

## BELEIDSKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2018

### Inleiding

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) ondersteunen gemeenten inwoners bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Eén van de maatwerkvoorzieningen die hiervoor kan worden ingezet is de Huishoudelijke Ondersteuning (HO). De HO wordt ingezet als inwoners niet meer op eigen kracht of met behulp van hun sociale netwerk hun huis leefbaar kunnen houden. Huishoudelijke taken worden dan overgenomen door een hulp. Het resultaat leefbaar huis wordt hiermee bereikt. Onder leefbaar huis wordt verstaan dat iedereen gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimte en gang. Het huis dient zodanig leefbaar te zijn dat geen vervuiling plaatsvindt en zo een algemeen aanvaardbaar basisniveau van een leefbaar huis wordt gerealiseerd.

Bij de invoering van de Wmo 2015 is destijds de keuze gemaakt om HO op een resultaatgerichte manier uit te voeren. Hierbij werden 2 pakketten ingezet: het basispakket (resultaat is een "leefbaar huis") en het pluspakket (resultaat is regie op het huishouden en zorg voor minderjarige kinderen). De cliënt maakt met de zorgaanbieder in de huidige situatie afspraken over de in te zetten zorg. Dit geldt voor zowel de werkzaamheden die worden overgenomen door de hulp als de hoeveelheid tijd die door de zorgaanbieder moet worden ingezet. Voor deze resultaatgerichte manier van werken is destijds gekozen omdat deze aansluit bij de aard van de Wmo 2015. De ontwikkeling van de nieuwe werkwijze is in samenwerking met cliënten en zorgaanbieders gebeurd.

In mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) richtinggevende uitspraken gedaan over de maatwerkvoorziening HO onder de Wmo 2015. Belangrijke onderdelen uit de uitspraken zijn:

- Ondersteuning bij het huishouden valt onder de Wmo 2015;
- De ondersteuning mag, onder voorwaarden, als algemene voorziening worden aangeboden;
- Gemeenten mogen uniforme normen hanteren, zoals de term "een (schoon en) leefbaar huis" binnen het resultaatgericht werken. Deze normen moeten echter wel objectief onderbouwd zijn. Tegelijkertijd moet maatwerk in het zorgaanbod mogelijk blijven.
- Er moet door het college op individueel niveau zicht worden gegeven op de vraag op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van het resultaat een leefbaar huis.

De CRvB heeft in zijn uitspraken bepaald dat het mogelijk is om binnen de HO te sturen (en financieren) op basis van resultaat en prestatie. Als voorwaarde geldt dan wel dat de norm waarop het resultaat wordt gebaseerd onafhankelijk en objectief tot stand is gekomen. Het huidige beleid met het resultaat "leefbaar huis" voldoet niet aan deze voorwaarde.

Naar aanleiding van deze uitspraken passen de 14 Twentse gemeenten hun beleid HO aan. Doelstelling is om per 1 januari 2018 over een goed en rechtmatig beleidskader te beschikken. Er moet in 2017 een inkoopprocedure gestart worden zodat de gemeenten per 1 januari 2018 passende overeenkomsten hebben.

Het beleidskader HO 2018 bestaat uit een 6-tal modules met elk een eigen resultaat.

De 6 modules zijn:

- Basismodule
- Module Extra hygiëne
- Module Wasverzorging
- Module Regie
- Module Maaltijdverzorging
- Module Zorg voor minderjarige kinderen

De modules worden later toegelicht.

### Leeswijzer

Dit document bestaat uit 2 delen. In dit deel 1 wordt het beleid en de werkwijze van de Twentse gemeenten binnen de Wmo 2015 voor het onderdeel HO beschreven. Daarna wordt aandacht besteed aan de objectieve norm en samenstelling van de modules. Afsluitend worden de uitgangspunten voor de te hanteren tarieven beschreven.

Deel 2, Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Twentse gemeenten, is een (nadere) toelichting en verdieping op de onderwerpen die in deel 1 van dit document behandeld zijn.

### DEEL 1 Werkwijze WMO 2015 HO

De besluitvorming vindt in 5 stappen plaats:

1. melding
2. onderzoek en verslag
3. aanvraag
4. beschikking
5. uitvoering

#### Stap 1 en 2

Nadat de cliënt zich met een hulpvraag op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning meldt bij de gemeente, gaat de consulent met de cliënt en eventueel zijn of haar naasten in overleg om de hulpvraag te verhelderen en de behoeften en wensen te inventariseren.

Vervolgens wordt samen met de cliënt onderzocht welke mogelijkheden en oplossingen in redelijkheid er zijn. Hierbij wordt eerst gekeken naar de eigen kracht van de cliënt (wat kan hij zelf?), het sociaal netwerk (zoals gebruikelijke hulp, mantelzorg e.d.) en vervolgens de mogelijke inzet van vrijwilligers. [Tot slot wordt onderzocht of een (algemene voorziening volstaat. Een algemene voorziening kan volstaan als deze 1) daadwerkelijk beschikbaar is, 2) een adequate compensatie voor de beperking biedt, en 3) voor de cliënt financieel te dragen is. De uitkomsten van het onderzoek worden door de consulent opgenomen in het verslag. Een door de cliënt ondertekend verslag krijgt de status van aanvraag.

#### Stap 3

Wanneer deze stappen niet leiden tot een voldoende oplossing zet de consulent op aanvraag van de cliënt de maatwerkvoorziening HO in. Dit betekent dat een gecontracteerde zorgaanbieder (een deel van) de huishoudelijke werkzaamheden overneemt.

De maatwerkvoorziening HO wordt afgestemd op de cliënt. Dit betekent in de eerste plaats dat wordt vastgesteld welke modules moeten worden ingezet. Als het alleen om ondersteuning bij het schoonmaken van de woning gaat wordt de Basismodule ingezet. Indien vanwege een objectiveerbare (medische) beperking de noodzaak daartoe blijkt worden aanvullende modules ingezet.

Wanneer duidelijk is welke modules worden ingezet, beoordeelt de consulent namens de gemeente in hoeverre de cliënt (of het sociaal netwerk) zelf bepaalde werkzaamheden kan uitvoeren (de zogenaamde eigen kracht van de cliënt). Deze werkzaamheden worden niet overgenomen door de aanbieder. Uiteindelijk is dan duidelijk wat de cliënt zelf kan en welke werkzaamheden door de aanbieder worden overgenomen.

Iedere module heeft zijn eigen resultaat en een eigen maximum norm (de norm bestaat uit activiteiten, frequenties en tijden). Op basis van de persoonlijke situatie van de cliënt wordt vastgesteld welk deel van de activiteiten een cliënt zelf/netwerk kan uitvoeren en welk deel wordt overgenomen door de aanbieder. Op die manier wordt maatwerk geleverd.

#### Stap 4

De cliënt ontvangt van de gemeente een beschikking waaruit blijkt welke concrete ondersteuning hij ontvangt en op welke manier die ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Het in de beschikking toegekende resultaat is gebaseerd op: activiteiten + frequentie + tijdsindicatie.

#### Stap 5

Aanbieder krijgt de opdracht tot uitvoering van de toegekende resultaten.

#### Objectieve norm

De normen in het beleidskader HO 2018 zijn objectief omdat de normen van de basismodule door onafhankelijk onderzoek tot stand zijn gekomen en de normen van de extra modules gebaseerd zijn op het CIZ-protocol. Hierdoor zijn de te hanteren normen objectief, gebaseerd op onafhankelijk onderzoek. De normen die gebruikt worden in het beleidskader HO 2018 zijn gebaseerd op 2 onderzoeken:

1. de normen van de basismodule zijn gebaseerd op het onderzoek dat HHM voor de Twentse gemeenten heeft uitgevoerd;
2. de normen van de extra modules zijn gebaseerd op het CIZ-protocol.

Uit juridisch advies van Damsté advocaten – notarissen blijkt dat het onderzoek van HHM naar de normen voor de basismodule de rechterlijke toets kan doorstaan. De aanvaardbaarheid van de normen van het CIZ-protocol huishoudelijke ondersteuning is al meermalen door de CRvB als voldoende objectief beoordeeld en vastgesteld.

De objectieve normen kennen maximale normtijden. De daadwerkelijk in te zetten ondersteuning (activiteiten en frequenties) wordt afgestemd op de situatie van de cliënt en kan daarom in de praktijk minder zijn dan de maximale normtijd.

#### Modules

Het beleidskader HO 2018 bestaat uit de volgende modules:

#### Basismodule

De basismodule bestaat uit de basis schoonmaakactiviteiten. Het resultaat van deze module is een leefbaar huis. Per woonruimte wordt in dit beleidskader beschreven welke activiteiten met welke frequentie moeten plaatsvinden. Daarbij wordt per activiteit de normtijd benoemd..

#### Module Extra hygiëne

Deze module wordt ingezet wanneer een cliënt vanwege objectieveerbare (medische) beperkingen onvoldoende resultaat kan bereiken met de inzet van de basismodule. Een voorbeeld is wanneer als gevolg van ernstige COPD-problematiek de woning (nagenoeg) stofvrij moet zijn.

#### Module Wasverzorging

De module Wasverzorging wordt ingezet wanneer de cliënt niet zelf – al dan niet met hulp van zijn netwerk – in staat is de was te doen en te strijken. Het resultaat van deze module is dat de cliënt kan beschikken over schoon en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed.

