

## Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning 2020

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1.1 Begripsbepalingen

1. In deze regels wordt verstaan onder:
  - a. *aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - b. *algemene voorziening*: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - c. *begeleiding*: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - d. *begeleiding plus*: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een cliënt afgestemd geheel van diensten en activiteiten in het kader van intensieve ambulante individuele (woon-) begeleiding. Bedoeld voor personen met langdurige psychiatrische, psychische of psychosociale problemen, of een combinatie daarvan met een verstandelijke beperking of gedragsstoornissen, die niet volledig in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving c.q. niet geheel zelfstandig kunnen wonen. De maatwerkvoorziening wordt ingezet ter voorkoming dan wel afschaling van beschermd wonen;
  - e. *beschermd wonen*: wonen en verblijf in een accommodatie van een instelling met daarbij behorend 24-uurs toezicht en begeleiding in de directe nabijheid, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - f. *bijdrage*: bijdrage als bedoeld in de artikelen 2.1.4 en 2.1.4a Wmo 2015;
  - g. *cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoongebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
  - h. *college*: college van burgemeester en wethouders (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - i. *diensten*: maatwerkvoorziening niet zijnde hulpmiddelen of woning-aanpassingen;
  - j. *dienstverlener*: de zorgverlener die ingevolge een pgb diensten verleent aan een budgethouder;
  - k. *ho*: huishoudelijke ondersteuning;
  - l. *kortdurend verblijf*: de noodzakelijke ontlasting van de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg verleent aan een persoon met een beperking aangewezen op permanent toezicht en / of 24 uur per dag zorg in de nabijheid middels het laten verblijven van mensen met een beperking buitenshuis, tot een maximum van 52 etmalen op jaarbasis;
  - m. *maatschappelijke ondersteuning*:
    1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,
    2. ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,
    3. bieden van beschermd wonen en opvang (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - n. *maatwerkvoorziening*: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
    1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,
    2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,

3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - o. *mantelzorg*: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - p. *ondersteuningsplan HO*: document dat wordt conform opdracht en aanwijzing van het college opgemaakt door aanbieder huishoudelijke ondersteuning en cliënt en waarin de afspraken vastliggen om te komen tot een schoon en leefbaar huis en het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding. Na akkoord door het college wordt het plan als bijlage toegevoegd aan de toekenningsbeschikking en maakt het onderdeel uit van de besluitvorming door het college;
  - q. *opvang*: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - r. *particuliere inzet*: inzet die niet wordt geleverd door een professionele dienstverlener. Onder particuliere inzet wordt mede begrepen inzet door het sociaal netwerk;
  - s. *pgb*: persoonsgebonden budget (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - t. *professionele dienstverlener*: een entiteit of dienstverlener (zelfstandige zonder personeel) die beroepsmatig zorg, maatschappelijk en / of aanpalende diensten aanbiedt aan burgers. Van een beroepsmatig aanbod van diensten zoals genoemd in de eerste zin, is sprake wanneer de entiteit of dienstverlener (zelfstandige zonder personeel) staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en daarnaast uit overige feiten en omstandigheden blijkt dat de entiteit of de dienstverlener als onderneming respectievelijk als ondernemer kan worden aangemerkt;
  - u. *pgb-plan*: het door de cliënt bij het college in te dienen plan ter ondersteuning van zijn wens tot verstrekking van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb;
  - v. *sociaal netwerk*: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
  - w. *uitvoeringsbesluit Wmo 2015*: landelijke AMvB ingevolge artikel 2.1.4, vierde lid, Wmo 2015;
  - x. *verordening*: de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2020;
  - y. *wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
  - z. *zorg in natura*: maatwerkvoorziening die wordt verstrekt door het college. De voorziening bestaat uit goederen of diensten;
  - aa. *zorgverlener*: medewerker die onder de verantwoordelijkheid van een aanbieder of dienstverlener de ondersteuning verleent.
2. Alle begrippen die in onderhavige Nadere Regels worden gebruikt en die niet nader zijn omschreven in het eerste lid hebben dezelfde betekenis als de begrippen in de verordening, de Wet maatschappelijke ondersteuning en /of de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
3. Alle bedragen die in onderhavige Nadere Regels worden genoemd zijn netto bedragen inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

## Hoofdstuk 2 Maatwerkvoorzieningen

### Artikel 2.1 Maatwerkvoorziening HO

1. Huishoudelijke ondersteuning wordt toegekend volgens de norm: 'een schoon en leefbaar huis' en het beschikken over schone en draagbare kleding. Aan deze norm wordt invulling gegeven middels bijlage 1 waarin de algemeen gebruikelijke activiteiten die onder deze norm vallen met de daarbij behorende frequentie nader zijn uitgewerkt.
2. Ter beoordeling of voldaan wordt aan de norm 'een schoon en leefbaar huis' en een huis ook daadwerkelijk schoon is, hanteert het college een toetsingskader, zoals bedoeld in artikel 3.2, derde lid van de verordening. Het toetsingskader "Meetsysteem schoon en leefbaar huis" is als bijlage 2 toegevoegd aan de Nadere Regels.
3. De huishoudelijke activiteiten in het kader van een maatwerkvoorziening HO worden uitgevoerd in de leefvertrekken van het woonhuis die wekelijks worden gebruikt (inclusief aangrenzende hal, trap of overloop).
4. Bij het bepalen van de frequentie waarin de activiteiten (die door de zorgaanbieder worden overgenomen) moeten worden verricht om tot het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' en 'het beschikken over schone en draagbare kleding' te komen, wordt in eerste instantie aansluiting gezocht bij de frequentie zoals weergegeven in bijlage 1. Afwijking van deze norm is mogelijk indien de persoonlijke situatie en leefwijze (gezinssamenstelling en gezondheid) van de cliënt dat noodzakelijk maakt.

## **Artikel 2.2 Procedure maatwerkvoorziening HO – zorg in natura**

1. Voor de maatwerkvoorziening HO geldt, aanvullend op de algemene procedurele bepalingen zoals neergelegd in hoofdstuk 2 in de verordening, het navolgende:
  - a. uitgangspunt is dat na een melding door een cliënt een huisbezoek plaatsvindt;
  - b. van het huisbezoek dan wel een andersoortig contact ter beoordeling van de situatie van de cliënt in combinatie met overige relevante constatering tijdens het vooronderzoek, maakt het college een verslag op. Zie hiertoe ook artikel 2.6 van de verordening;
  - c. na een aanvraag en het voornemen van het college tot toekenning van de maatwerkvoorziening HO, wordt een opdracht tot opmaak van een ondersteuningsplan naar de aanbieder (naar keuze cliënt) gestuurd. Het college vermeldt in de opdracht, indien nodig, specifieke c.q. relevante aspecten ten behoeve van de opmaak van het ondersteuningsplan:
    - de (on) mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk tot het verrichten van bepaalde huishoudelijke taken;
    - de eventuele aanwezigheid van een voor HO relevante algemene voorziening;
    - eventuele aanwijzingen over de frequentie van uit te voeren taken alsook andere specifieke aangelegenheden;
    - eventuele noodzaak tot vakantievervanging.
  - d.
    1. de aanbieder maakt, met inachtneming van de aanwijzingen van het college in de opdracht, met de cliënt samen het ondersteuningsplan op. Vertrekpunt voor wat betreft de activiteiten en de frequentie is, gelet op artikel 2.1 lid 4, het normenkader (bijlage 1). Vervolgens vindt er een vertaling plaats naar de persoonlijke situatie en leefwijze van cliënt (welke inzet is er bij deze cliënt nodig). Het ondersteuningsplan dient, ter blijke van akkoord, door zowel de aanbieder als de cliënt ondertekend te worden waarna de aanbieder het ondersteuningsplan naar het college stuurt;
    2. indien de aanbieder en cliënt niet tot overeenstemming komen over het ondersteuningsplan neemt de aanbieder contact op met het college. Het college intervenueert vervolgens in het proces tot opmaak ondersteuningsplan;
  - e.
    1. het college toetst of het ondersteuningsplan voldoet aan wet- en regelgeving, in overeenstemming is met hetgeen de cliënt nodig heeft en voldoende concreet is;
    2. Indien het college niet akkoord is met het ondersteuningsplan, neemt het college daartoe contact op met de aanbieder en eventueel de cliënt. Indien nodig wordt een nieuw ondersteuningsplan opgemaakt conform de aanwijzingen van het college;
  - f. na akkoord wordt het ondersteuningsplan ondertekend door het college en als bijlage aan de toekenningsbeschikking toegevoegd. Zo wordt het ondersteuningsplan expliciet onderdeel van het besluit.
2. In verband met wijzigingen van omstandigheden na een eerdere toekenning en een melding van de cliënt hierover volgt het college de procedure zoals gesteld in lid 1 opnieuw.
3. Bij beperkte wijzigingen van de ondersteuning kan het college met instemming van de klant volstaan met een loutere aanpassing van het ondersteuningsplan via een separaat mutatieformulier zonder het doorlopen van de procedure zoals genoemd in lid 1.
4. Het besluit tot toekenning HO in de vorm van zorg in natura, behelst het recht op een schoon en leefbaar huis en het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding, waarbij de omvang van de ondersteuning wordt uitgedrukt in activiteiten en frequentie zoals benoemd in het ondersteuningsplan.

## **Artikel 2.3 Puntensysteem pgb-huishoudelijke ondersteuning**

1. Met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 5.4 van de verordening, hanteert het college het puntensysteem pgb huishoudelijke ondersteuning. Dit puntensysteem ligt vast in bijlage 3 bij deze Nadere Regels.
2. De factor zoals genoemd in artikel 5.4 van de verordening bedraagt per 1 januari 2020: 32,18.

## **Artikel 2.4 Maatwerkvoorziening Primaire levensbehoeften**

De maatwerkvoorziening Primaire levensbehoeften kan bestaan uit:

- a. het middels het doen van boodschappen voorzien van de dagelijks benodigde hoeveelheid voedsel voor maaltijden en andere momenten waarop iets genuttigd wordt, evenals toiletartikelen en schoonmaakartikelen; en / of
- b. de noodzakelijke bereiding van maaltijden.

### **Artikel 2.5 Maatwerkvoorziening begeleiding**

1. Begeleiding individueel wordt toegekend in tijd per week. Voor wat betreft zorg in natura geldt de verbijzondering dat toekenning plaatsvindt binnen een gestelde bandbreedte van uren waarbinnen de zorginzet plaatsvindt, te weten:
  - tot 2 uur per week;
  - 2 tot 4 uur per week;
  - 4 tot 8 uur per week;
  - 8 uur per week.
2. Begeleiding groep wordt toegekend in dagdelen per week. Voor wat betreft zorg in natura geldt de verbijzondering dat toekenning plaatsvindt binnen een gestelde bandbreedte van dagdelen waarbinnen de zorginzet plaatsvindt, te weten:
  - 1 tot en met 4 dagdelen week;
  - 5 tot en met 6 dagdelen per week;
  - vanaf 7 dagdelen per week.
3. Vervoer van en naar de dagbesteding / begeleiding groep;
  - a. Indien de cliënt niet op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel via de inzet van het sociaal netwerk in staat is om de dagbestedingslocatie te bereiken, is het college verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de dagbesteding.
  - b. In geval van zorg in natura organiseert de aanbieder dan het vervoer. Dit betekent dat de cliënt dan niet gerechtigd is tot inzet van een door het college toegekend Wmo-collectief vraagafhankelijk vervoer (cvv) als vervoermiddel van en naar de dagbesteding.

