de herindicatie, de uitvoeringskosten HHT en bezwaarschriften komen nog bovenop de 15% bezuiniging. Aangezien er nu al onvoldoende huishoudelijke hulp is lijkt ons de bezuinigingsdoelstelling onhaalbaar. Wij zijn van mening dat u niet tegen uw burgers kunt zeggen U krijgt geen huishoudelijke hulp want het rijksbudget is op.

Bij punt 3.1 schrijft u: *"een relatie met de Participatiewet mogelijk"*

Wijzen u er nogmaals en bij voorbaat op dat de FNV tegen verdringing is en dat in deze voorwaarde aan werken voor een bijstandsuitkering ook in de Participatiewet is opgenomen. Daarnaast stelt de participatie wet nog andere voorwaarden aan werken met behoud van bijstandsuitkering o.a.: er moet sprake zijn van een achterstand tot de arbeidsmarkt.

Wanneer heeft de gemeente het ontwerpbesluit bekendgemaakt?

28-07-2015

Tegen welk ontwerpbesluit maakt u bezwaar? Vul het zaaknummer of kenmerk in:

Beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden

Hoe heeft de gemeente het ontwerpbesluit kenbaar gemaakt?

website gemeente (www.sittard-geleen.nl)

Waar ging het ontwerpbesluit over?

Beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden

<h3>Uw zienswijze</h3>

Waarom bent u het niet eens met het ontwerpbesluit?

Geachte Gemeenteraad, Geacht Gemeentebestuur, Graag wil ik gebruik maken van uw oproep om een zienswijze in te dienen met betrekking tot het "Beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden". Omdat het Beleidsplan een groot aantal hulpbehoevende burgers zal raken, is het van belang om inzake beleidskader en uitvoeringsbeleid te streven om deze stadgenoten maximaal te helpen door een maatregelen die er voor hun toe doen. Deze beleidsnota heeft vooralsnog echter onvoldoende breedte om deze ambitie waar te maken, omdat ze vooral ingaat op welke wijze de HHT subsidie/toelage ingezet kan worden in de nieuwe arrangementen systematiek in een voortgaande trend van verminderende reguliere 3D financiering vanuit Den Haag. In de Beleidsnota zelfs een overweging ten aanzien van het