#### Module Regie

Wanneer de cliënt zelf – al dan niet met hulp van zijn netwerk. – niet in staat is te bepalen wanneer welke huishoudelijke taken moeten worden uitgevoerd, wordt de module Regie ingezet. De hulp heeft dan aansturende en regietaken binnen de huishoudelijke taken.

#### Module Maaltijdverzorging

Deze module wordt ingezet wanneer de cliënt zelf, al dan niet met hulp van zijn netwerk - niet in staat is te zorgen voor de dagelijkse maaltijden.

#### Module Zorg voor minderjarige kinderen

Uitgangspunt is dat bij de uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn deel in de zorg overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren. Deze module wordt ingezet wanneer ouder(s) door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor minderjarige, gezonde kinderen. Ondersteuning wordt tijdelijk voor in beginsel maximaal 3 maanden ingezet in afwachting van een structurele oplossing.

#### Tarieven

Voor de huishoudelijke ondersteuning (HO) moet een reëel tarief worden vastgesteld. Er is een concept Algemene Maatregel van Bestuur Inkoop maatschappelijke ondersteuning (AMvB) die naar verwachting op 1 juli 2017 in werking treedt. De AMvB geeft regels voor het vaststellen van reële tarieven voor Wmo-diensten. De AMvB benoemt de kostprijs-elementen voor een reëel tarief. De HO valt daar onder.

De indicatieve uurtarieven om te komen tot een kostenberekening met betrekking tot de financiële consequenties zijn onder voorbehoud. Voor schoonmaakwerkzaamheden is uitgegaan van € 22,56 (functieschaal 10) en voor ondersteuning bij regietaken en zorg voor kinderen een uurtarief is uitgegaan van € 26,10 (functieschaal 15). Bij de overige modules wordt functieschaal 10 gehanteerd. Voor alle modules geldt dat voor de vaststelling van het tarief gerekend wordt met het AMvB-uurtarief.

Aanpassing van het HO beleid leidt tot structurele meerkosten van naar verwachting 25% à 30%. Dit kan lokaal zeer verschillen. Bij de berekening van de meerkosten is uitgegaan van de inzet van de maximale module-omvang.

Om de structurele meerkosten van de HO te beperken zien wij de volgende mogelijkheden:

1. Door rekening te houden met de mogelijkheden van de eigen kracht en het sociaal netwerk, is het mogelijk het gebruik van de HO te beperken tot de noodzakelijke ondersteuning zoals de wetgever het ook heeft bedoeld. Op die manier is het mogelijk de kosten van de maatwerkvoorziening in de hand te houden.

2. Een tweede mogelijkheid is om te onderzoeken hoe de wasverzorging op een alternatieve manier kan worden uitgevoerd. Hierbij wordt gedacht aan een centrale uitvoering van de werkzaamheden (een collectieve voorziening) en het vormgeven van een algemene voorziening voor de was.

#### Beleidskader en gezamenlijke inkoop

Dit beleidskader is binnen Samen14 ontwikkeld. Een gezamenlijk beleidskader biedt de mogelijkheid om de HO voor 2018 gezamenlijk in te kopen. Dit heeft de volgende voordelen:

- Delen van kennis
- Efficiency voordeel tijdens het inkooptraject
- Mogelijkheid om regionaal contractmanagement onder te brengen bij OZJT

- Sterkere marktpositie gemeenten
- Eenduidigheid voor aanbieders

Een zorgvuldig inkooptraject en implementatie duurt circa 9 maanden. Dit betekent dat uiterlijk 5 april 2017 duidelijk moet zijn welke gemeenten dit beleidskader invoeren en deelnemen aan de gezamenlijke inkoop.

## Deel 2 Maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning Twentse gemeenten

Januari 2017

### Inleiding

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) ondersteunen gemeenten inwoners bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Eén van de maatwerkvoorzieningen die hiervoor kan worden ingezet is de Huishoudelijke Ondersteuning (HO). De HO wordt ingezet als inwoners niet meer op eigen kracht of met behulp van hun sociale netwerk hun huis leefbaar kunnen houden. Huishoudelijke taken worden dan overgenomen door een hulp. Het resultaat leefbaar huis wordt hiermee bereikt. Onder leefbaar huis wordt verstaan dat iedereen gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimte en gang. Het huis dient zodanig leefbaar te zijn dat geen vervuiling plaatsvindt en zo een algemeen aanvaardbaar basisniveau van een leefbaar huis wordt gerealiseerd.

In mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) richtinggevende uitspraken gedaan over de maatwerkvoorziening HO onder de Wmo 2015:

- Ondersteuning bij het huishouden valt onder de Wmo 2015;
- De ondersteuning mag, onder voorwaarden, als algemene voorziening worden aangeboden; Gemeenten mogen uniforme normen hanteren, zoals de term "een (schoon en) leefbaarhuis" binnen het resultaatgericht werken. Deze normen moeten echter wel zijn gebaseerd op objectief onderzoek.,
- onderbouwd worden en maatwerk in het zorgaanbod moet tegelijkertijd mogelijk blijven. (?)
- Er moet door het college op individueel niveau zicht worden gegeven op de vraag op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van het resultaat een (schoon en) leefbaar huis.

De CRvB heeft in zijn uitspraken bepaald dat het mogelijk is om binnen de HO te sturen en financieren op basis van resultaat en prestatie. Als voorwaarde geldt dat de norm waarop het resultaat wordt gebaseerd onafhankelijk en objectief tot stand is gekomen. Het huidige beleid met het resultaat "leefbaar huis"; voldoet niet aan deze voorwaarde.

Conform deze uitspraken passen de 14 Twentse gemeenten hun beleid HO aan. Het aangeboden maatwerk als resultaat moet gebaseerd zijn op objectieve en onafhankelijke normen. Op dit moment zijn er twee objectieve en onafhankelijke onderzoeken waarop het resultaat gebaseerd kan worden: het HHM- onderzoek en het CIZ protocol. Het nieuwe beleid HO is dan ook gebaseerd op deze twee onderzoeken. Voor het nieuwe beleid HO zijn een nieuwe basismodule en vijf aanvullende modules opgesteld:

- Basismodule voor het realiseren van een leefbaar huis;
- Module Extra hygiëne als bij een cliënt door objectieveerbare medische/fysieke beperkingen de basismodule onvoldoende resultaat biedt;
- Module Wasverzorging als een cliënt niet zelf kan zorgdragen voor het op orde en schoonhouden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed;

- Module Regie als een cliënt niet in staat is tot regie en planning van de werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van het huishouden;
- Module Maaltijdverzorging als een cliënt niet zelf kan zorgdragen voor maaltijden en de boodschappen;
- Module Zorg voor minderjarige kinderen als een cliënt door acuut ontstane problemen hiervoor niet zelf kan zorgdragen.

De modules zijn nader uitgewerkt in bijlage 1 "Basismodule en aanvullende modules"

Aan de basismodule en de aanvullende modules worden maximale tarieven gekoppeld. Deze tarieven zijn bepaald aan de hand van het voorlopig uurtarief dat is gebaseerd op de (concept) Algemene Maatregel van Bestuur Inkoop Maatschappelijke Ondersteuning en de maximale tijdbesteding per module. De uitwerking van de tarieven is opgenomen in bijlage 2 "Vaststellen reëel tarief". Hiertoe is er een bestandsanalyse onder de cliënten HO binnen Twente gedaan. De uitkomsten van dit onderzoek zijn opgenomen in bijlage 3 "Bestandsanalyse Huishoudelijke Ondersteuning".

Leeswijzer

In dit deel 2 wordt eerst het nieuwe beleidskader HO 2018 en de verwachte financiële consequenties geschetst en wordt ingegaan op de uitvoering daarvan. Vervolgens worden de nu spelende vraagstukken benoemd en de daarbij horende vervolgtacties. Tot slot is de planning opgenomen.

Beleidskader Huishoudelijke Ondersteuning als maatwerkvoorziening

Uitgangspunt

Op 18 mei 2016 heeft de CRvB geoordeeld dat de toekenning van HO met als resultaat "een leefbaar huis", een duidelijke maatstaf in de beleidsregels of een concrete beschikking vereist. Vastgesteld is dat in het bestaande beleid van de Twentse gemeenten deze maatstaf ontbreekt. Het beleid HO van de Twentse gemeenten moet dan ook worden aangepast.

Het beleid HO "maatwerk als resultaat" moet zijn gebaseerd op objectieve criteria, steunend op degelijk en onafhankelijk onderzoek. Gekozen is voor een onderzoek verricht door het bureau HHM, een onafhankelijke derde partij, die geen belang heeft bij de uitkomst van het onderzoek ter vaststelling van maatstaven en normen voor een leefbaar huis.

Bij concretisering van het beleid moet in een individueel geval in de beschikking nader worden gemotiveerd met welke ondersteuning, afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de cliënt, een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid of participatie wordt geleverd. Waar mogelijk wordt daarbij rekening gehouden met de redelijke wensen van een cliënt. Op basis van individueel onderzoek ("het keukentafelgesprek") wordt maatwerk voor de cliënt geleverd. Wanneer sprake is van eigen kracht wordt op cliëntniveau afgeweken van de standaardnorm.

Uitgangspunt van het nieuwe beleid is dat gestuurd wordt op resultaten, waarbij de toekenning is gebaseerd op activiteiten/frequentie/tijd. Dit kan bereikt worden door het inzetten van een basismodule en/of aanvullende modules. Binnen de modules hebben de activiteiten hun eigen objectief vastgestelde normtijden.