### **Artikel 2.6 Maatwerkvoorziening kortdurend verblijf**

1. De maatwerkvoorziening kortdurend verblijf omvat het feitelijk verblijf elders. Het gaat om logeren met faciliteiten direct daaraan gerelateerd, te weten: bed, voeding en zelfverzorgingsmogelijkheden.
2. In geval van kortdurend verblijf is sprake van permanent toezicht en / of 24 uur per dag toezicht in de nabijheid gericht op:
  - a. het bieden van fysieke zorg, zodat tijdig ingegrepen kan worden bij bijvoorbeeld valgevaar, of complicaties bij een ziekte; en / of
  - b. het verlenen van zorg op ongeregelde en / of frequente tijden, omdat de cliënt zelf niet (meer) in staat is om hulp in te roepen; en / of
  - c. het preventief ingrijpen bij gedragsproblemen (voorkomen van escalatie en gevaar).
3. Gelet op het bepaalde in lid 2 behelst kortdurend verblijf geen integraal pakket van voorzieningen. Eventuele noodzakelijke aanvullende voorzieningen (behandeling, verpleging, verzorging en begeleiding) die nodig zijn tijdens het verblijf moeten apart worden geïndiceerd. De aanbieder of dienstverlener hoeft deze inzet niet zelf te kunnen plegen, maar dient in ieder geval daartoe de faciliteiten te bieden.
4. Vervoer van en naar de locatie maakt geen onderdeel uit van de voorziening.
5. Kortdurend verblijf is in omvang beperkt tot maximaal 52 etmalen (aaneengesloten periode van 24 uur) per jaar.

### **Artikel 2.7 Maatwerkvoorziening beschermd wonen en begeleiding plus**

1. Om in aanmerking te kunnen komen voor beschermd wonen dan wel begeleiding plus dient sprake te zijn van een psychiatrische aandoening of beperking.
2. De maatwerkvoorziening beschermd wonen wordt verstrekt in de vorm van een zorgzwaartpakket (ZZP) GGZ C, te weten GGZ 1C tot en met 6C waarbij vanaf 1 januari 2015 de pakketten 1C en 2C louter bestaan ten behoeve van overgangsccliënten AWBZ.
3. Begeleiding plus wordt toegekend in tijd per week: minimaal 8 uur / maximaal 18 uur. Voor wat betreft zorg in natura geldt de verbijzondering dat toekenning plaatsvindt binnen een gestelde bandbreedte van uren waarbinnen de zorginzet plaatsvindt, te weten:
  - a. 8 tot en met 10 uur per week;
  - b. 11 tot en met 12 uur per week;
  - c. 13 tot en met 15 uur per week;
  - d. 16 tot en met 18 uur per week.

## Hoofdstuk 3 Kwaliteit

### Artikel 3.1 Huishoudelijke ondersteuning zorg in natura

1. Ingevolge artikel 9.1 van de verordening worden de navolgende kwaliteitseisen gesteld aan de aanbieder HO en de zorgverlener in het bijzonder:
  - a. goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en in geschrift passend bij de werkzaamheden;
  - b. zelfstandig werken;
  - c. beschikken over kennis en vaardigheden met betrekking tot schoonmaken en hygiëne;
  - d. een verzorgd uiterlijk en gepaste kleding;
  - e. goede sociale en communicatieve vaardigheden;
  - f. respect voor geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;
  - g. zelfredzaamheid stimuleren van de cliënt;
  - h. discreet omgaan met vertrouwelijke informatie;
  - i. resultaatgericht werken;
  - j. in staat zijn om wijzigingen in de situatie van de cliënt op te merken waaronder mede begrepen relevante wijzigingen in de situatie van het netwerk van de cliënt en indien noodzakelijk adequate vervolgacties te initiëren;
  - k. de cliënt kunnen ondersteunen bij de coördinatie van de huishoudelijke taken indien een ondersteunende regietaak nodig is;
  - l. het kunnen combineren van hands-on inzet op huishoudelijke taken met het geven van advies, instructie en voorlichting aan de cliënt betreffende huishoudelijke ondersteuning. Dit indien dit nodig is ten gevolge van psychische of psychiatrische problematiek van de cliënt. De beoordeling hiertoe is aan het college. Indien dit is beoordeeld door het college is tevens aantoonbare ervaring met en / of aantoonbare deskundigheid in het omgaan met gedragsproblematiek een vereiste.
2. De inzet van leer-en werkstages en vrijwilligers is altijd aanvullend op en onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken zorgverlener.
3. Aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

### Artikel 3.2 Begeleiding zorg in natura

Ingevolge artikel 9.1 van de verordening wordt een voorziening in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt. Dit betekent o.a. dat de aanbieder de maatwerkvoorziening begeleiding:

- a. uitvoert in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard waaronder begrepen het "Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers";
- b. uitvoert met de zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de bedrijfstak waartoe aanbieder behoort;
- c. uitvoert met inzet van deskundige beroepskrachten. Dit betekent ook dat de inzet van leer-en werkstages en vrijwilligers altijd aanvullend op en onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken zorgverlener is;
- d. afstemt op de reële behoefte van cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die cliënt ontvangt;
- e. beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

### Artikel 3.3 Beschermd wonen en begeleiding plus zorg in natura

1. Ingevolge artikel 9.1 van de verordening wordt een voorziening in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt. Dit betekent o.a. dat de aanbieder inzake het borgen van de kwaliteit van zorgverleners:
  - a. de maatwerkvoorziening uitvoert in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard waaronder begrepen het "Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers";
  - b. er op toe ziet dat zorgverleners tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard, zoals geldend in de branche, waaronder begrepen het toezien op het gebruik van werkmethoden die planmatig, transparant en controleerbaar zijn. Dit betekent ook dat de zorginzet wordt afgestemd op de reële behoefte van cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die cliënt ontvangt;
  - c. voldoende gekwalificeerd personeel inzet ter uitvoering van de maatwerkvoorziening. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van

- opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring. Welke mix van functionarissen als passend wordt gezien, is de verantwoordelijkheid van de aanbieder.
- Daarbij dient wel minimaal één van de direct bij de cliënt betrokken hulpverleners te beschikken over een relevante hbo-opleiding, waaronder: Sociale Studies, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), hbo-Verpleegkundige (hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW), naast relevante werkervaring met deze doelgroep;
- d. Mbo-geschoold personeel inzet onder directe aansturing en verantwoordelijkheid van een voldoende gekwalificeerde hbo-er. De mbo-opgeleide medewerkers dienen minimaal mbo-niveau 3 met succes te hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan deze specifieke doelgroep.
  - e. opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering;
  - f. opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen inzet onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken hbo-opgeleide werknemer waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd;
  - g. stagiaires als boventallig beschouwd en altijd aanvullend inzet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken hbo-opgeleide zorgverlener. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire;
  - h. vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats - louter inzet op ondersteunende taken in de begeleiding aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken hbo-opgeleide zorgverlener. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken.
2. Ingevolge artikel 9.1 van de verordening wordt een voorziening in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt. Dit betekent o.a. dat de aanbieder inzake het borgen kwaliteit van de dienstverlening:
- a. beschikt over een goed werkend kwaliteitssysteem. Dit blijkt uit een certificering in het kader van de HKZ (specifiek gericht op de doelgroep van Beschermd wonen en Begeleiding Plus) of een daaraan vergelijkbaar keurmerk (specifiek gericht op de doelgroep van beschermd wonen en begeleiding plus);
  - b. voorziet in en uitvoering geeft aan de landelijke minimale eisen voor aanbieders met betrekking tot het waarborgen van veilige zorg. Dit betekent dat aanbieder in ieder geval beschikt over: een veiligheidsmanagementsysteem, een systeem ter waarborging van een veilig medicatiebeleid en een alarmeringssysteem bij calamiteiten;
  - c. cliënten en/of zijn mantelzorgers periodiek raadpleegt inzake de ervaren kwaliteit van de dienstverlening door een systematische CQ meting of het afnemen van een vergelijkbare methodische vragenlijst;
  - d. beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

### **Artikel 3.4 Kortdurend verblijf zorg in natura**

De aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:

- a. de voorziening veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht te verstrekken;
- b. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie en reële behoefte van de cliënt;
- c. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
- d. de maatwerkvoorziening uit te voeren in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard, zoals geldend in de branche;
- e. het treffen van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

### **Artikel 3.5 Kwaliteit maatwerkvoorziening pgb**

1. Ingevolge het bepaalde in artikel 2.3.6, tweede lid, onder c van de wet, wordt een pgb verstrekt indien sprake is van een veilige, doeltreffende en cliëntgerichte maatwerkvoorziening. Hierbij weegt het college, ingevolge artikel 2.3.6, derde lid, van de wet, mee of de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verstrekt.

2. Voor wat betreft de beoordeling of sprake is van een veilige, doeltreffende en cliëntgerichte maatwerkvoorziening ingevolge artikel 2.3.6., tweede lid, onder c van de wet, houdt het college ten aanzien van te verlenen diensten door een professionele dienstverlener in ieder geval rekening met de kwaliteitsnormen zorg in natura zoals neergelegd in artikel 3.1, leden 1 en 2, artikel 3.2 sub a tot en met d, artikel 3.3, lid 1 en artikel 3.4 sub a tot en met c. De genoemde kwaliteitsnormen zorg in natura gelden als wegingsfactoren ter beoordeling van de vraag of sprake is van een veilige, doeltreffende en cliëntgerichte voorziening.

## **Hoofdstuk 4 Overige en slotbepalingen**

### **Artikel 4.1 Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

1. Het college bepaalt ieder kalenderjaar waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers in de gemeente bestaat.
2. Het college kan, bij het nemen van het besluit zoals genoemd in lid 1, advies vragen aan ingezetenen van de gemeente onder wie cliënten of hun vertegenwoordigers en mantelzorgers van cliënten.

### **Artikel 4.2 Hardheidsclausule**

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze regels, indien toepassing daarvan tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

### **Artikel 4.3 Intrekking oude Nadere Regels en overgangsrecht**

1. De Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning 2018 worden ingetrokken per datum inwerkingtreding onderhavige Nadere Regels.
2. Besluiten, genomen krachtens de eerdere Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning 2018 en die gelden op het moment van inwerkingtreding van deze Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning blijven van kracht tot aan het moment dat zij van rechtswege vervallen, worden ingetrokken of beëindigd.
3. Aanvragen die zijn ingediend onder de Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning 2018 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van de onderhavige Nadere Regels, worden afgehandeld krachtens de onderhavige Nadere Regels.
4. Op een aanhangig bezwaar- of beroepschrift tegen een besluit dat is genomen voor de inwerkingtreding van deze Nadere Regels, wordt beslist met inachtneming van het bepaalde in de onderhavige Nadere Regels.

### **Artikel 4.4 Inwerkingtreding**

Deze Nadere Regels treden in werking per 1 januari 2020.

## Bijlage 1: Activiteiten en frequentie HO

In deze bijlage zijn de activiteiten en frequentie voor de HO opgenomen. Dit overzicht vormt het zogenoemde normenkader en daarmee de input voor het ondersteuningsplan, dat vervolgens wordt vertaald naar de persoonlijke situatie en leefwijze van cliënt. Tevens ligt hierin de basis voor de puntentelling, aan de hand waarvan het persoonsgebonden budget wordt berekend. Voor wat betreft de totstandkoming van dit normenkader wordt verwezen naar bijlage 3.

### Een schoon en leefbaar huis:

Ruimte	Benodigde activiteiten	Gemiddelde frequentie	
Woonkamer	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per 2 weken	
	Stof afnemen midden incl. tastvlakken	1 x per week	
	Stof afnemen laag	1 x per week	
	Opruimen	1 x per week	
	Stofzuigen	1 x per week	
	Dweilen	1 x per 2 weken	
	Gordijnen/vitrage wassen	1 x per jaar	
	Reinigen lamellen / luxaflex	2 x per jaar	
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar	
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	1 x per 8 weken	
	Zitmeubels afnemen (droog/nat)	1 x per 8 weken	
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar	
	Slaapkamer <sup>1</sup>	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per 6 weken
		Stof afnemen midden incl. tastvlakken	1 x per week
Stof afnemen laag		1 x per week	
Opruimen		1 x per week	
Stofzuigen		1 x per week	
Dweilen		1 x per 4 weken	
Bed verschonen of opmaken <sup>2</sup>		1 x per 2 weken	
Gordijnen/vitrage wassen		1 x per jaar	
Reinigen lamellen / luxaflex		2 x per jaar	
Ramen binnenzijde wassen		4 x per jaar	
Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten		2 x per jaar	
Radiatoren reinigen		2 x per jaar	
Keuken		Stofzuigen	1 x per week
		Dweilen	1 x per week
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1 x per week	
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1 x per week	
	Afval opruimen	1 x per week	
	Gordijnen/vitrage wassen	1x per jaar	
	Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar	
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar	
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	1 x per 8 weken	
	Radiatoren reinigen	3 x per jaar	
	Keukenkastjes (binnenzijde)	2 x per jaar	
	Koelkast (binnenzijde)	3 x per jaar	

1) Een hobbykamer, (in pandige) berging of (extra) slaapkamer als berging in gebruik, wordt voor wat betreft inzet van activiteiten en frequentie gelijk gesteld aan een slaapkamer.