risico op juridische procedures ingeval de gemeente afwijkt van de oorspronkelijke doelstellingen van de HHT subsidie. Deze beleidsnota contrasteert daarmee met de idealen in het Beleidsplan Hallo 2020 waarin de idealen in positieve zin werden geformuleerd: "De ontdekkingsreis in het sociaal domein is een reis die primair draait om de inwoners van Sittard-Geleen en pas in de tweede plaats om maatschappelijke organisaties en de gemeente". Zienswijze: Daarom roep ik u op om uit te spreken in deze Beleidsnota, dat het Plan van Aanpak "Hallo 2020" voor wat betreft de Gemeente Sittard-Geleen de basis is en blijft voor deze beleidsnota "transformatie van de huishoudelijke hulp". In de gemeenteraad en haar commissie DIWZ heeft de wethouder betoogt dat behoefte onderzoek bij de burgers de grondslag zouden moeten vormen bij beleidsformulering. U heeft daartoe ambtenaren aangesteld die volop in de slag zijn met de Hoge School Zuyd om dit behoefte onderzoek tot uitvoering te brengen. In deze concept Beleidsnota worden de arrangementen systematiek als vertrekpunt genomen voor de uitwerking van de huishoudelijke hulp invulling. Echter zonder exact te weten wat de werkelijke behoeften zijn op dit vlak, zonder het beloofde onderzoek, blijft het gissen of de arrangementen systematiek en de daarin gekozen indeling en het gekozen dienstengamma per arrangements onderdeel aansluiten bij de behoefte van de mensen in onze Gemeente. Zienswijze: De arrangement indeling en het dienstengamma per arrangementen onderdeel moeten, zodra de onderzoeksresultaten beschikbaar zijn, voor herschikking en herijking in aanmerking kunnen komen. Dit met als doel maximale aansluiting te houden bij de wensen van de burgers in onze gemeenten. Het werken met een arrangement systematiek kan het idee oproepen dat de iedere klant de huishoudelijke hulp krijgt die hij nodig heeft. Immers in het keukentafel gesprek wordt daar uitvoerig naar gevraagd en op ingegaan. Deze perceptie gaat echter voorbij aan het gegeven dat door de eigen bijdrage systematiek er ongewenste zorgmijding kan en zal ontstaan. Hierdoor ontstaat er frictie tussen wat nodig is en wat er uiteindelijk uitgevoerd gaat worden. Zienswijze: Mede met het oog op het stimuleren van de werkgelegenheid van de huishoudelijke hulpen zou met ondersteuning van de HHT subsidie een mogelijkheid gecreeerd kunnen worden om een additioneel zgn. 'incidentele klussen' arrangement te formuleren. Een arrangementsdeel waar de huishoudelijke hulp klanten om kunnen vragen om klussen die in het afgesproken en gecontracteerde arrangement niet passen, doch na verloop van tijd aantoonbaar wanordelijkheden in huis veroorzaken, toch eenmalig te laten uitvoeren. Het aanvragen van zo'n eenmalig arrangementsdeel geschiedt in overleg met wijkcoördinator c.q. zorgcoördinator. Bijkomend voordeel is dat dit arrangementsdeel een stukje smeerolie tijdens de transformatieperiode oplevert om onvoorzien fricties te kunnen afvangen, waarbij de HHT subsidie echt in zijn oorspronkelijke bedoelingen tot inzet komt: werkgelegenheidsbevordering en verzachting van de transformatie veranderingen op huishoudelijke hulp gebied. Doel moet zijn en blijven om naast een andere rol en houding van inwoners en beroepskrachten, ook van de gemeente een nieuwe soepele werkwijze te verwachten, waarbij ruimte voor inpassing van lokale en incidentele omstandigheden mogelijk moet blijven. Dat vraagt meer nog dan nu een open houding en een beleidsnota die niet alle ruimte qua activiteiten wegneemt vanwege budgetoverwegingen. Meedenken en meebewegen met de behoeften van burgers op basis van eigen onderzoek en dus eigen inzicht geeft de gewenste lokale inpassing voor burgers en de beroepskrachten, dat is waar het de komende periode voor de gemeenten om draait. Naast uiteraard het omvormen van het stelsel dat we samen met de samenleving voor elkaar moeten krijgen. Hoogachtend, H.F.L.L. Vroomen

Wilt u bijlagen meesturen?

hiddenfield

naar controleblok

Bijlage

Orbis Huishoudelijke Hulp

Gemeente Sittard-Geleen,
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 18
6130 AA Sittard

Datum	24 augustus 2015	Kenmerk	108.OHH.15
doorkiesnr	(	E-mail	
		Onderwerp	Advies beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden

**Orbis Huishoudelijke
Hulp**

Geachte heer/mevrouw,

Orbis Huishoudelijke Hulp

Postbus 5060
6130 PB Sittard

Economiestraat 8
6135 KV Sittard

Zakelijk verkeer:
Tel 046 - 750 54 54

www.orbishuishoudelijkehulp.nl

Hierbij dient Orbis Huishoudelijke Hulp een advies in over uw ontwerpbesluit van 20-07-2015, verzonden op, 29-07-2015, m.b.t. het beleidsplan Transformatie hulp bij het huishouden.

Als zorgaanbieder is het goed te ervaren dat de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek gezamenlijk een beleid opstellen en komen tot een bestuurlijke aanbesteding. Het hanteren van hulp bij het huishouden als een maatwerkvoorziening past bij de visie van Orbis Huishoudelijke hulp om mensen met een beperking te blijven ondersteunen in het zorgen voor een schoon en veilig huis en biedt perspectieven voor integraliteit binnen de WMO 2015. Orbis Huishoudelijke Hulp wil extra aandacht vragen voor het tijdig en zorgvuldig uitvoeren van het communicatieplan zoals voorgesteld.