Onderzoek objectieve en onafhankelijke norm

De Twentse gemeenten hebben bureau HHM gevraagd onderzoek te doen naar een (objectieve en onafhankelijke) norm voor de huishoudelijke ondersteuning in Twente voor het resultaat leefbaar huis. Deze resultaten zijn qua omvang het grootst binnen de regio Twente en door het onderzoek van HHM beschikken de gemeenten voor deze resultaten over normen die passend zijn bij de huidige uitvoeringspraktijk.

Voor het uitwerken van het resultaat leefbaar huishouden is door HHM gebruik gemaakt van de resultaten van recent onderzoek dat is uitgevoerd in Utrecht. De resultaten van het onderzoek uit Utrecht zijn getoetst middels een expert- en toetsbijeenkomst. Hieruit blijkt dat de resultaten van Utrecht van toepassing zijn op de situatie van de Twentse gemeenten. In het onafhankelijk onderzoek uit Utrecht is vastgesteld dat er maximaal 105 uren per jaar nodig zijn om het resultaat leefbaar huishouden (basismodule) te behalen.

De basismodule is gebaseerd op het HHM onderzoek. Voor de aanvullende modules kon het HHM-onderzoek niet de activiteiten met bijbehorende frequentie objectief inzichtelijk maken. Bij de totstandkoming van de aanvullende modules is daarom gebruik gemaakt van het CIZ protocol uit 2011 en is de hieruit voortvloeiende norm gehanteerd bij het opstellen van de aanvullende modules. Dit protocol wordt door de CRvB gezien als objectief.

Beleidskader

HO heeft betrekking op ondersteuning vanuit de gemeente. Deze ondersteuning is aanvullend op hetgeen de cliënt zelf (eigen kracht) en/ of met zijn netwerk doet of via een algemene voorziening wordt geregeld. Tijdens een gesprek door een consulent van de gemeente wordt onderzocht of de cliënt op eigen kracht of met behulp van zijn netwerk het gewenste resultaat, een leefbaar huis, kan bereiken. Met de cliënt wordt besproken welke behoefte aan ondersteuning bij het huishouden hij heeft en hoe hij denkt dat hier invulling aan kan worden gegeven. Ondersteuning bij het huishouden door de gemeente neemt de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt niet over, maar helpt de cliënt om het resultaat leefbaar huis te behalen. Om dit resultaat te behalen kan de basismodule worden ingezet. Op basis van de uitkomsten van het individuele onderzoek wordt de eigen kracht vastgesteld en kan naar beneden worden afgeweken van de standaard maximumnorm van 105 uren per jaar die geldt voor de basismodule.

Soms is het nodig om aanvullend op de basismodule extra ondersteuning in te zetten. Een cliënt kan namelijk als gevolg van objectieerbare (medische) beperkingen bij het behalen van het resultaat leefbaar huis onvoldoende ondersteund worden door de basismodule. In die gevallen kunnen aanvullende modules worden ingezet. Hierbij moet wel altijd de afweging worden gemaakt of een aanvullende module moet worden ingezet of dat een andere maatwerkvoorziening als bijvoorbeeld ondersteuning zelfstandig leven beter aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Dit is afhankelijk van de problematiek die speelt bij de cliënt en op welke gebieden. Een aanvullende module kan alleen worden ingezet wanneer de noodzaak daarvoor is aangetoond. Er moet dan sprake zijn van een objectieerbare (medische) beperking.

De grootte van een huis(houden) is geen aanleiding om een aanvullende module toe te kennen. Ook de aanwezigheid van dieren (uitgezonderd hulphonden) is geen aanleiding voor het toekennen van een aanvullende module. De gevolgen hiervan voor leefbaar houden van het huishouden en het zoeken naar oplossingen hiervoor, behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.

#### Basismodule

De basismodule huishoudelijke ondersteuning bestaat uit basis schoonmaakactiviteiten en incidentele schoonmaakactiviteiten per woonruimte gericht op het resultaat "leefbaar huishouden". De module heeft betrekking op de woonruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning én die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn. Per woonruimte wordt aangegeven welke activiteiten er met welke frequentie per ruimte moeten worden verricht om het resultaat leefbaar huishouden te realiseren. Daarbij wordt per activiteit de normtijd gegeven. De normen van de basismodule zijn gebaseerd op het HHM onderzoek.

#### Module Extra hygiëne

Deze module wordt ingezet als een cliënt vanwege objectieerbare medische/fysieke belemmeringen onvoldoende resultaat kan bereiken met de basismodule. De module Extra hygiëne is qua activiteiten gelijk aan de basismodule. Alleen de frequentie van (enkele van) de activiteiten verschilt met de basismodule. De module Extra hygiëne is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol.

#### Module Wasverzorging

Deze maatwerkmodule wordt ingezet als een cliënt een belemmering heeft bij het op orde en schoon houden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed. Aan de belemmering ligt een objectieerbare (medische) beperking ten grondslag. Het doel van dit resultaat is de beschikking hebben over schone en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed. De module Wasverzorging is gebaseerd op de norm uit het CIZ protocol.

#### Module Regie

Deze module wordt ingezet wanneer de cliënt niet in staat is tot regie en planning van de werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van huishoudelijke taken. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden overgenomen, heeft de hulp aansturende en regietaken. Het doel van het voeren van de regie over het huishouden is, naast een leefbaar huishouden, ook het ondersteunen bij het organiseren van het huishouden. Voorwaarde voor het inzetten van de module Regie is dat sprake is van een objectieerbare (medische) beperking. De module Regie is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol.

#### Module Maaltijdverzorging

Deze module bestaat uit activiteiten die moeten worden verricht om het resultaat "beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden" te bereiken. De module Maaltijdverzorging is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol. De module Maaltijdverzorging wordt alleen ingezet als sprake is van een objectieerbare (medische) beperking die ertoe leidt dat de cliënt niet in staat is zelf of met ondersteuning van het sociale netwerk het resultaat te bereiken.

#### Module Zorg voor minderjarige kinderen

Uitgangspunt bij deze module is dat bij uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren. Het college ondersteunt alleen als ouders door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor minderjarige, gezonde kinderen. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk (maximaal 3 maanden), in afwachting van een structurele oplossing. De module wordt alleen ingezet als er sprake is van een objectieerbare (medische) beperking. De module Zorg voor minderjarige kinderen is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol.

Deze basismodule en de vijf aanvullende modules zijn uitgewerkt in bijlage 1 "Basismodule en aanvullende modules"

#### Uitvoering

Nadat de cliënt zich met een probleem op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning heeft gemeld bij de gemeente, gaat een consulent van de gemeente met de cliënt en eventueel zijn of haar naasten in overleg om te bepalen bij welke huishoudelijke activiteiten, in welke frequentie en in welke ruimtes ondersteuning noodzakelijk is.

Vervolgens wordt besproken hoe deze ondersteuningsbehoefte kan worden beantwoord. Er wordt eerst gekeken of dit voorliggend opgelost kan worden via eigen kracht, een vrijwilliger, mantelzorg of een

algemene voorziening. Wanneer dit niet mogelijk is, dan wordt de maatwerkvoorziening HO ingezet. Door de consulent zal op basis van een onafhankelijke en objectieve maatstaf worden getoetst of de ondersteuning die nodig is passend is binnen de basismodule. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het normkader dat is vastgesteld in het onderzoek van HHM.

Waar nodig wordt er gekeken of de inzet van een of meerdere modules naast de basismodule noodzakelijk is.

In het ondersteuningsplan voor de cliënt wordt opgenomen hoe de ondersteuning aan hem geboden kan worden (voorliggend en/of vanuit een indicatie voor HO vanuit de Wmo 2015). Vervolgens wordt, nadat een aanvraag in ingediend, een beschikking afgegeven, waarin wordt aangegeven welke activiteiten in welke ruimten met welke frequentie en tijd door de aanbieder worden uitgevoerd. Dit kan met een verwijzing naar de beleidsregels of door het apart benoemen in de beschikking. De zorgaanbieder heeft zich te conformeren aan hetgeen in de beschikking door het college is genoemd. De toegekende activiteiten, ruimten, frequentie en tijd (te bepalen door het college en niet meer door de zorgaanbieder) dienen door de zorgaanbieder uitgevoerd te worden.

De zorgaanbieder ontvangt middels het zogenaamde digitaal iWmo bericht welke indicatie is afgegeven voor de desbetreffende cliënt.

Financiën

Aanpassing van het HO beleid leidt tot structurele meerkosten van naar verwachting 25% à 30%. Dit kan lokaal zeer verschillen. Bij de berekening van de meerkosten is uitgegaan van de inzet van de maximale module-omvang.

Om de structurele meerkosten van de HO te beperken zien wij de volgende mogelijkheden:

- Door rekening te houden met de mogelijkheden van de eigen kracht en het sociaal netwerk, is het mogelijk het gebruik van de HO te beperken tot de noodzakelijke ondersteuning zoals de wetgever het ook heeft bedoeld. Op die manier is het mogelijk de kosten van de maatwerkvoorziening in de hand te houden.
- Een tweede mogelijkheid is om te onderzoeken hoe de wasverzorging op een alternatieve manier kan worden uitgevoerd. Hierbij wordt gedacht aan een centrale uitvoering van de werkzaamheden (een collectieve voorziening) en het vormgeven van een algemene voorziening voor de was. Daarnaast wordt onderzocht wat naar verwachting het daadwerkelijke gebruik van de Module wasverzorging is.