2) Het bed wordt 1 x per 2 weken verschoond. In de week dat het bed niet wordt verschoond, wordt het bed opgemaakt.



	Oven/magnetron schoonmaken <sup>3</sup>	4 x per jaar
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)	1 x per jaar
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) – wel / niet vaatwasserbestendig	2 x per jaar
	Bovenkant keukenkastjes	1 x per 6 weken
	Tegelwand (los van keukenblok)	2 x per jaar
Sanitair	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week
	Toilet schoonmaken	1 x per week
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
	Tegelwand badkamer afnemen	4 x per jaar
	Gordijnen/vitrage wassen	1 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar
Hal	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per week
	Stof afnemen midden incl. tastvlakken	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Dweilen	1 x per 2 weken
	Trap stofzuigen (binnenshuis)	1 x per 4 weken
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
Indirecte tijd	Aankomst, materialen pakken en opruimen, sociaal contact met de cliënt, vertrek	Elk bezoek

Voor wat betreft regievoering is geen frequentie opgenomen. Dit is altijd maatwerk, en vindt meestal plaats tijdens het bezoek.

#### Het beschikken over schone en draagbare kleding

Activiteit	Frequentie
Wasgoed sorteren	1 x per week
Was in de machine stoppen en wasmachine aanzetten	4 x per 2 weken
Wasmachine leeghalen	4 x per 2 weken
Sorteren naar droger of waslijn	4 x per 2 weken
Was in de droger stoppen	4 x per 2 weken
Droger leeghalen	4 x per 2 weken
Was ophangen	4 x per 2 weken
Was afhalen	4 x per 2 weken
Was opvouwen	4 x per 2 weken
Was opbergen/opruimen	4 x per 2 weken
Bovenkleding strijken	1 x per week

Tweepersoonshuishouden: In de basiscliëntsituatie wordt uitgegaan van 4 wassen per 2 weken (1-persoonshuishouden). Voor een 2-persoonshuishouden wordt uitgegaan van 2,5 was per week, oftewel 5 wassen per 2 weken. Dus alle activiteiten worden 1x per 2 weken extra gedaan. Behalve de was sorteren, omdat dit maar 1x per week gebeurt, ongeacht het aantal wassen.

Extra wassen: In de basiscliëntsituatie wordt uitgegaan van 2 wassen per week. Bij 1 extra was per week worden alle activiteiten 1x extra gedaan. Behalve de was sorteren, omdat dit maar 1x per week gebeurt, ongeacht het aantal wassen.

3) Indien mensen niet / nauwelijks meer zelf koken en veelal oven/magnetron gebruiken voor opwarmen maaltijd, kan oven/magnetron vaker schoongemaakt worden en het keukenblok vervolgens minder (intensief). De feitelijke "uitruil" tussen deze activiteiten wordt aan de uitvoeringspraktijk gelaten.

## **Bijlage 2: Beoordelingskader “schoon en leefbaar huis”**

### **1. Begrenzing van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning**

De door het college te verstrekken Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn gericht op:

- a. het begeleiden van een cliënt bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en / of participatie; of
- b. het stabiliseren van de zelfredzaamheid en / of participatie van een cliënt dan wel het voorkomen van achteruitgang van de zelfredzaamheid en / of participatie; of
- c. het verbeteren van de zelfredzaamheid en / of participatie van een cliënt.

In de context van de gradaties sub a, b en c zoals benoemd, wordt de cliënt zoveel als mogelijk in staat gesteld om een huishouden te voeren, waaronder mede wordt verstaan: het beschikken over een schoon en leefbaar huis.

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning gaat over een schoon en leefbaar huis en het beschikken over schone en draagbare kleding. De volgende afbakening vindt plaats:

- Het gaat om de leefvertrekken die wekelijks in gebruik zijn

De huishoudelijke activiteiten worden uitgevoerd in de leefvertrekken van de woning die wekelijks worden gebruikt (inclusief aangrenzende hal en/of trap en/of overloop). Onderdelen van de woning die niet wekelijks in gebruik zijn vallen in beginsel niet onder de reikwijdte van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, tenzij eventueel als een zgn. incidentele activiteit.

- Binnenkant huis

Het gaat altijd om de “binnenkant” van het huis. Onderhoud van tuin, opruimen van een schuur, de stoep vegen, ramen zemen aan de buitenkant vallen dus per definitie niet onder de maatwerkvoorziening HO.

- Het gaat om activiteiten die algemeen gebruikelijk zijn

Huishoudelijke ondersteuning omvat activiteiten die algemeen gebruikelijk zijn. Onder algemeen gebruikelijke activiteiten wordt volgens deze Nadere Regels verstaan: activiteiten die naar algemeen aanvaarde opvattingen tot de dagelijkse dan wel periodieke huishoudelijke activiteiten behoren. Het strijken van onderkleding of beddengoed is een voorbeeld van een niet-algemeen gebruikelijke schoonmaakactiviteit. Deze activiteit valt daarom niet binnen de maatwerkvoorziening. Kan een schoonmaakactiviteit door cliënt uitgevoerd worden met een algemeen gebruikelijk technisch hulpmiddel, dan valt deze evenmin onder de maatwerkvoorziening HO. Voorbeelden van algemeen gebruikelijke technische hulpmiddelen zijn een wasmachine/droger en een vaatwasser. Een robotstofzuiger is geen algemeen gebruikelijk hulpmiddel nu niet gesteld kan worden dat mensen, met of zonder beperking, worden geacht te beschikken over een dergelijk apparaat. Indien algemeen gebruikelijke hulpmiddelen niet aanwezig zijn maar wel een adequate oplossing kunnen zijn voor een probleem, behoort het tot de verantwoordelijkheid van de cliënt om dergelijke apparatuur aan te schaffen. Dit geldt eveneens voor aanpassingen zoals bijvoorbeeld een verhoging voor een wasmachine of droger. Hierbij geldt de restrictie dat het technische hulpmiddel voor de cliënt ook daadwerkelijk beschikbaar is, financieel gedragen kan worden en adequate compensatie biedt. Zie daartoe ook CRvB 27-01-2016 (ECLI: NL: CRvB: 2016:373) en CRvB 17-12-2014 (ECLI:NL:CRvB:2014:4276).

- Huishoudelijke ondersteuning uitgedrukt in activiteiten

De basisactiviteiten die nodig zijn om de resultaten ‘een schoon en leefbaar huis’ en ‘het beschikken over schone en draagbare kleding’ te bereiken, zijn opgenomen in bijlage 1.

Naast de hierboven benoemde basisactiviteiten, omvat huishoudelijke ondersteuning eveneens zogenaamde incidentele activiteiten. Incidentele activiteiten kenmerken zich door een bepaalde mate van uitstelbaarheid en lage frequentie in de uitvoering. Denk aan het wassen van de ramen (binnenkant), wassen van de vitrage, poetsen van deuren enz. Daarom is ook voor deze incidentele taken een niveau van schoon gedefinieerd (zie hierover nader paragraaf 3).

De frequentie waarin de activiteiten moeten worden verricht om tot het resultaat schoon en leefbaar huis en het resultaat schone en draagbare kleding te komen wordt bepaald overeenkomstig artikel 2.1 lid 4. Dit is dus mede afhankelijk van de persoonlijke situatie en leefwijze (gezinssamenstelling en gezondheid) van de cliënt. Ook de aard van de activiteit bepaalt de frequentie (basis dan wel incidenteel). Kortom, bijlage 1 vormt de basis, maar heeft niet één op één (altijd) te gelden in een individuele situatie. Maatwerk vindt altijd plaats en komt tot uitdrukking in het ondersteuningsplan.

## 2. Wat is schoon, wat is leefbaar ?

Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Schoon betekent dat de leefvertrekken schoon moeten zijn volgens de norm zoals toegelicht onder punt 3. De woning dient zodanig schoon te zijn dat deze niet vervuult. Het gaat om een basisniveau van schoon houden. Wat minimaal nodig is wordt gedaan.

Dit kan heel praktisch betekenen dat de uitvoering niet helemaal voldoet aan de persoonlijke standaard en verwachtingen van cliënten.

## 3. De norm "schoon"

Wanneer is een huis schoon? Hoe beoordeel je dat ? Daarvoor heeft de gemeente een beoordelingskader aangelegd. Dit beoordelingskader bevat een aantal algemene regels die er op zijn gericht een zo redelijk en eenduidig mogelijk geobjectiveerd oordeel te verkrijgen over de vraag of een huis schoon is.

Schoon is het tegenoverstelde van vuil

Beoordelen of een huis schoon is betekent controleren of en in welke mate sprake is van vervuiling. Van vervuiling is sprake indien in een bepaalde mate stof, vlekken, vingertasten en aanslag aanwezig zijn op de in het huis aanwezige elementen (delen of onderdelen van de inventaris). Een dergelijke constatering leidt tot een fout. De optelsom van het aantal afzonderlijke fouten maakt vervolgens de beoordeling als geheel. Sommige elementen moeten stof- en / of vlek-vrij zijn. Er zijn ook elementen waarbij enige lichte verontreiniging aanwezig mag zijn. Zie daartoe de beschrijving van de afzonderlijke elementen.

Beoordelen of een element schoon of vuil is, is een momentopname. Dat geldt ook voor het schoonmaken zelf: hetgeen vandaag wordt schoongemaakt blijft niet schoon. Dit betekent dat bij een controle rekening wordt gehouden met zogenaamde hervervuiling: vervuiling van een eerder schoongemaakt element.

In concreto betekent dit dat de controleur een woning beoordeelt met inachtneming van het gegeven dat dagelijks vuil een gegeven is en onderscheiden moet worden van cumulatief vuil (ophoping van dagelijks vuil). Controleren en beoordelen vereist dus meer dan de enkele constatering vuil of schoon. Daarom dient de controleur gediplomeerd te zijn als VSR-KMS-controleur. Daartoe moeten zij een diploma hebben behaald bij SVS B.V. te Capelle aan de IJssel.

Overigens kunnen zich individuele situaties voordoen dat hervervuiling zeer beperkt aanwezig mag zijn vanwege de specifieke medische problematiek van een cliënt. In die situaties heeft de zorgaanbieder de opdracht gekregen van de gemeente om vaker dan gebruikelijk schoon te maken, waardoor hervervuiling in mindere mate plaats vindt. De controleur kan op basis van het ondersteuningsplan beoordelen of de aanbieder zich aan de afgesproken frequentie van schoonmaken houdt. De controleur zal, indien dat niet het geval is en er dus een mate van hervervuiling aanwezig is die niet toelaatbaar is gelet op afgesproken frequentie, dit als vuilfout aanmerken.

Navolgend een toelichting op de beoordeling van de elementen in alfabetische volgorde.

Het gaat om de beschrijving van het vereiste schoonmaakniveau direct na schoonmaak, dus zonder de invloed van hervervuiling.