Huishoudelijke hulp toelage (HHT)

In uw beleidsplan worden de positieve en negatieve kanten van het inzetten van HHT als algemene voorziening of maatwerkvoorziening benoemd. Vanuit het rijk zijn de HHT gelden bedoeld als extra middelen die bijdragen aan het langer behoud van volwaardige werkgelegenheid. Als aanbieder van huishoudelijke hulp is de inzet van extra middelen die bijdragen aan het langer behoud van volwaardige werkgelegenheid, fundamenteel.

De gemeente geeft aan deze toelage te gaan inzetten om de budgetvermindering van het rijk voor hulp in het huishouden 2015 op te vangen. Hierdoor kan alleen in 2015 het bestaande volume en tarief gehandhaafd worden. Bij het vaststellen van de nieuwe arrangementstarieven verzoeken wij u rekening te houden met het feit dat hulp in het huishouden een individuele dienst is, die verricht wordt door medewerkers op wie de CAO VVT van toepassing is. Als aanbieder adviseren wij daarom de HHT gelden in ieder geval voor een belangrijk deel te gebruiken om het tarief op niveau te houden. Verlaging van de tarieven impliceert immers dat de continuïteit van de organisatie en de werkgelegenheid in de gevarenzone komt.

Daarnaast is het uw voornemen om de HHT gelden te besteden aan de voortvloeiende kosten uit het herindicatietraject en de kosten gemoeid met het

afhandelen van de mogelijke hieruit voortkomende bezwaren. Door het HHT budget hiervoor in te zetten wordt echter voorbijgegaan aan het behoud van werkgelegenheid binnen de sector waarvoor deze gelden bestemd zijn. Orbis Huishoudelijke Hulp is bovendien van mening dat zorgaanbieders in dit traject een cruciale en kostenbesparende rol kunnen vervullen. Door de reeds bestaande adequate interactie tussen medewerkers en cliënten kan het herindicatietraject namelijk in minder tijd en met minder kosten plaatsvinden. Orbis Huishoudelijke Hulp heeft reeds herindicatietrajecten in 2013 en 2014 gezamenlijk met de gemeenten Beek en Schinnen uitgevoerd. Deze aanpak leidde aantoonbaar tot een kostenreductie in de betreffende trajecten en leidde vervolgens ook nog tot minder bezwaarschriften. Orbis Huishoudelijke Hulp is dan ook graag bereid de hierin opgebouwde expertise (nogmaals) in te zetten om het herindicatieproces op effectieve en efficiënte wijze succesvol uit te voeren in de Westelijke Mijnstreek.

Arrangementen

In de nieuwe situatie wordt de toekenning van de maatwerkvoorziening vertaald in arrangementen. In het beleidsplan geeft u aan dat binnen het arrangement niet de hoeveelheid uren, maar de doelen en het resultaat bepalend zijn. Het is vervolgens de taak en de bevoegdheid van de zorgaanbieder om medewerkers in te zetten die in staat zijn om bij die specifieke cliënt de overeengekomen doelen en resultaten te behalen. De arrangementstarieven worden gebaseerd op een gewogen gemiddelde van hulp bij het huishouden basis en hulp bij het huishouden plus.

Als zorgaanbieder ondersteunen wij uw resultaatgerichte benadering in deze. De mix die de basis vormt voor het gewogen gemiddelde en de inzetvrijheid die de zorgaanbieder vervolgens kent zijn ons inziens noodzakelijke voorwaarden om deze benadering te laten slagen.