De komende maanden vindt hier nader onderzoek op plaats. De resultaten hiervan zijn uiterlijk 1 april 2017 beschikbaar. De resultaten kunnen worden meegenomen bij de afwegingen die gemaakt moeten worden bij de opstelling van de begroting 2018. Er blijven meerkosten die kunnen worden veroorzaakt door:

- Het oude basispakket meer activiteiten bevat dan de nieuwe Basismodule. Het basispakket was niet gebaseerd op een objectieve norm en moest daarom worden aangepast. Naast de nieuwe Basismodule kunnen, indien noodzakelijk, aanvullende modules worden toegekend.
- Doordat nader omschreven moet worden welke ondersteuning nodig is. Dit wordt gebaseerd op de noodzakelijke ondersteuning en de bijbehorende activiteiten, frequentie en tijd
- Uit de bestandsanalyse is duidelijk geworden dat de ondersteuning die wordt geboden uit de basismodule, gemiddeld hoger ligt dan waarvan eerder is uitgegaan. Dit is waarschijnlijk te verklaren vanwege het feit dat de cliënten met weinig huishoudelijke ondersteuning de laatste jaren zijn afgevallen in verband met de hoogte van de eigen bijdrage. Dit heeft als gevolg dat de relatief dure cliënten met veel ondersteuning over blijven.
- De huidige resultaattarieven bij het basis- en pluspakket zijn lager dan de nieuw te hanteren tarieven. Dit komt door de nieuwe AMvB Inkoop maatschappelijke ondersteuning die naar verwachting op 1 juli 2017 in werking treedt en de CAO- VVT.
- De wasverzorging kende geen objectieve en onafhankelijke norm. De wasvoorziening valt niet meer onder de basismodule, maar is een aparte aanvullende module geworden gebaseerd op een objectieve en onafhankelijke norm.

Vraagstukken en vervolgacties

Maatwerk binnen de modules (eigen kracht)

Iedere module heeft zijn eigen resultaat dat is gebaseerd op een objectief en onafhankelijk vastgestelde norm. Een module bestaat uit meerdere activiteiten. Zo bestaat de basismodule uit bijvoorbeeld stofzuigen, stof afnemen, dweilen etc. Bij de vaststelling van de normen ervan is uitgegaan dat alle activiteiten worden overgenomen door de hulp.

Ervaringen uit de praktijk laten zien dat veel cliënten of hun sociale netwerk in staat zijn een beperkt deel van de activiteiten zelf uit te voeren, bijvoorbeeld het stof afnemen op ooghoogte. Dit wordt aangeduid als de eigen kracht van cliënten en het netwerk.

Uit juridisch advies van Damsté advocaten – notarissen blijkt dat wanneer de gemeente de eigen kracht wil aanspreken dit op individueel niveau moet plaatsvinden. Dit betekent dat per cliënt onderzocht moet worden of sprake is van eigen kracht en wat daarvan de omvang is.

De gemiddelde eigen kracht van cliënten in beeld brengen en deze standaard in mindering brengen op de normtijd van de module, is juridisch gezien geen houdbare methode. Deze werkwijze doet geen recht aan de individuele situatie van de cliënt.

Binnen de modules hebben de activiteiten hun eigen objectief vastgestelde normtijden. Wanneer de eigen kracht op basis van individueel onderzoek in beeld is gebracht, is duidelijk welke activiteiten de cliënt en het netwerk kunnen uitvoeren. Bij het bepalen van de omvang van de ondersteuning vanuit de Wmo wordt rekening gehouden met de eigen kracht van cliënt en het sociaal netwerk

Een voorbeeld: De maximum normtijd van de Basismodule is 105 uren per jaar. Uit onderzoek blijkt dat de cliënt zelf in staat is om af te stoffen. De op basis van de Wmo toegekende omvang van ondersteuning wordt voor deze cliënt vastgesteld op 100 uren per jaar. Er is daarbij rekening gehouden met het feit dat de cliënt zelf kan afstoffen. Door middel van de inzet van eigen kracht en de Basismodule wordt het resultaat van een leefbare woning behaald.

Sturen op resultaten, inhoud van besluiten

Besluiten van gemeenten (lees: beschikkingen) moeten voldoende worden gemotiveerd. Voor de cliënt moet voldoende duidelijk zijn op welke manier de inzet van de maatwerkvoorziening bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie. De vraag is nu wat de inhoud van de beschikking moet zijn.

Uit analyse van de rechtspraak sinds 18 mei 2016 blijkt dat de meeste rechtbanken oordelen dat de factor tijd benoemd moet worden in de beschikking. Het benoemen van de activiteiten en de frequentie is onvoldoende. Dit betekent dat de beschikking van de gemeente de volgende onderdelen moet bevatten:

- Welk resultaat moet behaald worden
- Welke activiteiten moeten worden verricht om het resultaat te bereiken
- Met welke frequentie moeten deze activiteiten worden verricht
- Hoeveel tijd daarvoor (in totaal) nodig is.

Dit standpunt is gebaseerd op de uitspraken van een aantal rechtbanken na de uitspraken van de CRvB van 18 mei 2016, die oordelen dat de factor tijd niet mag ontbreken. Of dit standpunt door de CRvB wordt gedeeld, is op dit moment niet duidelijk. Deze duidelijkheid wordt ook niet op korte termijn verwacht. De CRvB heeft wel geoordeeld dat activiteiten en frequentie in de beschikking moeten worden vastgesteld.

Om (grote) juridische risico's met bijbehorende proceskosten te vermijden, wordt geadviseerd om resultaten, activiteiten, frequenties en tijd op te nemen in de beschikkingen HO.

#### Wassen en Strijken

Op basis van de Wmo 2015 kan de ondersteuning worden geleverd door gebruik te maken van een maatwerkvoorziening of een algemene voorziening. De toegang tot een maatwerkvoorziening ligt bij de gemeente, er is een toekenningsbeschikking voor nodig. Een algemene voorziening is toegankelijk voor alle inwoners.

De inzet van een algemene voorziening kan ertoe leiden dat cliënten meer in eigen kracht worden gezet. Het ondersteuningsprobleem kan worden opgelost zonder dat daarvoor een melding en onderzoek bij de gemeente nodig is. Voor de gemeente geldt dat de kosten van een algemene voorziening mogelijk lager zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening. In alle gevallen geldt dat wanneer het ondersteuningsprobleem van de cliënt niet of niet volledig door de inzet van een algemene voorziening wordt opgelost er een beroep op de maatwerkvoorziening kan worden gedaan.

Een voorbeeld van een algemene voorziening is de Was- en strijkservice. Gezien het verwachte intensieve gebruik van de module Wasverzorging en de daarmee gepaard gaande kosten, wordt geadviseerd in Twents verband een onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor een algemene voorziening. Een collectieve voorziening gaat een stap verder en is alleen toegankelijk voor cliënten die hiervoor geïndiceerd zijn.

Een mogelijke andere oplossing om te komen tot een passende ondersteuning van de cliënt en beperking van de kosten voor de gemeente, is het op een objectieve manier vaststellen van de eigen kracht van de cliënt. Uit de praktijk blijkt dat veel cliënten in staat zijn bepaalde activiteiten binnen de module zelf uit te voeren, zoals het sorteren van de was en het vullen van de machine.

In het beleidskader HO 2018 wordt voor de module Wasverzorging nu uitgegaan van de normen uit het CIZ-protocol. De normtijden uit dit protocol zijn grofmazig en geven geen inzicht in de tijd per activiteit. De aanwezige eigen kracht kan daarom niet op een objectieve manier in mindering worden gebracht op de normtijd. Om dit op te lossen wordt voorgesteld om als gemeenten gezamenlijk de normtijden van het CIZ op het gebied van wassen nader te specificeren naar activiteiten.

Voor het onderdeel wassen en strijken worden daarom 2 onderzoeken gestart:

- Mogelijkheden van een algemene of collectieve voorziening
- Het nader specificeren van de CIZ-normtijden voor het onderdeel wassen en strijken

#### Planning



Datum Besluit

16 januari 2017 • Vaststellen beleidskader 2018

- Financiële consequenties

- Besluitvorming over gezamenlijke inkoop 2018

6 februari 2017 • Algemene voorziening wassen en strijken

- Lokale uitvoering in 2017

- Bepalen inkooptraject 2018

1 april 2017 • Vaststelling beleidskader door lokale gemeenten

- Deelname gezamenlijke inkoop 2018

Bijlage 1: Basismodule en aanvullende module

## Basismodule

De basismodule huishoudelijke ondersteuning bestaat uit basis schoonmaakactiviteiten en incidentele schoonmaakactiviteiten per bewoonde woonruimte gericht op het resultaat "leefbaar huishouden". De module heeft betrekking op de woonruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning én die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn. Per woonruimte wordt aangegeven welke activiteiten er met welke frequentie per ruimte moeten worden verricht en wat de benodigde tijd is om het resultaat leefbaar huishouden te realiseren. In de normering en tabellen is onderscheid gemaakt tussen reguliere en incidentele activiteiten (tabel 1 en 2). Beide vallen onder de basismodule. De maximale omvang van de basismodule is volgens het HHM-onderzoek 105 uren op jaarbasis.

Als eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp en mantelzorg of vrijwilligershulp geen of onvoldoende oplossing bieden, (en ook geen algemene voorziening soulaas kan bieden), kan de gemeente ondersteuning bieden. Het resultaat van de ondersteuning is een leefbaar huis. Dit betekent niet dat alle vertrekken wekelijks schoongemaakt moeten worden. Het betekent dat het huis niet vervuild is en periodiek wordt schoongemaakt om zo een algemeen aanvaard basisniveau van leefbaarheid te realiseren.