- *Afvalbak/prullenbak: De afvalbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de afvalbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlek-vrij zijn. Op de buitenkant van de afvalbak mogen een paar spetters zitten.*
- *Armatuur/bureaulamp: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Asbak: De asbak moet leeg zijn gemaakt en moet vrij zijn van teer- en nicotinevlekken. De buitenkant van de asbak moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Binnenzijde van een bad: Indien een bad aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten, wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs het bad-oppervlak te laten lopen. Bij een bad dat is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een bad dat niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *Binnenzijde van dichte kasten: De binnenzijde van dichte kasten wordt niet gecontroleerd nu de binnenzijde van kasten de verantwoordelijkheid van mensen zelf is. Het controleren van kasten aan de binnenzijde raakt ook de privacy van mensen. Uitzondering hierop betreft de keukenkasten waaronder begrepen de koelkast.*
- *Buitenzijde van een bad: Moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Bad-garnituur: Moet stof- en vlek-vrij zijn.*

- *Bed: Ombouw moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Borstelhouder: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Bureau: Het bovenblad van het bureau en de handgrepen van de laden moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Computer en randapparatuur: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Deuren/deurposten: Op deuren en deurposten mogen geen vlekken en stof aanwezig zijn. Schopstreden van schoenen moeten niet als fout worden aangemerkt. Bij de deuren vooral letten op het gebied rond de deurknop.*
- *Doorspoelinstallatie: De met de hand te bedienen drukker of trekker van de doorspoelinstallatie, een laag geplaatste stortbak en de aansluiting van de valpijp op de toiletpot of het urinoir, moeten stof- en vlek vrij zijn. De rest van de installatie, zoals een hoog geplaatste stortbak, moet er verzorgd uitzien; een vlekje of licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Douche: De douche wordt voor de beoordeling verdeeld in drie elementen, te weten: de doucheinstallatie, de douche-/natte vloer inclusief afvoerputje en de douchewand. Voor alle drie elementen geldt dat ze stof- en vlek vrij moeten zijn. Het afvoerputje moet vrij van haren en dergelijke zijn. Indien een douche aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de douchewand te laten lopen; Bij een douche die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een douche die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *Gordijnen/vitrages: Gordijnen/vitrages dienen stof- en vlek vrij te zijn.*
- *Gordijnrail: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kabelgoten: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kapstok: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Kast: Deuren en handgrepen dienen stof- en vlek vrij te zijn. Lichte stof is toelaatbaar op bovenzijde kast.*
- *Keukenblok (inclusief tegelwand, kookplaat en spoelbak): Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Keukenkastjes: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn. Deuren en handgrepen dienen stof- en vlek vrij te zijn. De binnenkant van de keukenkasten behoeft niet vlek vrij te zijn maar mag geen aangekoekt vuil vertonen.*
- *Keukenapparatuur: Buitenkant: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn. Buitenkant behoeft niet vlek vrij te zijn maar dient wel vrij te zijn van aangekoekt vuil. Binnenzijde moet stof vrij zijn maar behoeft niet vlek vrij te zijn. Wel dient binnenzijde vrij te zijn van aangekoekt vuil.*
- *Lamellen: Zie raamdecoratie.*
- *Leidingen en buizen: Op horizontale leidingen is licht stof toelaatbaar.*
- *Leuningen: Leuningen moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Luchtroosters: Moeten vlek vrij zijn. Lichte stof is toegelaten.*
- *Planchet: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Plafondrooster: Moet vlek vrij zijn. Licht stof is toegelaten.*
- *Plinten: Op plinten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Printer: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Prullenbak/pedaalemmer: De prullenbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlek vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de prullenbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof- en vlek vrij zijn. Op de buitenkant van de prullenbak mogen een paar spetters zitten.*
- *Raamdecoratie: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Ramen binnenzijde: Op kozijnen mag licht stof aanwezig zijn. De ramen zelf dienen vlek vrij te zijn.*
- *Radiatoren: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Richel/rand/kabelgoot: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schilderijen en (foto-) lijsten: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schakelaars en wandcontactdozen: Moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Schappen: Mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Spiegel: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Spinrag: Spinrag mag niet aanwezig zijn.*
- *Stoel/bank/kruk: Mag hier en daar een vlekje en licht stof aanwezig zijn.*
- *Tafel/bijzettafeltje: Bovenzijde moet stof- en vlek vrij zijn. Op de poten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Tegelwand keuken (los van keukenblok): Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Telefoon: Op de telefoon mogen geen vlekken of stof aanwezig zijn. Let bij telefoons vooral op het hoor- en spreekgedeelte van de hoorn.*
- *Televisie, (andere) monitoren, radio en boxen: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Toetsenbord: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*

- *Toiletput: De binnenkant van de toiletput moet vlek-vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de toiletput moet stof- en vlek-vrij zijn. Er moet vooral worden gelet op plaatsen waar de WC-bril op de toiletput is bevestigd, waar de afvoerbuis de toiletput verlaat en op de voet van de toiletput met de bevestigingsbouten.*
- *Toiletrolhouder: Moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Trappen: Moeten stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Uitstortgootsteen: De binnenkant van de gootsteen moet vlek-vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de gootsteen moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Urinoir: De binnenkant van het urinoir moet vlek-vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van het urinoir moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Vensterbanken: Op de vensterbank mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Vloeren in sanitaire ruimten: De vloeren moeten stof- en vlek-vrij zijn. Bij betegelde vloeren mag lichte randaanslag op de scheiding wand/vloer aanwezig zijn.*
- *Vloeren in andere ruimten: Vlakke vloeren moeten stof- en vlek-vrij zijn. Grof vuil mag niet op de grond voorkomen. Hier en daar mag een vlekje op de vloer aanwezig zijn. Vloerbedekking van textiel moet vrij zijn van zichtbaar los vuil.*
- *Wandcontactdozen: Buitenzijde moet stof- en vlek-vrij zijn.*
- *Wastafel: De wastafel moet stof- en vlek-vrij zijn. Ook de kranen moeten vlek-vrij zijn. Op het afdekplaatje van de afvoer mogen geen haren en dergelijke voorkomen. Indien een wastafel aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de wand te laten lopen; Bij een wastafel die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een wastafel die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *WC-bril: De WC-bril, zowel de onder- als bovenzijde, moet stof- en vlek-vrij zijn. Vooral scharnierpunten en bevestigingspunten moeten goed worden bekeken.*

Indien zich in een woning een element bevindt dat niet is beschreven in bovengenoemde lijst, is het uitgangspunt dat het element, zoveel als mogelijk, op een gelijke wijze wordt beoordeeld als een enigszins vergelijkbaar element dat wel wordt benoemd in de lijst dan wel dat beoordeling plaatsvindt conform de redelijkheid en billijkheid.

#### **4. Toelichting meetsysteem VSR-DKS**

Maar hoe meet je of sprake is van een schoon en leefbaar huis? Als een enkel element niet het vereiste niveau van schoon heeft, kan dan nog worden gesproken van een schoon en leefbaar huis? Aan dergelijke begrippen kun je (vanuit een subjectieve interpretatie) immers in verschillende situaties verschillende betekenissen toekennen. Daarom is er behoefte aan een geobjectiverd meetinstrument op basis van uniforme en duidelijk omschreven uitgangspunten. Daarover gaat dit toetsingskader. De basis voor dit kader is de zogenaamde NEN 2075:2000, het geobjectiverde kwaliteitssysteem voor de schoonmaakdienstverlening, tot stand gekomen na onderzoek door VSR<sup>4</sup> en TNO. Normgegevens uit NEN 2075 zijn, met (niet overdraagbare) toestemming van NEN te Delft overgenomen. De opgenomen normgegevens uit NEN 2075 zijn cursief verwerkt in dit kader.

Ontleend aan de NEN 2075:2000 hanteert het college het meetsysteem VSR-DKS.

##### **A. Uitleg over het Toetsingskader "Meetsysteem schoon en leefbaar huis"**

###### **- VSR-DKS**

Omdat de gemeente zorginzet, of beter gesteld het resultaat, wil meten, heeft de gemeente in samenwerking met deskundigen een methodiek ontwikkeld die haar in staat stelt om via (onafhankelijke) controles een zo objectief mogelijke uitspraak te kunnen doen over de prestaties van de zorgaanbieder. Deze methodiek is ontleend aan de NEN 2075:2000. De NEN 2075:2000 is niet de norm maar dient wel als basis voor het toetsingskader.

De methodiek die de gemeente hanteert is specifiek gebaseerd op het meetsysteem VSR-DKS.

###### **- VSR – DKS nader toegelicht**

VSR-DKS staat voor: Dagelijkse Controle Systeem en is een systeem waarmee op eenvoudige en duidelijke wijze de fouten van een schoonmaker inzichtelijk kunnen worden gemaakt. Voorts kan op basis van deze bevindingen een werkinstructie aan de desbetreffende schoonmaker worden gegeven voor het verbeteren van de werkzaamheden. Het betreft in schoonmaakland, voor zover bekend, de enige methodiek die toegepast wordt om het werk van een schoonmaker te controleren. De VSR-DKS-methodiek wordt door leidinggevenden van schoonmaakbedrijven gebruikt om hun personeel te ondersteunen in het verbeteren van hun werk. Schoonmaakbedrijven passen deze methodiek

4) De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR al meer dan 35 jaar naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.

periodiek toe, per medewerker, verschillend tussen om de week, maandelijks, of een lagere frequentie per jaar.

Middels de VSR-DKS-methode vindt een beoordeling plaats van één of meerdere ruimten in een gebouw waarbij wordt onderzocht of de in de ruimte aanwezige elementen schoon zijn en methodisch juist zijn schoongemaakt.

In het "Meetsysteem schoon en leefbaar huis" zijn de reinheidseisen per element beschreven. De reinheidseisen zijn beschreven conform de NEN 2075:2000 en met toestemming van de NEN gebruikt. De reinheidseisen zijn op een aantal specifieke onderwerpen uitgebreid voor Wmo- dienstverlening omdat in particuliere huishoudens elementen voorkomen die in de reguliere schoonmaakdienstverlening (bedrijven en instellingen) niet of nauwelijks van toepassing zijn.

Middels de VSR-DKS-methode kan het schoonmaakbedrijf (en dus ook de gemeente) vervolgens zelf een waarde of een cijfer toekennen aan het aantal geconstateerde fouten in relatie tot het aantal ruimten zoals gecontroleerd. Dit, zolang het voor alle betrokken partijen vooraf duidelijk is en het herleidbaar is. Aan dit belangrijke uitgangspunt voldoet de gemeente middels het hanteren van een rekenregel / formule zoals neergelegd in het toetsingskader. De VSR-DKS wordt door de gemeente toegepast met behulp van onafhankelijke controleurs die VSR zijn opgeleid en gecertificeerd. Welke controleur er ook komt, zij zien (door hun VSR-opleiding) dezelfde zaken, noteren dezelfde zaken en komen dus met eenzelfde eindresultaat.

#### - VSR-DKS in de praktijk

Volgens deze methode wordt door een daarvoor gekwalificeerde controleur genoteerd welke foutsoorten in welke ruimte voorkomen. Deze foutsoorten geven de controleur inzicht in de kwaliteit van het werk van de schoonmaker. Ook methodische fouten komen hiermee snel aan het licht. Methodische fouten maken duidelijk dat er een instructie aan de desbetreffende schoonmaker nodig is op een specifiek onderdeel. In de VSR-DKS-methodiek onderscheiden we drie verschillende foutsoorten: vuil, methodische fouten en periodieke fouten. Periodieke fouten zijn fouten die ontstaan door het langdurig niet uitvoeren van werkzaamheden, denk aan verkalking van een kraan. In ons systeem maken we een (vereenvoudigde) tweedeling tussen vuilfouten (V) en methodische fouten (M). Periodieke fouten worden als een vuilfout geteld. De formule die de basis vormt voor de optische controle is:

$$\text{Cijfer} = ((1 - (\text{Aantal fouten V} + \text{M} / \text{Aantal SE}^2)) * 0,8) * 10$$

In onze methodiek hebben we het aantal SE's per ruimtesoort op de volgende wijze gestandaardiseerd:

- Entree 4;
- Gang 6;
- Toilet 8;
- Woonkamer 12;
- Keuken 8;
- Berging 4;
- Trap 3;
- Slaapkamer 6;en
- Badkamer 12.

Zie onder C. voor wat betreft specificatie van de SE's. De SE's zijn per ruimte verschillend en afhankelijk van het aantal voorkomende elementen in de betreffende ruimte. Een badkamer bevat bijvoorbeeld meer elementen om schoon te maken dan een entree of een berging. Het aantal fouten in een badkamer mag dan ook hoger zijn.

Alleen de ruimtes die in gebruik zijn worden gecontroleerd en meegenomen in de berekening. Voor de beeldvorming: Een gemiddelde woning (met entree, gang, toilet, woonkamer, keuken, badkamer en twee slaapkamers) bevat 62 SE's per controle. Indien bij een controle 5 verstoringen/ fouten worden geconstateerd, dan levert dat afgerond het cijfer 7,4 op. Eén enkele verstoring in deze woning levert een 7,9 op.