Indien er nog vragen zijn of u aanvullende informatie behoeft, zijn wij uiteraard gaarne tot nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,



R. E.A. Goffin
Raad van Bestuur Zuyderland

Wmo-Raad Sittard-Geleen

Referte: Concept Beleidsplan "Transformatie hulp in het huishouden". Vastgesteld door college van B&W van Sittard-Geleen op 14 juli 2015

Onderwerp: Concept Advies Wmo-Raad Sittard-Geleen o.b.v. de inspraakprocedure

1. Algemeen:

De Wmo-Raad Sittard-Geleen heeft de volgende algemene opmerkingen:

- a. De Wmo-Raad Sittard-Geleen is zeer positief over het besluit van het college van B&W van Sittard-Geleen om bij hulp in het huishouden te kiezen voor een "maatwerkvoorziening", met een ook voor de lagere inkomens een betaalbare, inkomensafhankelijke, eigen bijdrage.
- b. Over de keuze voor een duurzaam en financieel houdbaar eindperspectief vanaf 2017 is de Wmo-Raad Sittard-Geleen ook zeer positief. Waarin de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden beschikbaar blijft, dit onafhankelijk van de Huishoudelijke Hulp Toelage, met een ook voor de lagere inkomens betaalbare, inkomensafhankelijke, eigen bijdrage.
- c. Het besluit van het college van B&W van Sittard-Geleen om de financiële middelen voor de realisatie van de Huishoudelijke Hulp Toelage niet in te zetten voor een algemene voorziening, maar toe te voegen aan het budget voor de maatvoorziening hulp bij het huishouden wordt door de Wmo-Raad Sittard-Geleen volledig ondersteund.
- d. De Wmo-Raad Sittard-Geleen is van mening dat op deze wijze een optimale ondersteuning zal plaatsvinden van de burger met een beperking in de zelfredzaamheid bij het realiseren van een schoon en veilig huis, wat ook een van de drie subdoelen is van de gemeente Sittard-Geleen.

2. Subdoelen:

Met betrekking tot de, door de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek, gestelde drie subdoelen heeft de Wmo-Raad Sittard-Geleen volgende opmerkingen:

- a. Subdoel 3 – Burgers beschikken over een veilig huishouden.
 - i. De Wmo-Raad is van mening dat hier moet gaan om een "schoon en veilig" huishouden, zoals ook elders in het beleidsplan wordt benoemd.
 - ii. Schoon en veilig mag misschien gezien worden als een logische koppeling, maar hoeft dit niet te zijn. Vandaar dat in het beleidsplan dan ook het realiseren van een schoon en veilig huis steeds expliciet als doelstelling van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden wordt genoemd.
 - iii. Het voorstel van de Wmo-Raad Sittard-Geleen is dan ook om dit subdoel te wijzigen in;
"Burgers beschikken over een schoon en veilig huishouden"

3. Arrangementen:

Ten aanzien van de arrangementen heeft de Wmo-Raad Sittard-Geleen volgende opmerkingen:

- a. De Wmo-Raad Sittard-Geleen onderschrijft dat de omvang van de hulp bij het huishouden moeten worden bepaald op basis van de te realiseren doelen en resultaten en niet op basis van uren en minuten. Dit dient ook het uitgangspunt te zijn bij het vaststellen van het soort arrangement dat zal/moet worden verleend.
- b. Een van de drie subdoelen van de gemeente Sittard-Geleen is dat de burgers regie kunnen voeren over hun eigen leven. Op grond hiervan

mag/moet men er dan ook van uitgaan dat deze burgers de regie kunnen voeren over de invulling van het toegewezen arrangement om een schoon en veilig huis te realiseren. De Wmo-Raad is dan ook van mening dat, in principe, de daadwerkelijke invulling van het verleende arrangement moet worden bepaald door deze burgers. Dit uiteraard in samenspraak met de zorgaanbieders en binnen de financiële kaders van het arrangement.