Tabel 1: Basismodule huishoudelijke ondersteuning reguliere basisactiviteiten op grond van het HHM-onderzoek

Woonruimte	Basisactiviteit	Frequentie/norm	Tijdbesteding in minuten
Woonkamer	Stof afnemen hoog	1x per 2 weken	3,70
	Stof afnemen midden	1x per week	8,20
	Stof afnemen laag	1x per week	4,30
	Opruimen	1x per week	4,10
	Stofzuigen	1x per week	8,50
	Dweilen	1x per 2 weken	6,30
Slaapkamer	Stof afnemen hoog	1x per 6 weken	2,20
	Stof afnemen midden	1x per week	3,90
	Stof afnemen laag	1x per week	2,40
	Opruimen	1x per week	2,10
	Stofzuigen	1x per week	4,60
	Dweilen	1x per 4 weken	3,60
	Bed verschon	1x per 2 weken	8,30
Keuken	Stofzuigen	1x per week	3,10
	Dweilen	1x per week	2,10
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventueel tafel	1x per week	9,70
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1x per week	3,00
	Afval opruimen	1x per week	4,70
	Sanitair Badkamer schoonmaken	1x per week	11,70

Toilet schoonmaken 1x per week 6,20  
 Hal Stof afnemen hoog 1x per week 2,00  
 Stof afnemen midden 1x per week 2,30  
 Stof afnemen laag 1x per week 1,30  
 Stofzuigen 1x per week 3,00  
 Trap stofzuigen 1x per week 3,30  
 Dweilen 1x per 2 weken 2,40  
 Afstemming/sociaal contact Aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt 1x per bezoek 21,90

Tabel 2: Basismodule huishoudelijke ondersteuning incidentiele activiteiten op grond van het HHM-onderzoek

Woonruimte Incidentele activiteit Frequentie/norm Tijdbesteding in minuten

Woonkamer Gordijnen wassen 1x per jaar 20,00  
 Reinigen lamellen/luxaflex 2x per jaar 1,10  
 Ramen binnenzijde 4x per jaar 12,00  
 Deuren/deurposten nat afdoen 1x per 8 weken 1,40  
 Meubels afnemen (droog/nat) 1x per 8 weken 5,80  
 Radiatoren afnemen 2x per jaar 2,40  
 Slaapkamer Gordijnen wassen 1x per jaar 16,80  
 Reinigen lamellen/luxaflex 2x per jaar 44,60  
 Ramen binnenzijde 4x per jaar 8,90  
 Deuren/deurposten nat afdoen 2x per jaar 1,60  
 Radiatoren afnemen 2x per jaar 0,60  
 Keuken Gordijnen wassen 1x per jaar 10,00  
 Reinigen lamellen/luxaflex 3x per jaar 15,00  
 Ramen binnenzijde 4x per jaar 5,40  
 Deuren/deurposten nat afdoen 1x per 8 weken 1,90  
 Radiatoren afnemen 3x per jaar 1,10  
 Keukenkastjes (binnenzijde) 2x per jaar 5,70  
 Koelkast (binnenzijde) 3x per jaar 5,40  
 Oven/magnetron (binnenzijde) 4x per jaar 3,40  
 Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit) 1x per jaar 5,70  
 Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasser bestendig 2x per jaar 2,00  
 Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasser bestendig 2x per jaar 0,60  
 Bovenkant keukenkastjes 1x per 6 weken 3,30  
 Tegelwand (los van keukenblok) 2x per jaar 2,20  
 Sanitair Radiatoren afnemen 2x per jaar 1,30  
 Tegelwand badkamer afnemen 4x per jaar 4,10  
 Gordijnen wassen 1x per jaar 5,00  
 Ramen binnenzijde 4x per jaar 0,80  
 Reinigen lamellen/luxaflex 3x per jaar 15,00  
 Hal  
 Radiator afnemen 2x per jaar 0,60  
 Deuren/deurposten nat afdoen 2x per jaar 3,00

Module 1: Extra hygiëne

Deze module kan worden ingezet als een cliënt vanwege objectiveerbare (medische/fysieke) belemmeringen onvoldoende resultaat kan bereiken met de basismodule. Aanleiding voor de inzet van deze aanvullende module kan zijn:

- medische beperkingen waardoor een meer dan gebruikelijke hygiëne noodzakelijk is;
- medische/fysieke beperkingen die leiden tot een snellere vervuiling van het huis.

De extra noodzakelijke huishoudelijke ondersteuning dient een medische/fysieke oorzaak te hebben, die aantoonbaar is. Voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief) ernstige klachten ten gevolge van COPD, medisch geobjectiveerde allergie voor huisstofmijt of een hogere vervuilingsgraad door gebruik van noodzakelijke hulpmiddelen.

De module Extra hygiëne is qua activiteiten gelijk aan de basismodule. Alleen de frequentie van (enkele van) de activiteiten verschilt met de basismodule. De module Extra hygiëne kan worden ingezet wanneer uit onderzoek door de consultant van de gemeente vanwege een objectiveerbare beperking van de cliënt blijkt dat de ondersteuning bij het huishouden die de cliënt nodig heeft de basismodule overstijgt en wanneer er sprake is van een van bovenstaande redenen waardoor extra hygiëne in het huishouden noodzakelijk is. Bij de module Extra hygiëne is geen vaste frequentie te noemen bij huishoudelijke ac-

tiviteiten. Dit omdat dit per cliënt verschillend kan zijn. De consulent beschrijft in het ondersteuningsplan welke specifieke activiteiten, in welke ruimte met welke frequentie, moeten worden verricht bij de cliënt.

Bij de module Extra hygiëne wordt onderscheid gemaakt tussen licht en zwaar huishoudelijk werk aan de hand van de desbetreffende activiteiten. Het is mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig heeft bij zowel het licht als zwaar huishoudelijk werk, maar het is ook mogelijk dat dit bij een van beide noodzakelijk is. De maximale omvang van de module Extra hygiëne is 90 minuten per week, of maximaal 78 uren per jaar.

In tabel 3 zijn de activiteiten voor de module Extra hygiëne opgenomen:

Tabel 3: Overzicht activiteiten module Extra hygiëne op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten Tijdbesteding in minuten per week  
Licht huishoudelijk werk 30 minuten

Zwaar huishoudelijk werk 60 minuten

#### Module 2: Wasverzorging

Ondersteuning ten behoeve van deze module wordt geboden als een persoon een belemmering heeft bij het op orde en schoon houden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed. Het doel van dit resultaat is de beschikking hebben over schone en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed.

Verwacht mag worden dat een cliënt beschikt over een wasmachine en droger. Als er geen wasmachine of droger is, behoort het realiseren van een wasmachine of droger tot de verantwoordelijkheid van de cliënt. Daarnaast wordt van cliënt verwacht al het mogelijke te doen om het ontstaan van extra en/of zware was te beperken. Door bijvoorbeeld incontinentiemateriaal of anti-allergieproducten te gebruiken.

De vaststelling van de inhoud van de module vindt plaats door een individuele weging met afstemming op de individuele situatie. De module is aanvullend op de basismodule. In tabel 4 zijn de activiteiten voor de module Wasverzorging opgenomen:

Tabel 4: Overzicht activiteiten module Wasverzorging op grond van de normen uit het CIZ- protocol

Activiteiten Tijdbesteding in minuten per week  
Wasgoed sorteren en wassen in wasmachine Eenpersoonshuishouden: 60 minuten

Meerpersoonshuishouden: 90 minuten

Wasgoed ophangen en afhalen

Wasgoed drogen in de droger

Wasgoed vouwen en opbergen

Wasgoed strijken (bovenkleding)

Naast deze activiteiten zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp bij de wasverzorging noodzakelijk kan zijn. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Thuiswonende kind(eren) jonger dan 16 jaar;
- Bedlegerige cliënten;
- Extra bewassing in verband met overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies, etc..

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Wasverzorging extra ondersteuning van 30 minuten per factor per week worden ingezet.

Verder moet voor de wasverzorging onderzocht worden of hier andere mogelijkheden en oplossingen voor zijn zoals bijvoorbeeld het wassen van het wasgoed op locatie van de aanbieder of een algemene voorziening.

### Module 3: Regie

Deze module wordt ingezet wanneer de cliënt niet in staat is tot regie en planning van de werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van huishoudelijke taken. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden overgenomen, heeft de hulp, aansturende en regietaken. Daarbij geldt voor de hulp een extra verantwoordelijkheid bij het signaleren van ongewenste situaties of toenemende kwetsbaarheid bij cliënt. Ook kan ondersteuning (al dan niet aan de gezonde partner) bestaan uit het helpen handhaven, verkrijgen of herkrijgen van structuur in het huishouden.