#### C. Specificatie van SE's

Entree 4	Ruimte zelf, vloer, deur, lichtknop
Gang 6	Ruimte zelf, vloer, deur, plint, lichtknop, rand / richel
Toilet 8	Ruimte zelf, vloer 2x, deur, wand 2x, toiletpot, wastafel
Woonkamer 12	Ruimte zelf, vloer, deur, plint, lichtknop, kast, 2 x tafel, armatuur, fauteuil, bank, vensterbank
Keuken 8	Ruimte zelf, vloer, deur, plint, lichtknop, afvalbak, tafel, keukenblok boven- en voorzijde

Berging (in pandig) 4	Ruimte zelf, vloer, deur, lichtknop
Trap 3	Ruimte zelf, vloer, plint
Slaapkamer 6	Ruimte zelf, vloer, deur, plint, lichtknop, kast
Badkamer 12	Ruimte zelf, vloer 2x, deur, wand 2x, lichtknop, douche /bad, douche-bad-installatie, wastafel, spiegel, afvalbak

Korte toelichting:

- Vloer 2 x toilet: vloergedeelte onder toiletpot + vloergedeelte onder wastafel;
- Vloer 2 x badkamer: vloergedeelte onder wastafel en vloergedeelte douche;
- Wand 2 x toilet: wand achter wastafel en wand achter toilet;
- Wand 2 x badkamer: wand achter wastafel en wand douche / bad.

### 5. Het begrip schoon beoordeeld

De basis voor de beoordeling betreft de basisactiviteiten zoals beschreven in het ondersteuningsplan. Ook incidentele activiteiten worden gecontroleerd en, indien aan de orde, wordt in het beoordelingsrapport, een opmerking geplaatst. Een fout-constatering betekent echter niet dat de woning niet schoon en leefbaar is. Gelet op het fenomeen hervervuiling is het praktisch namelijk onmogelijk om incidentele activiteiten goed te beoordelen. Tenzij de incidentele activiteit zeer recent voor de controle is uitgevoerd, betekent beoordeling namelijk nagenoeg altijd een fout-constatering.

Het resultaat van de controle wordt weergegeven in een punt. Dit is een punt variërende van een 4 tot en met een 8. Beoordeling in een range van 4 tot en met 8 betekent dat de cijfers in de range van 4 tot 6 als onvoldoende worden betiteld en de cijfers 6 tot en met 8 als voldoende. Deze becijferingsmethode is gangbaar binnen de Wmo-huishoudelijke ondersteuning. Door aansluiting te zoeken bij deze methode zijn we in staat om – indien gewenst – te benchmarken.

Iedere fout telt even zwaar. Per element kan er niet meer dan één fout worden geteld. Er kunnen twee soorten fout worden onderscheiden:

- Methodefout: Niet juist schoongemaakt. Het vuil is wel (gedeeltelijk) verwijderd, maar op een manier die sporen van het schoonmaken heeft achtergelaten;
- Vuil-fout: Niet schoongemaakt. Het vuil is niet verwijderd.

De gehanteerde formule voor het berekenen van het resultaat / punt:

$$\text{Cijfer} = ((1 - (\text{Methodefout} + \text{Vuil-fout}) / \text{aantal SE})) * 0.8 * 10.$$

SE staat voor het begrip “steekproef eenheid” en zijn de elementen die binnen de systematiek gelden als meest essentiële. De gemeente heeft het aantal SE's per ruimtesoort gestandaardiseerd en gespecificeerd. Zie daartoe de toelichting.

## **Bijlage 3: Puntensysteem pgb-huishoudelijke ondersteuning**

### **Achtergrond**

#### **Pgb-beleid huishoudelijke ondersteuning**

Met een pgb kan de cliënt zelf HO inkopen. In geval van een pgb wordt het budget vastgesteld op basis van een puntensysteem. Er is voor gekozen om het pgb niet te berekenen op basis van uren. De reden hiervoor is in de eerste plaats een principiële. De pgb-systematiek is een afgeleide van de systematiek voor zorg in natura. En dat betekent dat we niet willen denken in termen van 'uren' maar in termen van resultaat. Een tweede praktische reden, is dat cliënten bij een pgb zelf een tarief afspreken met de zorgaanbieder. Zou het pgb worden uitgedrukt in uren, dan geeft dat nog geen beeld van de daadwerkelijke ureninzet. De ene cliënt koopt met hetzelfde budget immers meer uren HO in dan een ander cliënt.

Met het puntensysteem bepaalt de Wmo-consulent welke ondersteuningsbehoefte een cliënt heeft, welke resultaten moeten worden behaald en welke individuele kenmerken er zijn. Voor elk resultaat en voor elk kenmerk wordt een bepaald aantal punten toegekend. Voor elk punt geldt een vast bedrag in Euro's. Het totaal aantal punten wordt daarmee omgerekend naar een persoonsgebonden budget. Met dit budget kan de cliënt zelf de HO inkopen.

#### **Pgb en regievoering:**

Cliënten die de regie over het huishouden kwijt zijn, kunnen hiervoor in beginsel worden gecompenseerd (de zorgaanbieder biedt ondersteunende regievoering). Ontvangt een cliënt een pgb, dan worden voor de regiefunctie echter geen extra punten toegekend. Dit wordt als volgt toegelicht.

Eén van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een pgb, is dat de cliënt pgb-vaardig is. Dat wil zeggen dat hij de aan het pgb verbonden activiteiten verricht, zoals administratieve activiteiten, inkoop van kwalitatief verantwoorde zorg en aansturing van de zorgverlener (pgb-beheer). Dit volgt uit artikel 2.3.6 lid 2, sub a Wmo 2015 (herhaald in artikel 5.1, lid 3, sub a Verordening maatschappelijke ondersteuning). Regie over het huishouden en het beheer van het pgb zijn (juridisch) te onderscheiden activiteiten. In de praktijk is het echter zo, dat een cliënt die de regie over het huishouden kwijt is, ook niet in staat is om een pgb te beheren. Een cliënt die de regie over het huishouden kwijt is, zal dus niet in aanmerking komen voor een pgb. En is cliënt pgb-vaardig, dan is cliënt ook in staat de regie over het huishouden te voeren, en is er geen aanleiding om hiervoor extra punten toe te kennen.

Voorgaande wordt niet anders als cliënt vanuit zijn sociaal netwerk ondersteund wordt bij het beheer van het pgb. Het sociaal netwerk voert in die situatie logischerwijs ook de regie over het huishouden van cliënt. Het pgb-beheer betekent immers ook aansturing van de zorgverlener en toezicht op de verleende zorg. Kortom, ook als die situatie zich voordoet, is toekenning van extra punten voor regie niet aan de orde.

#### **De onderbouwing van het puntensysteem**

Het puntensysteem waarmee de hoogte van het pgb huishoudelijke ondersteuning in Helmond en Peeltgemeenten wordt vastgesteld, is gebaseerd op de uitkomsten van onderzoeken in drie grote Nederlandse gemeenten<sup>5</sup> naar de benodigde inzet voor een schoon en leefbaar huis en schone en draagbare kleding. Deze onderzoeken bestonden uit een combinatie van expertpanels, interviews met cliënten en observaties met tijdmetingen van professionals in de praktijk. Een groot aantal gemeenten in Nederland hanteert inmiddels de uitkomsten van deze onderzoeken ter onderbouwing van hun beleid. Helmond en Peeltgemeenten gebruiken voornoemde onderzoeksresultaten ter onderbouwing van het Pgb-beleid. De wijze waarop de onderzoeksresultaten zijn toegepast bij Helmond en de Peeltgemeenten, is toegelicht in het rapport 'Pgb voor huishoudelijke ondersteuning in Helmond & Peeltgemeenten' d.d. 3 juli 2017 (ER/17/1251/hlmhh) inclusief de bijlage 'het Puntensysteem Pgb HO Helmond en Peeltgemeenten met datum 3 juli 2017 (ER/17/1258/hlmhh). Dit rapport vormt (tevens) de basis voor het overzicht van activiteiten en frequentie in bijlage 1.

Bij het bepalen van de individuele ondersteuningsbehoefte (het totale puntenaantal) wordt de basiscliëntsituatie bij elke beoordeling als uitgangspunt genomen. De basiscliëntsituatie gaat uit van 50 punten. Dit puntenaantal correspondeert met de onderzoeksresultaten uit Utrecht waar de gemiddelde urennorm op 104,9 uur is vastgesteld. Gelet op het feit dat de CRvB deze gemiddelde norm als standaardnorm aanmerkt en heeft bepaald dat deze norm daarmee dus niet voor iedere cliënt passend is, werken wij bij het bepalen van de individuele ondersteuningsbehoefte met verschillende soorten beïnvloedingsfactoren die maken dat voor een schoon en leefbaar huis in sommige situaties meer of minder inzet nodig is ten opzichte van de gemiddelde inzet (basiscliëntsituatie). Het betreffen de volgende beïnvloedingsfactoren:

- Mogelijkheden van de cliënt zelf

5) Gemeenten Utrecht en Amsterdam hebben de onderzoeksresultaten openbaar gemaakt. De derde gemeente heeft dat nog niet gedaan en blijft daarom in deze notitie anoniem.



- Mogelijkheden van het sociaal netwerk
- Enige extra inzet vanwege beperkingen van de cliënt
- Veel extra inzet vanwege beperkingen van de cliënt
- Extra inzet vanwege huishouden met (minderjarige) kinderen
- Extra inzet door extra vervuiling van huisdier
- Extra kamer
- Overige beperkingen

De puntenaantallen die per beïnvloedingsfactor zijn vastgesteld corresponderen met de onderzoeksresultaten zoals die voortvloeien uit het onderzoek gehouden in een grote (nog) anonieme Nederlandse gemeente. Deze onderzoeksresultaten zijn op dezelfde wijze tot stand gekomen als de onderzoeksresultaten uit de onderzoeken Utrecht en Amsterdam. Zie hierover ook de algemene toelichting van bureau HHM "Normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019", gedateerd juni 2019 (en gepubliceerd op de website van HHM).

Voor wat betreft het resultaat 'het beschikken over schone en draagbare kleding' is er eveneens een puntensystematiek ontwikkeld (zie hierna). Verwezen wordt naar het rapport 'Pgb voor huishoudelijke ondersteuning in Helmond & Peelgemeenten' d.d. 3 juli 2017 (ER/17/1251/helmhh) inclusief de bijlage 'het Puntensysteem Pgb HO Helmond en Peelgemeenten met datum 3 juli 2017 (ER/17/1258/helmhh)', gebaseerd op onderzoeksresultaten uit Amsterdam.

### Resultaat schoon en leefbaar huis

#### Benodigde basisactiviteiten

De benodigde basis- en incidentele activiteiten voor een schoon en leefbaar huis zijn gebaseerd op onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht (uitgevoerd in Utrecht, Haarlem en Emmen). Daar is door middel van tijdmetingen in de praktijk, interviews met cliënten en werksessies met experts bepaald welke activiteiten met welke frequentie gedaan moeten worden en hoeveel tijd het kost om in een huishouden de resultaten te bereiken (zie bijlage 1 en tabel 1). Dit leidt tot een totaal benodigde tijd per jaar van 104,9 uur. Dit is de optelsom van alle frequenties en tijdbesteding per activiteit, gecorrigeerd voor het aantal huishoudens waarin de activiteiten aan de orde zijn. Een kamer met vloerbedekking hoeft bijvoorbeeld niet te worden gedweild. Het dweilen van verschillende kamers is dus niet in elk huishouden aan de orde.