4. Vragen ter verduidelijking:

De Wmo-Raad Sittard-Geleen heeft tot slot volgende vragen ter verduidelijking ten aanzien van het beleidsplan:

a. Hfdstk 1. Inleiding / pagina 1 / Communicatieplan

"Bij de transformatie van de hulp bij het huishouden is goede communicatie van essentieel belang. Bij dit concept beleidsplan vindt u dan ook een communicatieplan. Daarin is opgenomen dat de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek de cliënten informeren over de voorgestelde transformatie zodra de colleges van B&W het concept beleidsplan hebben vastgesteld. Dit zal naar verwachting in juli 2015 gebeuren."

i. De Wmo-Raad Sittard-Geleen onderschrijft volledig dat goede communicatie over de transformatie van de hulp bij het huishouden van essentieel belang is en dat een goed communicatieplan hierin dient te voorzien. De Wmo-Raad Sittard-Geleen mist echter dit communicatieplan als bijlage bij dit concept beleidsplan.

ii. Met betrekking tot de communicatie gaat de Wmo-Raad Sittard-Geleen ervan uit dat er rechtstreeks zal worden gecommuniceerd met de zorgvragers die nu al hulp bij het huishouden ontvangen.

iii. Ten aanzien van de algemene communicatie over deze transformatie naar de burgers van de gemeente Sittard-Geleen dient, naar de mening van de Wmo-Raad Sittard-Geleen, dit breedvoerig via diverse communicatiekanalen te worden gedaan, zodat nieuwe / toekomstige zorgvragers goed kennis hebben kunnen nemen van deze transformatie.

b. Hfdstk 1. Inleiding / pagina 2 / Betrekken van zorgaanbieders bij het keukentafelgesprek;

"De gemeenten zullen nadrukkelijk kijken naar de mogelijkheden om de diverse keukentafelgesprekken die in het kader van de ondersteuning, het pgb voor bemiddelde hulp en de transformatie van de hulp bij het huishouden gevoerd worden, samen te laten lopen. De mogelijkheden om de zorgaanbieders een taak te geven bij de keukentafelgesprekken over de hulp bij het huishouden worden onderzocht."

i. Wat zal de taak van de zorgaanbieders zijn of gaan worden bij het keukentafelgesprek?

ii. Hoe wordt de onafhankelijkheid van de zorgvrager ten opzichte van de zorgaanbieder bij dit keukentafelgesprek gewaarborgd?

iii. Hoe wordt de objectiviteit van de zorgaanbieders bij dit keukentafelgesprek gegarandeerd?

iv. Op welke termijn kan besluitvorming over de eventuele betrokkenheid van de zorgaanbieder bij het keukentafelgesprek worden verwacht?

c. Hfdstk 4. Het plan / pagina 5 / Algemene voorziening voor wassen en strijken van textiel;

"Een aanvullende mogelijkheid om de transformatie te stimuleren en te faciliteren is het creëren van een algemene voorziening voor het wassen en strijken van textiel. In eerste instantie kan het sociale netwerk

ingeschakeld worden om dit werk over te nemen. Indien dit niet mogelijk is, kunnen cliënten gebruik maken van een (uitgezonderd de gemeente Schinnen, waar deze voorziening al bestaat) nog te realiseren algemene voorziening. De mogelijkheden daartoe worden onderzocht."

- i. Op welke termijn worden de genoemde mogelijkheden onderzocht?
 - ii. Op welke termijn kan besluitvorming over deze aanvullende mogelijkheid worden verwacht?
- d. Hfdstk 4. Het plan / *Kenmerken van het plan* / pagina 5 / Vast te stellen beleidsregels;
- "De wijze van toekenning is conform de Wmo 2015 en de verordening Wmo 2015 van de gemeenten in de WM. De nog vast te stellen beleidsregels hulp bij het huishouden zijn gebaseerd op de geldende beleidsregels voor de maatwerkvoorziening ondersteuning. Deze werkwijze is bekend bij de Wmo-consulenten. De consulent bepaalt na een keukentafelgesprek of en zo ja, welk arrangement wordt toegekend."
- i. Op welke termijn zullen deze beleidsregels worden vastgesteld?
 - ii. Op welke termijn zal besluitvorming over deze vast te stellen beleidsregels plaatsvinden?
 - iii. Op welke wijze wordt over het effect van deze beleidsregels met de belanghebbenden/zorgvragers gecommuniceerd?
- e. Kwaliteitsborging;
- i. Op welke wijze is de kwaliteit van de verleende hulp bij het huishouden geborgd?