Het doel van het voeren van de regie over het huishouden is, naast een leefbaar huishouden, ook het ondersteunen bij het organiseren van het huishouden. Het overnemen van de regie over het huishouden kan noodzakelijk zijn als in redelijkheid niet meer van cliënt verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt bijvoorbeeld bij een terminale situatie of als disfunctioneren dreigt ten gevolge van dementie. Dat kan zich uiten in vervuiling (van de woning of kleding), verwaarlozing (eten en drinken) of ontredde van zichzelf of van afhankelijke huisgenoten waardoor het functioneren in huis maar ook buitenshuis belemmerd wordt. De hulp dient bij het uitoefenen van de ondersteuning zoveel mogelijk de cliënt te betrekken bij het maken van keuzes. Daarbij dient aangesloten te worden bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en leervermogen van de cliënt. Bij een deel van deze groep zal geen sprake zijn van ontwikkelingsmogelijkheden, eerder van afnemende zelfredzaamheid. Bewaken of het nog verantwoord is dat cliënt zelfstandig woont, is daarom onderdeel van deze module. De resultaten uit deze module krijgen vorm door een gespecialiseerde hulp in te zetten. De vaststelling van deze module vindt plaats in een individuele weging en wordt afgestemd op de individuele situatie. In tabel 5 zijn de activiteiten voor de module Regie opgenomen:

Tabel 5: Overzicht activiteiten module Regie op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten Tijdbesteding in minuten per week

Organisatie van huishoudelijke taken 30 minuten

Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden 30 minuten

Naast deze activiteiten zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp noodzakelijk kan zijn bij het voeren van de regie/organiseren van het huishouden. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Thuiswonende kinderen jonger dan 16 jaar
- Psychogeriatrische problematiek en/of gedragsproblematiek
- Communicatieproblemen als gevolg van beperkingen, niet door het niet machtig zijn van de Nederlandse taal.

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Regie extra ondersteuning van 30 minuten per factor per week worden ingezet. Daarnaast is het mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig heeft bij advies, instructie en voorlichting gericht op een of meerdere activiteiten in het huishouden voor de maximale duur van zes weken. Hiervoor gelden de volgende activiteiten (tabel 6):

Tabel 6: Overzicht activiteiten sub-module instructie op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten Tijdbesteding in minuten per week

Instructie omgaan met (technische) hulpmiddelen 30 minuten

Instructie huishoudelijke taken; boodschappen doen, maaltijd bereiden, het licht en zwaar huishoudelijke werk, de was-verzorging en de dagelijkse organisatie van het huishouden 30 minuten (maximaal 90 minuten per week en dit komt bovenop de normtijd die geldt voor overnemen van de activiteit)

### Module 4: Maaltijden

Deze module bestaat uit activiteiten die moeten worden verricht om het resultaat "beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden" te bereiken. De cliënt is niet in staat op eigen kracht of met behulp van zijn netwerk dit resultaat te behalen.

Sinds 1 januari 2015 valt ondersteuning bij de maaltijden gedeeltelijk onder de Wmo 2015. Het (voor)bereiden van maaltijden en het eventueel begeleiden (stimuleren of herinneren) bij de maaltijden vallen onder de Wmo 2015. Als de cliënt niet zelfstandig eten en drinken kan nuttigen, dat wil zeggen in zijn mond kan stoppen, of wanneer er een medische noodzaak is voor de maaltjondondersteuning (denk hierbij bijvoorbeeld aan de noodzaak van bijvoeding in verband met ernstige ondervoeding) valt de hulp of het toezicht die de cliënt hierbij nodig heeft onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).

De vaststelling van de inhoud van de module vindt plaats door een individuele weging met afstemming op de individuele situatie. De module is aanvullend op het basispakket. In tabel 7 zijn de activiteiten voor de module Maaltijden opgenomen:

Tabel 7: Overzicht activiteiten maatwerkmodule Maaltijden op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Frequentie	Tijdbesteding in minuten per maaltijd
Broodmaaltijd bereiden (smeren)	Maximaal twee	
Broodmaaltijd klaar zetten, tafel dekken	keer per dag	15 minuten
Koffie/thee zetten		
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine		
Warme maaltijd bereiden, koken of opwarmen	Maximaal één	
keer per dag		15 minuten (opwarmen)
		30 minuten (koken)
Warme maaltijd klaar zetten, tafel dekken		
Koffie/thee zetten		
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine		

Naast de genoemde activiteiten in tabel 7 zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp bij de maaltijden noodzakelijk kan zijn. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Ondersteuning bij de maaltijd bij kinderen jonger dan 12 jaar

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van 20 minuten per maaltijd worden ingezet.

Daarnaast is het mogelijk dat cliënten ondersteuning behoeven bij de boodschappen. Hiervoor geldt dat bijvoorbeeld een boodschappenservice geboden via een supermarkt voorliggend is. Eigen keuzes, zoals de keuze voor speciaal voedsel dat maar beperkt wordt aangeboden, waardoor extra reizen nodig is of het doen van boodschappen in een groot aantal winkels, resulteert niet in extra tijd voor boodschappen doen. Voor de boodschappen gelden de volgende activiteiten (tabel 8):

Tabel 8: Overzicht activiteiten sub-module Boodschappen op grond van de normen uit het CIZ protocol

Activiteiten	Tijdbesteding in minuten per week
Boodschappen samenstellen	60 minuten
Boodschappen inkopen	
Boodschappen opslaan	

Naast deze activiteiten zijn er ook factoren waardoor meer hulp noodzakelijk kan zijn bij de boodschappen. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Leefeenheid van meer dan vier personen
- Thuiswonende kinderen jonger dan 12 jaar

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van 60 minuten per week worden ingezet.

- Afstand tot dichtstbijzijnde winkel is meer dan 2 kilometer

Als sprake is van bovenstaande factor dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van 30 minuten per week worden ingezet.

#### Module 5: Zorg voor minderjarige kinderen

Het zorgen voor kinderen is een taak van ouders en/of verzorgers. Dat geldt ook voor ouders die door beperkingen niet in staat zijn hun kinderen te verzorgen. Uitgangspunt is hierbij dat bij uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren. Het college ondersteunt alleen als ouders door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor minderjarige, gezonde kinderen. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk, in afwachting van een structurele oplossing. Een indicatie wordt afgegeven met een maximale duur van drie maanden om ouders/verzorgers de mogelijkheid te bieden een oplossing te creëren. Van hen mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste zullen inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden. Daarbij dient ook betrokken te worden of de persoon aanspraak kan maken op ondersteuning via de zorgverzekering. Individuele ondersteuning voor structurele opvang van kinderen is niet mogelijk binnen de Wmo 2015. Het passen op kinderen valt niet onder dit resultaat.

Tijdens het keukentafelgesprek worden alle mogelijkheden met de cliënt besproken. Zijn er algemene, collectieve of voorliggende voorzieningen aanwezig die tot het gewenste resultaat kunnen leiden? Of kan de cliënt op eigen kracht, of met behulp van mensen om zich heen zorgen voor de kinderen? Als dit niet het geval is, kan de gemeente de module Zorg voor minderjarige kinderen inzetten. In tabel 9 zijn de activiteiten de module Zorg voor minderjarige kinderen opgenomen:

Tabel 9: Overzicht activiteiten module Zorg voor kinderen op grond van de normen uit het ClZ protocol

Activiteiten Tijdbesteding in minuten per activiteit per kind

Naar bed brengen / uit bed halen 10 minuten

Wassen en kleden 30 minuten

Eten en/of drinken geven 20 minuten (broodmaaltijd) of 25 minuten (warme maaltijd)

Babyvoeding (flesje/ borstvoeding) 20 minuten

Luier verschonen 10 minuten

Naar school/crèche brengen/halen 15 minuten (per gezin)

Bijlage 2: Vaststellen reëel tarief

## Inleiding

Voor de huishoudelijke ondersteuning moet een reëel tarief worden vastgesteld. In grote lijnen zijn hiervoor twee manieren te onderscheiden:

- Een maximaal tarief voor de module, gebaseerd op een reëel uurtarief maal de maximale omvang van de module
- Een tarief voor de verschillende activiteiten binnen de module

De omvang van de module moet bepaald worden op basis van objectief vastgestelde normen. Op dit moment beschikken we over twee normen: de normen voor de basismodule die zijn vastgesteld door HHM en de normen die vastliggen in het CIZ protocol.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de norm die voor de omvang (activiteiten en uren) ten grondslag ligt aan de module.

### Tarieven en AMvB Inkoop Maatschappelijke Ondersteuning

Voor de huishoudelijke ondersteuning (HO) moet een reëel tarief worden vastgesteld. Er is een concept Algemene Maatregel van Bestuur Inkoop maatschappelijke ondersteuning (AMvB) die naar verwachting op 1 juli 2017 in werking treedt. De AMvB geeft regels voor het vaststellen van reële tarieven voor Wmo-diensten. De AMvB benoemt de kostprijselementen voor een reëel tarief. De HO valt daar onder.

De indicatieve uurtarieven om te komen tot een kostenberekening met betrekking tot de financiële consequenties zijn onder voorbehoud. Voor schoonmaakwerkzaamheden is uitgegaan van € 22,56



(functieschaal 10) en voor ondersteuning bij regietaken en zorg voor kinderen een uurtarief is uitgegaan van € 26,10 (functieschaal 15). Bij de overige modules wordt functieschaal 10 gehanteerd. Voor alle modules geldt dat voor de vaststelling van het tarief gerekend wordt met het AMvB-uurtarief.

HHM onderzoek CIZ protocol  
Basispakket X  
Extra hygiëne X  
Wasverzorging X X  
Regie X  
Maaltijdverzorging X  
Kinderen X

Per module zal hieronder worden beschreven op welke manier het tarief wordt vastgesteld en welke vervolgcacties daarvoor eventueel nodig zijn.

#### Basismodule

Uit het onderzoek van HHM blijkt dat er maximaal per gemiddeld huishouden 105 uren per jaar nodig zijn om het resultaat leefbaar huis te behalen.