Tabel 1. Jaarlijks benodigde tijd voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis

Activiteiten	Woonkamer	Slaapkamer	Keuken	Badkamer & toilet	Hal	Indirecte tijd bij de cliënt	Totaal (uren)
Afnemen nat & droog	13,3	5,8	0,3		4,9		24,3
Stofzuigen & dweilen	9,2	4,4	5,4		3,6		22,6
Ramen & gordijnen	1,1	1,0	0,6	0,1			2,8
Bed verschonen		3,6					3,6
Keuken schoonmaken			16,3				16,3
Sanitair schoonmaken				15,9			15,9
Opruimen	0,2	0,1					0,3
Indirecte tijd bij de cliënt		19,0					19,0
<b>Totaal</b>	<b>23,8</b>	<b>15,0</b>	<b>22,6</b>	<b>16,0</b>	<b>8,6</b>	<b>19,0</b>	<b>104,9</b>

#### Beïnvloedende factoren

In een grote gemeente is onderzoek gedaan naar de cliëntkenmerken die maken dat er meer of minder inzet nodig is ten opzichte van de gemiddelde inzet voor een schoon en leefbaar huis (zie tabel 2). De beïnvloedende factoren zijn gebaseerd op resultaten van onderzoek, dat aan dezelfde eisen voldoet als het onderzoek in Utrecht dat was gericht op het vaststellen van de basisnorm. Zie hierover ook de algemene toelichting van bureau HHM "Normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019", gepubliceerd juni 2019 (gepubliceerd op de website van dit bureau).

Tabel 2. Factoren van invloed op de tijd voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis

Kenmerk	Minder inzet (uur/jaar)	Meer inzet (uur/jaar)
Mogelijkheden van de cliënt zelf	8,7	

Mogelijkheden van het sociaal netwerk	8,7	
Enige extra inzet vanwege beperkingen van de cliënt		26
Veel extra inzet vanwege beperkingen van de cliënt		52
Extra inzet in huishouden met kinderen		26
Extra inzet door vervuiling vanwege een huisdier		13
Extra kamer schoonmaken		15
Overige kenmerken		13

### Resultaat schone en draagbare kleding

#### Benodigde inzet

De benodigde inzet voor de schone en draagbare kleding is gebaseerd op onderzoek in Amsterdam. Daar is door middel van tijdmetingen in de praktijk, interviews met cliënten en werksessies met experts bepaald welke activiteiten met welke frequentie gedaan moeten worden en hoeveel tijd ze kosten (zie bijlage 1). Daarnaast is in Twente onderzoek gedaan naar het onderscheid tussen de was in een- en tweepersoonshuishouden.

Dit leidt tot een totaal benodigde tijd per jaar van 30 uur in een eenpersoonshuishouden. Dit is de optelsom van alle frequenties en tijdbesteding per activiteit, gecorrigeerd voor de aanwezigheid van een wasdroger in een bepaald deel van de huishoudens.

Tabel 3. Jaarlijks benodigde tijd voor de wasverzorging in de basiscliëntsituatie (1-persoonshuishouden)

Activiteiten	Tijd (uren per jaar)
Was sorteren	1,3
Was in de machine stoppen (incl. wasmachine aanzetten)	2,6
Wasmachine leeghalen	2,6
Sorteren naar droger of waslijn	2,1
Was in de droger stoppen	1,0
Droger leeghalen	0,7
Was ophangen	5,5
Was afhalen	0,9
Was opvouwen	9,5
Was opbergen / opruimen	3,5
<b>Totaal</b>	<b>29,7</b>

#### Beïnvloedende factoren

In de gemeente Amsterdam is onderzoek gedaan naar de cliëntkenmerken die maken dat er meer of minder inzet nodig is ten opzichte van de gemiddelde inzet voor de was (zie tabel 3).

Tabel 4. Factoren van invloed op de tijd voor het realiseren van schone en draagbare kleding

Kenmerk	Minder inzet (uur/jaar)	Meer inzet (uur/jaar)
Mogelijkheden cliënt of sociaal netwerk	15,1	
Per extra was per week nodig door extra vervuiling		14,2**
Tweepersoonshuishouden		7,4*
Strijken bovenkleding wekelijks noodzakelijk		17,2

\* In de basiscliëntsituatie wordt uitgegaan van 2 wassen per week (1-persoonshuishouden). Voor een 2-persoonshuishouden wordt uitgegaan van 2,5 was per week, oftewel 5 wassen per 2 weken.

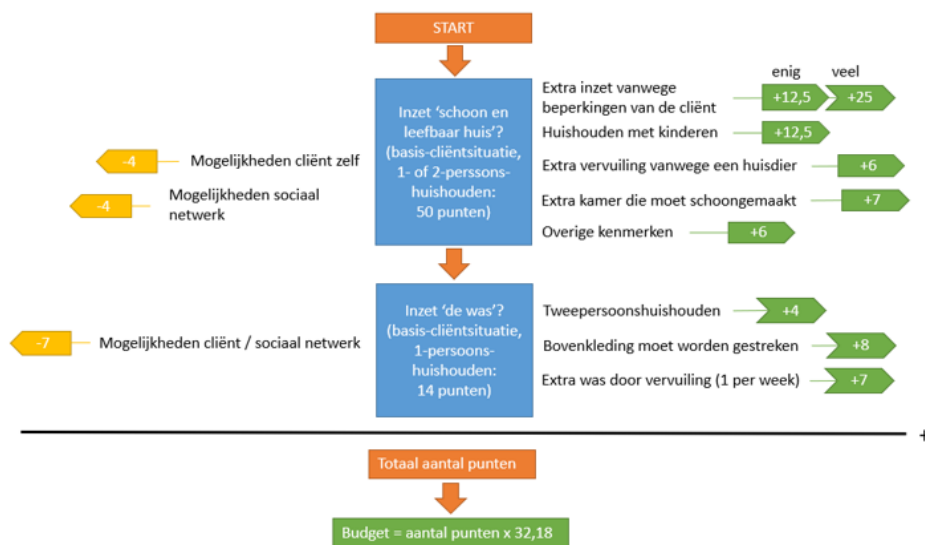
\*\* In de basiscliëntsituatie wordt uitgegaan van 2 wassen per week. Bij 1 extra was per week worden alle activiteiten 1x extra gedaan.

#### Het budget en de toekenning met behulp van punten

Uit bovenstaande blijkt het aantal uren per jaar dat in verschillende cliëntsituaties nodig is voor het bereiken van de beoogde resultaten. Omdat Helmond en Peelgemeenten resultaatgericht werken, kennen zij niet toe in termen van uren maar in termen van punten, met daarbij het beoogde resultaat.

Het aldus berekende budget is toereikend om de benodigde inzet te plegen (op basis van objectief en onafhankelijk onderzoek en uitgaande van 125% van het Wml).

Het beschikbare budget wordt als volgt opgebouwd:



Om te komen tot deze berekening is het benodigd aantal uren per jaar (toegelicht in paragrafen 2 en 3) vermenigvuldigd met het uurtarief: dit is het budget per jaar. Helmond en Peelgemeenten hanteren 125% van het wettelijk minimum loon (Wml) als uurtarief. Als de tarieven stijgen (bijvoorbeeld bij indexering van het Wml), zal ook de factor veranderen, waardoor het beschikbare budget voor de cliënt stijgt. De factor bedraagt per 1 januari 2020: 32,18.

Hoe wordt de factor berekend? De basisinzet van 104,9 uur per jaar correspondeert met 50 punten. Het jaarbudget wordt berekend door het uurtarief van 125% WML te vermenigvuldigen met 104,9. Dit jaarbudget wordt gedeeld door 50 en afgerond op twee cijfers achter de komma, waarmee de factor (feitelijk het budget per punt) wordt berekend.

Voor 2020 ziet dit er als volgt uit:

$$\begin{aligned}
 104,9 \times \text{€ } 15,34 \text{ (125\% WML)} &= \text{€ } 1.609,17 && \text{(jaarbudget)} \\
 &= \frac{\text{€ } 1.609,17}{50} \\
 &= 32,18 && \text{(factor)}
 \end{aligned}$$

#### Bepaling van het aantal punten in 6 stappen:

1. Als een cliënt in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning is het resultaat 'schoon en leefbaar huis' altijd aan de orde. De cliënt ontvangt hiervoor 50 punten.
2. Vervolgens bepaalt de consulent de mogelijkheden van de cliënt zelf en of mogelijkheden van het sociaal netwerk:
  - a. Als blijkt dat de cliënt over eigen kracht beschikt (zelf nog een deel van de activiteiten uit kan voeren voor het resultaat schoon en leefbaar huis, die daardoor niet hoeven worden overgenomen), dan worden 4 punten afgetrokken  
 Onder het begrip "cliënt" scharen we in de context van het puntensysteem ook de partner en andere huisgenoten van wie op grond van regelgeving en jurisprudentie gebruikelijke hulp verlangd kan worden. Met andere woorden, deze toets gaat over de eigen kracht van cliënt zelf plus mogelijkheden in het kader van gebruikelijke hulp (die in het kader van het puntensysteem altijd ondergeschikt is aan de benodigde inzet door de aanbieder).  
 Om tot puntenaftrek te komen vanwege eigen kracht, moet het gaan om een substantieel aantal activiteiten, zoals wekelijks stof afnemen op ooghoogte in de woon- én slaapkamer of de badkamer poetsen of de woonkamer én gang stofzuigen, zodanig dat dit niet meer hoeft worden overgenomen. Als de cliënt de activiteiten niet op regelmatige basis uitvoert, "slechts" incidentele activiteiten uitvoert (bijvoorbeeld de ramen wassen of eenmaal per jaar de gordijnen wassen), of activiteiten uitvoert die niet maken dat de professionele inzet vermindert (bijvoorbeeld het aanrecht afdoen maar niet de volledige keuken poetsen), worden geen punten afgetrokken.

- b. Als blijkt dat de cliënt ondersteuning krijgt van het sociaal netwerk (die activiteiten uit kunnen voeren voor het resultaat schoon en leefbaar huis, zodat die niet hoeven worden overgenomen), worden ook 4 punten afgetrokken.  
Zie de definitie van het begrip “sociaal netwerk” neergelegd in de wet. Het gaat hier dus om vrijwillige inzet door personen (niet zijnde huisgenoten) met wie cliënt in meerdere of mindere mate een sociale relatie onderhoudt. Maar ook de (vrijwillige) inzet door een mantelzorger valt, in de context van het puntensysteem, onder het begrip sociaal netwerk. Het gaat hierbij om een substantieel aantal activiteiten, zoals wekelijks stof afnemen op ooghoogte in de woon- én slaapkamer of de badkamer poetsen of de woonkamer én gang stofzuigen, zodanig dat dit niet meer hoeft worden overgenomen. Als het sociaal netwerk de activiteiten niet op regelmatige basis uitvoert, incidentele activiteiten uitvoert (bijvoorbeeld de ramen wassen of eenmaal per jaar de gordijnen wassen), of activiteiten uitvoert die niet maken dat de professionele inzet vermindert (bijvoorbeeld het aanrecht afdoen maar niet de volledige keuken poetsen), worden geen punten afgetrokken.
3. Daarna bepaalt de consulent welke van de volgende individuele kenmerken aan de orde zijn ten aanzien van het resultaat schoon en leefbaar huis:
- a. De cliënt heeft beperkingen waardoor het huis vaker of intensiever schoongemaakt moet worden of het huis extra schoon gehouden moet worden. Dit kan veroorzaakt worden door medische beperkingen (bijvoorbeeld ernstige incontinentie of COPD). De noodzaak voor meer inzet is daarbij leidend, niet de aanwezigheid van de aandoening op zich.
- i. Bij enige extra inzet vanwege beperkingen, worden 12,5 extra punten toegekend.
- ii. Bij veel extra inzet vanwege beperkingen, worden 25 punten extra toegekend.  
Voor wat betreft de bepaling enige extra inzet dan wel veel extra inzet heeft het uitgangspunt maatwerk te gelden.  
Bij de beoordeling van (enige) extra inzet wordt nadrukkelijk het begrip eigen kracht betrokken. In alle redelijkheid mag van mensen worden verlangd dat zij bepaalde acties ondernemen of juist nalaten om hun beroep op de Wmo zoveel als mogelijk te beperken waardoor een puntentoekenning vanwege extra vervuiling niet aan de orde behoeft te zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:
- dragen van deugdelijk incontinentiemateriaal (door mens en dier);
  - zorgdragen voor een deugdelijke schoonrolmat ter minimalisering van vervuiling door het gebruik van een rolstoel binnen en buiten;
  - mogelijkheden om apparatuur zoals een koelkast op ooghoogte te brengen;
  - ergonomisch aangepast bestek, borden, pannen en drinkgerei.
- b. Er zijn één of meerdere huisdieren aanwezig waardoor de woning intensiever schoongemaakt moet worden, bijvoorbeeld omdat het huisdier veel haren verliest. In dat geval worden (ongeacht het aantal huisdieren) 6 punten extra toegekend. De noodzaak voor meer inzet is daarbij leidend, niet de aanwezigheid van een huisdier op zich.  
Het begrip huisdier is bewust niet nader omkaderd. Dit betekent dat alle soorten huisdieren er onder kunnen vallen. Zolang het maar gaat om extra vervuiling in het huis vanwege de aanwezigheid van één of meerdere huisdieren. Let wel: dierverzorging an sich (waaronder mede begrepen verschoning van een kooi, kattenbak of bijvoorbeeld voederbakjes) valt niet onder huishoudelijke ondersteuning.
- c. Naast de woonkamer, slaapkamer, keuken, het sanitair en de hal heeft de cliënt nog een of meerdere extra kamer(s) in gebruik die wekelijks moet worden schoon gemaakt, zoals een intensief gebruikte hobbykamer en/of een extra slaapkamer die permanent in gebruik is. In dat geval worden 7 extra punten toegekend per extra in gebruik zijnde kamer.  
Een kamer betreft een afsluitbare inpandige verblijfsruimte. Een uitbouw van een woonkamer betreft in die zin geen extra kamer tenzij de woonkamer wordt afgescheiden van de aanbouw (serre) middels een deur of schuifpui. Een woonkamer die uiteenvalt in 2 delen (ensuite) heeft voor dit puntensysteem te gelden als één (woon-)kamer.
- d. Als sprake is van inwonende kinderen die een slaapkamer in gebruik hebben, is het uitgangspunt dat, indien kinderen 18 jaar of ouder zijn, geen 7 punten worden geteld voor hun slaapkamer. Dit omdat van meerderjarige kinderen mag worden verwacht (gebruikelijke hulp) dat zij zelf hun (slaap-) kamer volledig schoon kunnen houden. Dit is uiteraard anders indien meerderjarige kinderen door stoornis en / of gebrek deze activiteit niet kunnen vervullen.
- e. In het huishouden zijn kinderen aanwezig, waardoor het huis sneller vervuult en vaker of intensiever schoongemaakt moet worden. Daarvoor worden 12,5 extra punten toegekend. Hierbij maakt het niet uit hoeveel kinderen aanwezig zijn. Aanwezigheid in het huishouden van meerderjarige kinderen (van 18 jaar of ouder) alleen leidt niet tot toekening van extra punten. Deze kinderen kunnen weliswaar zorgen voor extra vervuiling, maar zij kunnen ook