Activiteiten Maximaal tarief per vier weken  
Leefbaar huis (105 uur) € 182,22

Bij het vaststellen van deze norm is geen rekening gehouden met de eigen kracht van de cliënten en het sociale netwerk. Dit betekent dat bij het hanteren van deze norm alle activiteiten volledig van de cliënt worden overgenomen. Uit de bestandsanalyse blijkt dat sommige cliënten door middel van eigen kracht of hun sociale netwerk in staat zijn om een beperkt aantal activiteiten (deels) zelf te verrichten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan het afstoffen op ooghoogte en het afnemen van het keukenblok. Wanneer de eigen kracht op basis van individueel onderzoek in beeld is gebracht, is duidelijk welke activiteiten de cliënt op het netwerk kunnen uitvoeren. De normtijden die bij betreffende activiteiten horen worden in mindering gebracht op de normtijd van de module.

Een voorbeeld: De maximum normtijd van de basismodule is 105 uren per jaar. Uit onderzoek blijkt dat de cliënt zelf in staat is om af te stoffen. De op basis van de Wmo toegekende omvang van ondersteuning wordt voor deze cliënt vastgesteld op 100 uren per jaar. Er is daarbij rekening gehouden met het feit dat de cliënt zelf kan afstoffen. Door middel van de inzet van eigen kracht en de basismodule wordt het resultaat van een leefbare woning behaald.

Activiteiten Maximaal tarief per vier weken  
Leefbaar huis (100 uur) € 182,22

#### Module Extra hygiëne

Bij de inzet van deze module wordt de frequentie van de activiteiten uit de basismodule verhoogd. Er wordt bijvoorbeeld vaker afgestoft of stof gezogen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen licht en zwaar huishoudelijk werk.

De omvang van licht en zwaar huishoudelijk werk is vastgesteld op respectievelijk 30 minuten en 1 uur per week. Dit is gebaseerd op het CIZ-protocol, het onderzoek van HHM geeft op dit onderdeel onvoldoende basis om als norm te kunnen fungeren. Het tarief per 4 weken wordt dan als volgt berekend:

Activiteiten Tarief per vier weken  
Licht huishoudelijk werk (30 minuten p/w) € 45,12  
Zwaar huishoudelijk werk (60 minuten p/w) € 90,24

#### Module Wasverzorging

De module Wasverzorging bestaat uit verschillende activiteiten, zoals sorteren, wassen, ophangen en strijken. Op basis van het HHM onderzoek kan geen norm voor de module Wasverzorging worden vastgesteld. Daarom wordt gebruik gemaakt van de normen uit het CIZ protocol. Bij het vaststellen van deze norm is geen rekening gehouden met de eigen kracht van de cliënten en het sociale netwerk. Dit betekent dat bij het hanteren van deze norm alle activiteiten volledig van de cliënt worden overgenomen.

Een mogelijke oplossing om te komen tot een passende ondersteuning van de cliënt en beperking van de kosten voor de gemeente is het op een objectieve manier vaststellen van de eigen kracht van de cliënt. Uit de praktijk blijkt dat veel cliënten in staat zijn bepaalde activiteiten binnen de module zelf uit

te voeren. Bijvoorbeeld het sorteren van de was en het vullen van de machine. Om dit te kunnen toepassen wordt voorgesteld om de normtijden van het CIZ op het gebied van wassen nader te specificeren naar activiteiten. Daarom wordt geadviseerd een vervolgonderzoek in te stellen.

Het maximale tarief per 4 weken wordt nu als volgt vastgesteld:

Activiteiten Tarief per vier weken

Wassen en strijken (eenpersoonshuishouden, 60 minuten p/w) € 90,24

Wassen en strijken (meerpersoonshuishouden, 90 minuten p/w) € 135,37

In een aantal situaties is er sprake van aanvullende ondersteuning bij de wasverzorging. De omvang van deze ondersteuning is bepaald op grond van het CIZ-protocol. Het tarief is in alle situaties gelijk.

Aanvullende ondersteuning kan worden ingezet wanneer er sprake is van:

- Kinderen
- Bedlegerige cliënten
- Extra bewassing

Het tarief wordt als volgt vastgesteld:

Activiteiten Tarief per vier weken

Wassen en strijken (aanvullende ondersteuning, 30 minuten p/w) € 45,12

De module Wasverzorging leidt tot hoge uitgaven. Om de uitgaven te beperken worden onderstaande vervolgacties ingezet:

- Onderzoek naar de mogelijkheden om voor de wasverzorging een algemene voorziening op te richten of de wasverzorging centraal te laten uitvoeren door de aanbieders. Een eerste verkenning naar de wasvoorziening als algemene voorziening is opgenomen in bijlage 4.
- Onderzoek te doen naar de mogelijkheden om het CIZ protocol op dit onderdeel verder te verfijnen door middel van objectieve normen.

Module Regie

Voor deze module geldt dat de bestandsanalyse beperkt informatie biedt. De conclusie luidt dat circa 7% van de cliënten gebruik zal maken van de module regie. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB- uurtarief.

Activiteiten Tarief per vier weken

Organisatie van huishoudelijke taken (30 minuten p/w) € 52,20

Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden (30 minuten p/q) € 52,20

Thuiswonende kinderen onder de 16 jaar (30 minuten p/w) € 52,20

Psychogeriatrische problematiek / gedragsproblematiek (30 minuten p/w) € 52,20

Communicatieproblemen als gevolg van beperking,

niet door een taalbarrière (30 minuten p/w) € 52,20

Instructie (per activiteit, 30 minuten p/w (maximaal 90 minuten p/w)) € 13,05

Module Maaltijdverzorging

De bestandsanalyse geeft geen inhoudelijke informatie over het gebruik van deze module. In de steekproef kwamen geen cliënten voor die deze vorm van ondersteuning ontvangen. Het is wel duidelijk dat de inzet van deze module zeer beperkt zal zijn. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB-uurtarief.

Activiteiten Tarief per maaltijd

Broodmaaltijd bereiden (smeren, maximaal 2 x per dag, 15 minuten per maaltijd) € 5,64

Warme maaltijd opwarmen (maximaal 1 x per dag, 15 minuten per maaltijd) € 5,64

Warme maaltijd koken (maximaal 1 x per dag, 30 minuten per maaltijd) € 11,28

Factor meer hulp: Ondersteuning bij de maaltijd bij kinderen jonger dan 12 jaar (20 minuten per maaltijd)  
€ 7,45

Activiteiten Tarief per vier weken

Boodschappen samenstellen, inkopen en opslaan (60 minuten p/w) € 90,24

Factor meer hulp: leefeenheid meer dan vier personen (60 minuten p/w) € 90,24

Factor meer hulp: thuiswonende kinderen jonger dan 12 jaar (60 minuten p/w) € 90,24

Factor meer hulp: afstand tot dichtstbijzijnde winkel is meer dan 2 kilometer (60 minuten p/w) € 45,12

Module Zorg voor minderjarige kinderen

De bestandsanalyse geeft geen inhoudelijke informatie over het gebruik van deze module. In de steekproef kwamen geen cliënten voor die deze vorm van ondersteuning ontvangen. Het is wel duidelijk dat de inzet van deze module zeer beperkt zal zijn. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB-uurtarief

Activiteiten Tarief per activiteit

Naar bed brengen / uit bed halen (10 minuten per kind) € 4,44 per keer per kind

Wassen en kleden (30 minuten per kind) € 13,05 per keer per kind

Eten en/of drinken geven (20 minuten broodmaaltijd, 25 minuten warme maaltijd) € 8,61 per keer per broodmaaltijd

€ 10,96 per keer per warme maaltijd

Babyvoeding (flesje/ borstvoeding, 20 minuten per kind) € 8,61 per keer per kind

Luier verschonen (10 minuten per kind) € 4,44 per keer per kind

Naar school/crèche brengen/halen (15 minuten per gezin) € 6,53 per keer per gezin

### Bijlage 3 Bestandsanalyse

Bestandsanalyse  
Huishoudelijke Ondersteuning

14 Twentse gemeenten

Versie 2.0

November 2016

Inleiding en doel

Op basis van de Wmo ondersteunen gemeenten inwoners bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Eén van de voorzieningen die hiervoor kunnen worden ingezet is de HO.

In mei 2016 heeft de CRvB richtinggevende uitspraken gedaan over de maatwerkvoorziening HO. Als gevolg van deze uitspraken zijn de 14 Twentse gemeenten genoodzaakt om hun HO-beleid aan te vullen.

Voor de beleidsontwikkeling is het noodzakelijk om inzicht te hebben in de daadwerkelijke ondersteuning die bij de cliënten thuis geboden wordt. Deze gegevens zijn niet bij de gemeenten (voldoende) bekend.

Om een voldoende beeld te krijgen is ervoor gekozen een onderzoek uit te voeren bij een aantal gecontracteerde aanbieders HO.

De huidige overeenkomsten HO kennen twee producten. Het basispakket (het daadwerkelijk schoonmaken van de woning) en het pluspakket (overnemen van regie op het huishouden en zorgtaken voor kinderen). Binnen het basispakket kunnen gemeenten de keuze maken om hierin de wasverzorging op te nemen.

In deze notitie worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Beschrijving onderzoek
- Resultaten onderzoek
- Conclusies

#### Beschrijving onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de ondersteuning die cliënten ontvangen van aanbieders en in hoeverre zij op het onderdeel HO zelfredzaam zijn (al dan niet ondersteund door een sociaal netwerk). Omdat deze gegevens niet voldoende bij gemeenten in beeld zijn (het gaat dan met name om de taken die binnen het huidige basis- en pluspakket worden uitgevoerd) is ervoor gekozen een onderzoek te doen onder gecontracteerde zorgaanbieders.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij het maken van keuzes tussen de verschillende financieringsmogelijkheden van de huishoudelijke ondersteuning.