- een bijdrage leveren in het schoonhouden van de woning. Dit is uiteraard anders indien meerderjarige kinderen door stoornis en / of gebrek deze activiteit niet kunnen vervullen.
- f. Er is een andere - hierboven niet genoemde - reden, waardoor het huis sneller vervuilt en vaker of intensiever schoongemaakt moet worden, bijvoorbeeld vanwege de staat van onderhoud en inrichting. Daarvoor worden 6 extra punten toegekend.
4. Vervolgens bepaalt de consulent of de cliënt ook ondersteuning nodig heeft bij het resultaat 'het beschikken over schone en draagbare kleding'. In dat geval worden 14 punten toegekend voor een eenpersoonshuishouden.
5. Als de cliënt of diens sociaal netwerk ten aanzien van de was nog wekelijks zelf activiteiten uitvoert, worden 7 punten afgetrokken. Het moet dan gaan om een substantieel deel van de activiteiten, zoals de was in de wasmachine stoppen en deze aanzetten en het wasgoed opvouwen en opbergen.
6. Tot slot wordt bepaald welke extra inzet nodig is bij de wasverzorging.
- a. Voor een tweepersoonshuishouden worden ten aanzien van de was 4 punten extra toegekend. Is sprake van een twee-of meerpersoons huishouden vanwege aanwezigheid in het huishouden van meerderjarige kinderen (van 18 jaar of ouder) dan heeft dit geen gevolgen voor de inzet (extra punten). Meerderjarige kinderen worden verondersteld hun eigen was te kunnen doen.
- b. Als de cliënt bovenkleding draagt die wekelijks gestreken moet worden en deze activiteit moet worden overgenomen, worden 8 punten extra toegekend.
- c. Indien een cliënt bovenmatig veel was heeft ten gevolge van ziekte of gebrek of als er minderjarige (jonger dan 18) kinderen in het huishouden wonen, dan worden extra punten toegekend voor extra was.
- In een eenpersoonshuishouden wordt uitgegaan van 4 x wassen per twee weken, in geval van een tweepersoonshuishouden wordt uitgegaan van 5 x wassen per twee weken. Voor iedere extra was (1 x per week) bovenop 4 dan wel 5 wassen per 2 weken, worden 7 extra punten toegekend.

*Besloten op 10 december 2019,*

*het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris,  
A.J.L.G. van Oudheusden*

*de burgemeester,  
ing. M.S. van Veen*

## Toelichting Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning 2020

### Inleiding

De Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning liggen in het verlengde van de verordening maatschappelijke ondersteuning. In deze regels wordt - conform daartoe gestelde delegatiebepalingen in de verordening -, een aantal zaken concreter uitgewerkt. Hierna wordt per artikel een toelichting gegeven.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1.1 Begripsbepalingen

De Wmo 2015 kent een flink aantal definities (artikel 1.1.1). Deze zijn bindend voor verordening en Nadere Regels. Ook definitiebepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn voor verordening en Nadere Regels van belang. Voor de duidelijkheid is een aantal definities zoals genoemd in deze wetten en de verordening herhaald in de Nadere Regels.

Daarnaast is een aantal definities, zoals niet benoemd in de wet en verordening, in dit artikel gedefinieerd.

#### Definitie van college

Vanuit de wet en de verordening is het college het bestuurorgaan dat bevoegd is om te besluiten. Om die reden komt het begrip college ook vaak terug in deze Nadere regels. In de praktijk worden de bevoegdheden van het college op basis van een mandaatregeling uitgeoefend door een Wmo-consulent.

### Hoofdstuk 2 Maatwerkvoorzieningen

#### Artikel 2.1 Maatwerkvoorzieningen HO

Ter objectivering van het begrip schoon is een toetsingskader opgemaakt dat als bijlage integraal onderdeel uitmaakt van de Nadere Regels (lid 2). In dit kader is een uitgebreide beschrijving neergelegd van de elementen die het begrip schoon en leefbaar kleuren waaronder ook begrepen de begrenzing van de verantwoordelijkheid van het college. Het toetsingskader is tot stand gekomen in samenwerking met de 2 gecontracteerde ondernemers die voor Helmond en de Peelgemeenten de (onafhankelijke) controles HO verrichten. De basis voor het kader betreft de zogenaamde NEN 2075:2000, het geobjectiverde kwaliteitssysteem voor de schoonmaakdienstverlening tot stand gekomen na onderzoek door VSR en TNO. De overgenomen normgegevens uit de NEN zijn met expliciete toestemming van de NEN te Delft verwerkt in het kader. Zie voor wat betreft het meetsysteem de bijlage zelf maar ook uitgebreid de toelichting bij bijlage 2.

#### Leden 1 en 3:

Zie een begrenzing ook geduid in de leden 1 en 3: De ondersteuningsplicht wordt geconcretiseerd in lid 3. Het gaat om de leefvertrekken die frequent in gebruik zijn en (lid 1) om activiteiten die algemeen gebruikelijk zijn.

Een berging of een zolder die louter dient als opslag en dus niet gebruikt wordt als leefvertrek hoeft niet te worden schoongemaakt. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor een slaapvertrek dat feitelijk niet of nauwelijks in gebruik is. Het gaat vervolgens ook om de "binnenkant" van het huis. Onderhoud tuin, opruimen schuur, stoep vegen, ramen zemen aan de buitenkant valt hier dus niet onder. Bij de uit te voeren activiteiten gaat het om de activiteiten die als algemeen gebruikelijk kunnen worden beschouwd. Het strijken van onderkleding of beddengoed wordt bijvoorbeeld niet als algemeen gebruikelijk beschouwd.

Om het resultaat te bereiken dienen activiteiten te worden uitgevoerd zoals omschreven in het vierde lid. Het vierde lid betreft een zogenaamde kan-bepaling. Dit betekent dat, afhankelijk van de individuele situatie van de cliënt, één, meerdere of alle activiteiten, worden ingezet.

HO kan ook een ondersteunende regietaak omvatten. Regievoering door de aanbieder gaat over het (over)nemen van verantwoordelijkheid en initiatief.

De verantwoordelijkheid om bijvoorbeeld een blik in de koelkast te werpen of producten staan te bederven. Regievoering gaat ook over prioriteiten (kunnen) stellen inzake hetgeen schoongemaakt moet worden. Maar regievoering gaat ook over een klant een instructie kunnen geven over de huishoudelijke taken die de klant zelf kan verrichten.

HO omvat ook incidentele activiteiten. Van de incidentele activiteiten zijn de binnenkant van de kastjes echter uitgezonderd m.u.v. de keukenkastjes, waaronder de koelkast, waarin levensmiddelen worden bewaard.

#### Voor de goede orde

Bij de inzet van HO speelt zeer nadrukkelijk de vraag welke inzet de klant zelf dan wel zijn eigen netwerk kan plegen. Een klant die bijvoorbeeld niet alle zware huishoudelijke activiteiten kan verrichten, kan wellicht wel zelf de lichte huishoudelijke activiteiten verrichten en / of een deel van de zware activiteiten

(met behulp van een partner en / of mantelzorger). In het kader van de eigen verantwoordelijkheid kan van cliënten ook een bepaald doen of nalaten worden verwacht teneinde het college zo goed mogelijk in staat te stellen om de huishoudelijke ondersteuning uit te voeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie dat de leefvertrekken vol staan met een verzameling van beelden en snuisterijen. In het kader van eigen verantwoordelijkheid kunnen dan in alle redelijkheid met een cliënt afspraken worden gemaakt om de verzameling bijvoorbeeld in een vitrine-kast te stallen.

### **Artikel 2.2 Procedure maatwerkvoorziening HO – zorg in natura**

In dit artikel is een uitgebreide beschrijving gegeven van het proces melding / aanvraag HO in de vorm van zorg in natura. Het proces is mede vormgegeven naar aanleiding van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep d.d. 18 mei 2016 inzake HO. Kernbegrippen in het proces zijn regievoering (door het college) en duidelijkheid (voor de cliënt). De rol van de aanbieder is een ondersteunende aan het college: aanwijzingen van het college worden opgevolgd; en het ondersteuningsplan wordt beoordeeld door het college waarna het integraal onderdeel uitmaakt van het besluit tot toekenning.

Voor de cliënt moet duidelijk zijn waar hij recht op heeft. Activiteiten die door de aanbieder worden uitgevoerd moeten benoemd zijn alsook de frequentie (ten aanzien van reguliere activiteiten). Ook specifieke afspraken over vervanging zijn van belang. Dit impliceert dat het niet een standaard gegeven is dat een cliënt altijd vervanging van zorgverlener krijgt in geval de zorgverlener verlof heeft of ziek is. Tenzij het niet verantwoord is (te beoordelen door het college), mag de aanbieder de zorg overslaan of uitstellen in die gevallen. Uiteraard is het aan de aanbieder om daar goed over te communiceren met de cliënt. Indien aanbieder en cliënt een verschil van inzicht hebben, is het aan de aanbieder om de Wmo-consulent te betrekken in het gesprek / de discussie. De beoordeling of vervanging noodzakelijk is, is, zoals gezegd, aan het college (middels de Wmo-consulent). Uiteraard staat het de cliënt vrij om niet te kiezen voor vervanging maar voor een tijdelijke oplossing via inzet eigen netwerk. Tussen de weken waarin ondersteuning wordt geleverd mogen maximaal twee aaneengesloten weken zitten waarin geen ondersteuning wordt geleverd vanuit de aanbieder.

Overigens is het uitgangspunt dat op het ondersteuningsplan de reguliere activiteiten worden benoemd en niet de incidentele activiteiten. Dit vanwege de lage frequentie van de incidentele activiteiten alsook de hoge mate van uitstelbaarheid. Indien cliënt of aanbieder echter de incidentele activiteiten dan wel een aantal incidentele activiteiten wel expliciet vermeld wil hebben in het ondersteuningsplan, dan is die ruimte er.

Zorgverlening en dus ook HO is geen statisch gegeven. Door gewijzigde omstandigheden na toekenning kan de omvang van de inzet HO veranderen. Een cliënt kan daartoe (lid 2) een nieuwe melding doen bij het college. Het doen van een nieuwe melding betekent overigens niet automatisch dat de procedure beschreven in dit artikel opnieuw doorlopen wordt inclusief afgifte beschikking en nieuw ondersteuningsplan. Met inachtneming van Awb zal eerst beoordeeld worden of sprake is van nieuwe feiten / en of omstandigheden die een nieuw vol onderzoek rechtvaardigen.

Ter voorkoming dat in geval van kleine of tijdelijke veranderingen de volledige procedure tot toekenning opnieuw doorlopen moet worden kan – met instemming van de klant – volstaan worden met een mutatie (lid 3).

### **Artikel 2.3 Puntensysteem pgb-huishoudelijke ondersteuning**

Dit artikel betreft de uitwerking van artikel 5.4 verordening. Het puntensysteem pgb is totstand gekomen in samenspraak met onderzoeksbureau HHM. Vanwege de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep d.d. 18 mei 2016 inzake huishoudelijke ondersteuning ontstond de behoefte om – als opvolger van het niet meer door ons gehanteerde CIZ-protocol (“Wmo richtlijn indicatieadvies Hulp bij het Huishouden”) – te komen tot een nieuwe werkwijze en normenkader. Een normenkader dat recht doet aan resultaatgericht werken en aan de individuele ondersteuningsbehoefte van een cliënt. Bureau HHM en KPMG ontwikkelden reeds voor verschillende gemeenten een normenkader: een normenkader tot stand gekomen via een uitgebreid empirisch geobjectiveerd onderzoek. Op basis van tijdbestedingsonderzoek, professionele ervaring en cliëntinterviews werden activiteiten HO, frequentie en tijdbesteding bepaald ter realisatie van een schoon en leefbaar huis. Onderzocht en bepaald werd welke factoren van invloed zijn op benodigde tijd en frequentie en hoe groot deze invloed is. Met behulp van deze cijfermatige basis was bureau HHM in staat om voor Helmond en de Peelgemeenten, een geobjectiveerd normenkader te ontwikkelen.

Dat normenkader komt tot uitdrukking in een puntensysteem dat is neergelegd in bijlage 3. Met het puntensysteem bepaalt de Wmo-consulent kort gezegd welke ondersteuningsbehoefte een cliënt heeft, welke resultaten moeten worden behaald en welke individuele kenmerken er zijn. Voor elk resultaat en voor elk kenmerk wordt een bepaald aantal punten toegekend.

Inherent aan het puntensysteem is een zgn. factor. Zie artikel 5.4 van de verordening. Het totaal aantal punten wordt vermenigvuldigd met deze rekenfactor en dit resulteert in een bedrag dat kan worden toegekend in de vorm van een persoonsgebonden budget (op jaarbasis). Deze factor is aan verandering onderhevig nu de factor is gebaseerd op 125% Wml (zie artikel 5.4 lid 3 van de verordening). Bij de opmaak van het puntensysteem in 2017 is deze factor bepaald op 30. De factor bedraagt per 1 januari 2020: 32,18.

#### **Artikel 2.4 Maatwerkvoorziening Primaire levensbehoeften**

In artikel 4.2 van de verordening is in lid 2 bepaald dat de maatwerkvoorziening primaire levensbehoeften wordt ingezet ter realisatie van de deelresultaten “het beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften” en “het bereiden en neerzetten van maaltijden”.

De inzet van maatwerkvoorziening Primaire levensbehoeften is, met name vanwege de aanwezigheid van algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen, beperkt aan de orde.

#### **Artikel 2.5 Maatwerkvoorziening begeleiding**

Begeleiding kan bestaan uit begeleiding individueel en begeleiding groep (dagbesteding). Afhankelijk van de persoonlijke situatie van cliënten en resultaten die behaald moeten worden, wordt dan wel begeleiding individueel dan wel begeleiding groep ingezet. Beide kan ook aan de orde zijn. Voor wat betreft zorg in natura geldt dat zowel begeleiding groep als begeleiding individueel wordt toegekend binnen een gestelde bandbreedte. De aanbieder is vervolgens gehouden om binnen de bandbreedte – afhankelijk van wat de cliënt nodig heeft – de zorg in te zetten. Het is niet aan de aanbieder om eigenstandig daarvan af te wijken. Daartoe zal – indien blijkt dat de geïndiceerde zorg niet de juiste is – een nieuwe beschikking moeten worden afgegeven (inclusief nieuwe opdrachtverstrekking aan de aanbieder). Voor zeer specifieke casussen begeleiding individueel is overigens aanvullend de categorie > 8 uur gecreëerd.

Als het gaat om begeleiding groep dan verdient het thema vervoer bijzondere aandacht. In geval van zorg in natura is het college verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de dagbesteding indien de cliënt niet op eigen kracht (waaronder begrepen inzet van het netwerk) in staat is om de dagbestedingslocatie te bereiken. Het is vervolgens de aanbieder die – ingevolge de overeenkomst – het vervoer daadwerkelijk dient te organiseren. In die zin is de cliënt niet gerechtigd om – in geval van zorg in natura – het cvv aan te wenden als vervoermiddel van en naar de dagbesteding.

#### **Artikel 2.6 Maatwerkvoorziening kortdurend verblijf**

Kortdurend verblijf betreft respijtzorg. Kortdurend verblijf heeft tot doel om mantelzorgers te ondersteunen: een soort van time out ten behoeve van de mantelzorger. Het gaat om basisfaciliteiten op een locatie elders, het zgn. bed, bad, brood. Ingevolge lid 4 moet het wel mogelijk zijn om aanvullende voorzieningen op de locatie van de aanbieder te ontvangen. Kortdurend verblijf betekent niet standaard dat permanent toezicht nodig is (lid 3) maar betekent wel minimaal dat 24/7 toezicht in de nabijheid moet zijn. Het betreft immers cliënten die – vanwege het (tijdelijk) ontbreken van mantelzorg – niet in staat zijn om alleen thuis te zijn. Kortdurend verblijf is gemaximeerd tot 52 etmalen op jaarbasis. Door deze praktische regel wordt het mogelijk gemaakt dat kortdurend verblijf niet alleen ingezet kan worden voor een kortdurende opvang (2 à 3 dagen) maar eveneens voor een langere periode (aantal weken aaneengesloten) omdat de mantelzorger bijvoorbeeld op vakantie gaat of in ziekenhuis moet worden opgenomen.

#### **Artikel 2.7 Maatwerkvoorziening beschermd wonen en begeleiding plus**

De maatwerkvoorziening beschermd wonen is een ietwat vreemde eend in de Wmo-setting. Het gaat om een intramuraal voorziening en dat dan ook nog voor een specifiek benoemde doelgroep. Zie daartoe ook de definitie in artikel 1.1.

In de praktijk bleek behoefte aan een voorziening tussen reguliere begeleiding en beschermd wonen. Daartoe is de voorziening begeleiding plus gecreëerd. Begeleiding plus is er voor dezelfde doelgroep en wordt ingezet ter voorkoming van beschermd wonen dan wel ter afschalen van beschermd wonen: cliënten in staat stellen om (weer) zelfstandig te gaan wonen. Ook in geval van begeleiding plus geldt, gelijk begeleiding, dat begeleiding plus in de vorm van zorg in natura, qua zorgomvang, wordt toegekend binnen een bandbreedte.

### **Hoofdstuk 3 Kwaliteit**

#### **Artikelen 3.1 – 3.4 Kwaliteit diensten in natura**

In deze artikelen zijn kwaliteitscriteria opgenomen voor huishoudelijke ondersteuning, begeleiding, beschermd wonen en begeleiding plus en tot slot kortdurend verblijf. Het gaat om criteria zoals die gelden voor de aanbieders zorg in natura. In die zin zijn de benoemde criteria ook verwerkt in de overeenkomsten zoals die gelden tussen gemeente en aanbieders. Hoe zwaarder de zorg c.q. hoe kwetsbaarder een cliënt, hoe zwaarder en specifiekere de kwaliteitseisen.



### **Artikel 3.5 Kwaliteit maatwerkvoorziening pgb**

Lid 1: Basis voor pgb-dienstverlening betreft artikel 2.3.6, tweede lid, onder c van de wet: er moet sprake zijn van een veilige, doeltreffende en cliëntgerichte maatwerkvoorziening. Dat is het algemene toetsingskader dat opgaat voor particuliere inzet.

Lid 2: In de wet is middels artikel 2.3.6 lid 2 onder c bepaald dat het college dient te waarborgen dat pgb-dienstverlening veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verstrekt. Dit betekent dat het college in iedere casus de kwaliteit van de in te zetten pgb-dienst c.a. de pgb-dienstverlener dient te beoordelen om zo te komen tot het gewenste maatwerk in de concrete situatie van de cliënt. Daarmee is kwaliteit van dienstverlening pgb nadrukkelijk een verantwoordelijkheid van het college en heeft het college aldus ook een regietaak. Dit volgt direct uit de compensatieplicht van het college bij een maatwerkvoorziening zoals die is neergelegd in artikel 2.3.5, lid 3, Wmo 2015. Vanuit de gedachte dat de kwaliteitscriteria zoals die gelden voor zorg in natura een belangrijke aanwijzing vormen voor kwaliteit van dienstverlening ingevolge een pgb door een professional, is in lid 2 daarom bepaald dat een groot aantal kwaliteitscriteria zorg in natura als wegingsfactor gelden in geval van pgb professionele dienstverlening. Dit betekent niet dat een pgb-dienstverlener per definitie aan alle kwaliteitseisen zin dient te voldoen. Maar het betekent wel dat het niet voldoen aan de benoemde kwaliteitscriteria een belangrijke aanwijzing vormt voor een gereede twijfel van kwaliteit van pgb-dienstverlening. Anderzijds zijn de kwaliteitscriteria zin waarnaar verwezen wordt niet limitatief. Ook andere niet benoemde factoren kunnen in de afweging worden betrokken.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 4.1 Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

In het verlengde van artikel 11.1 van de verordening is artikel 4.1 opgenomen. Ingevolge artikel 4.1 bepaalt het college ieder jaar opnieuw waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers in de gemeente bestaat. De inhoud van de waardering is dus geen jaarlijks vaststaand gegeven. Om jaarlijks inhoud te kunnen geven aan de waardering kan het college, ingevolge het tweede lid, advies vragen aan burgers onder wie begrepen cliënten of hun vertegenwoordigers maar ook aan de mantelzorgers van cliënten zelf.

Bij dit thema gaat het niet alleen om de feitelijke waardering die de gemeente jaarlijks bepaald voor mantelzorgers, maar, minstens zo belangrijk, om het vraagstuk van het bereiken van de mantelzorgers om de waardering te kunnen uiten.

### **Artikel 4.2 Hardheidsclausule**

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de belanghebbende afwijken van de bepalingen in de Nadere Regels indien onverkorte toepassing van de regels leidt tot onbillijkheden van overwegende aard. Juist omdat het in de Wmo om maatwerk gaat, is deze bepaling opgenomen.

### **Artikel 4.3 Intrekking oude Nadere Regels en overgangsrecht**

Leden 2 – 4:

Op besluiten genomen krachtens de oude Nadere Regels, blijven de bepalingen uit de eerdere Nadere Regels van toepassing tot het moment dat zij van rechtswege vervallen, worden beëindigd of ingetrokken. Op aanvragen ingediend voor inwerkingtreding van deze Nadere Regels, en op bezwaarzaken die reeds aanhangig zijn gemaakt voor inwerkingtreding van deze Nadere Regels, gelden de onderhavige Nadere Regels.

### **Artikel 4.4 Inwerkingtreding**

Dit artikel regelt de inwerkingtreding van de Nadere Regels.