De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op waarnemingen die gedaan zijn binnen een a-select getrokken steekproef. De omvang van de steekproef is in samenwerking met Kennispunt Twente vastgesteld door middel van de steekproefcalculator. Om een betrouwbaarheidsniveau van 90% te garanderen is deze situatie een steekproefgrootte van minimaal 266 dossiers noodzakelijk.

In het onderzoek zijn 353 dossiers onderzocht. De aanbieders hanteren verschillende formats voor de zorgplannen. Daarom zijn niet altijd alle activiteiten op hetzelfde niveau inzichtelijk. Om die reden is de omvang van de waarnemingen bij bepaalde activiteiten 298. Daarmee wordt nog altijd een betrouwbaarheidsniveau van 90% gegarandeerd.

De steekproef is op aanbieder niveau a-select getrokken. Er is daarbij geprobeerd dossiers uit de 14 Twentse gemeenten evenwichtig te betrekken. Op dit punt is er sprake van een voorbehoud, onder andere vanwege het feit dat niet alle aanbieders actief zijn binnen alle Twentse gemeenten. Uiteindelijk kan dit gevolgen hebben voor de onderzoeksresultaten omdat het beleid per gemeente op dit moment verschilt (met name op het onderdeel wassen en strijken).

De volgende zorgaanbieders hebben meegewerkt aan het onderzoek:

- Aster-Zorg
- BTK-zorg
- Bions
- Manna
- Tzorg

Deze aanbieders hebben allen een raamovereenkomst HO met de 14 Twentse gemeenten. Zij zijn niet actief bij alle gemeenten.

Het onderzoek is in eigen beheer van de Werkgroep HO uitgevoerd.

#### Resultaten onderzoek

In dit onderdeel wordt per onderdeel aangegeven wie de HO-activiteiten uitvoeren. In deel 1 worden de activiteiten benoemd die vallen onder het huidige basis pakket (met uitzondering van de wasverzorging). In de deel 2 komen de activiteiten aan de orde die vallen onder het huidige plus-pakket. In deel 2 wordt ook de wasverzorging benoemd.

#### Deel 1 Activiteiten basispakket (exclusief wasverzorging)

Woonkamer

Stof afnemen Opruimen Stofzuigen Dweilen

Ondersteuning door aanbieder (normaal) 287 320 322 321

Ondersteuning door aanbieder (intensief) 26 27 27 27

Zelfredzaam 40 5 4 3

totaal 353 351 353 351

#### Slaapkamer

Stof afnemen Opruimen Stofzuigen Dweilen Bed verschonon  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 291 320 322 322 272  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 26 27 27 27 25  
Zelfredzaam 36 5 4 4 56  
totaal 353 352 353 353 353

#### Keuken

Dweilen Stofzuigen Keukenblok Keukenapparatuur Afval  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 277 276 206 241 271  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 20 20 20 20 19  
Zelfredzaam 1 2 72 37 3  
totaal 298 298 298 298 293

#### Sanitair

Badkamer Toilet  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 276 274  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 20 20  
Zelfredzaam 2 4  
totaal 298 298

#### Hal

Stof afnemen Stofzuigen Trap stofzuigen Dweilen  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 250 272 275 273  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 19 20 20 20  
Zelfredzaam 29 5 2 3  
totaal 298 297 297 296  
Deel 2 Overige activiteiten

#### Wasverzorging

Sorteren Wasmachine vullen Was ophangen / drogen Opvouwen / opbergen Strijken  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 53 57 76 71 94  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 14 13 14 14 14  
Zelfredzaam 231 228 207 213 190  
totaal 298 298 297 298 298

#### Maaltijdverzorging

Tafel dekken Afruimen Afwassen Vaat wassen Opwarmen  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 0 0 0 0 0  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 0 0 0 0 0  
Zelfredzaam 297 297 297 297 297  
totaal 297 297 297 297 297

#### Regie

Weekschema Instrueren Stimuleren Gezamenlijke activiteiten Afstemmen  
Ondersteuning door aanbieder (normaal) 22 21 21 20 22  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 0 0 0 0 2  
Zelfredzaam 0 0 1 1 0  
totaal 22 22 22 21 22

#### Conclusies

In dit onderdeel worden per onderdeel conclusies getrokken over de ondersteuning die geboden wordt door de aanbieder. Daarbij wordt een verbinding gelegd naar de voorgestelde nieuwe productstructuur huishoudelijke ondersteuning.

Het uiteindelijke doel is een inschatting te maken van het verwachte gebruik van de verschillende modules. In de onderstaande overzichten wordt een verwacht gebruik per 1000 geïndiceerde HO-cliënten weergegeven. Aan de hand van deze cijfers kan een doorrekening per gemeente gemaakt worden.

#### Basispakket

De HO-activiteiten die in bovengenoemde ruimten plaatsvinden vallen onder het huidige basispakket. Omdat er sprake is van één pakket worden de conclusies voor deze ruimten ineens getrokken. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de geboden ondersteuning / zelfredzaamheid per ruimte niet (veel) verschilt.

De conclusies zijn per 1000 geïndiceerde HO-cliënten als volgt:

Ondersteuning door aanbieder (normaal) 920  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 80  
Totaal 1000

Per activiteit kunnen cliënten zelfredzaam zijn. In zijn algemeenheid komt dat bij deze activiteiten in zeer beperkte mate voor (1%). Een aantal activiteiten scoort hoger. Die worden per ruimte hieronder benoemd.

Ruimte Activiteit Zelfredzaam  
Woonkamer Stof afnemen 11%  
Slaapkamer Stof afnemen 11%  
Slaapkamer Bed verschonen 16%  
Keuken Keukenblok 24%  
Keuken Keukenapparatuur 12%  
Hal Stof afnemen 10%

Maatwerkmodule Extra hygiëne

Hygiëne is een nieuw te ontwikkelen module. Deze module wordt ingezet wanneer de frequentie van de activiteiten verhoogd moet worden. Bijvoorbeeld als gevolg van bepaalde beperkingen bij de cliënt. Omdat deze differentiatie als product niet bestaat binnen de huidige afspraken met de aanbieders zijn de zorgplannen hierop beoordeeld, bijvoorbeeld wanneer de ingezette tijden worden vermeld. De volgende cijfers geven een inschatting van het gebruik van deze module per 1000 geïndiceerde cliënten.

Meer intensieve zorg t.o.v. basispakket 80

Maatwerkmodule Wasverzorging

De wasverzorging moet door het college in een Wmo-maatwerkvoorziening aangeboden kunnen worden. Hieronder wordt een beeld gegeven van het verwachte gebruik van deze module per 1000 geïndiceerde cliënten.

Ondersteuning door aanbieder (normaal) 320  
Ondersteuning door aanbieder (intensief) 50  
Zelfredzaam 630  
Totaal 1000

De module wasverzorging is opgebouwd uit een aantal activiteiten. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten die gebruik maken van deze ondersteuning vaak op één of meer van deze activiteiten nog zelfredzaam zijn. Dit betekent dat in die situaties niet alle activiteiten die onder de module vallen daadwerkelijk worden overgenomen door de aanbieder. Dit is een aandachtspunt bij de tariefstelling voor deze module. In de volgende tabel wordt per activiteit weergegeven in welke mate er sprake is van overname door de aanbieder c.q. zelfredzaam.

Activiteit Overname Zelfredzaam  
Sorteren 23% 77%  
Wasmachine vullen 23% 77%  
Ophangen / drogen 31% 69%  
Opvouwen / opbergen 29% 71%  
Strijken 37% 63%

Om het gebruik van de maatwerkvoorziening te beperken kan het college een algemene voorziening voor de wasverzorging aanbieden. In het individuele geval wordt vastgesteld of de algemene voorziening een passende oplossing is.

Maatwerkmodule Maaltijdverzorging

In het onderzoek zijn geen waarnemingen gedaan over de maaltijdverzorging. Er kunnen daarom geen conclusies getrokken worden over het gebruik van de verschillende activiteiten binnen de module. Het is echter bij gemeenten ook bekend dat momenteel Maaltijdverzorging in beperkte omvang onder de indicatie Ondersteuning Zelfstandig Leven (OZL) plaatsvindt. Dit is een (dure) noodoplossing en wordt

gerepareerd door het inzetten van de maatwerkmodule Maaltijdverzorging. Over het verzorgen van maaltijden moet afstemming met de Zvw plaats te vinden en daarnaast moet het gebruik van deze module gemonitord te worden. Op basis van het onderzoek kan wel worden vastgesteld dat het overnemen van de maaltijdverzorging door de aanbieder in zeer beperkte mate voorkomt.

Maatwerkmodules Regie en Zorg voor minderjarige kinderen

Voor deze modules (het huidige pluspakket) kunnen geen duidelijke conclusies getrokken worden. Dit heeft de volgende oorzaken:

- Het pluspakket wordt niet altijd inzichtelijk gemaakt in het zorgplan. Tijdens het onderzoek kon daarom niet altijd worden vastgesteld of er sprake is van een pluspakket c.q. overnemen van regie
- Het pluspakket wordt in sommige gevallen door gemeenten ingezet om meer ruimte te bieden voor de overname van reguliere taken. Er is dan sprake van verhoging van frequentie van activiteiten en niet van overname van regietaken

De waarnemingen voor dit onderdeel zijn daarmee onvoldoende betrouwbaar. Slechts voor de beeldvorming kan worden gesteld dat in 7% van de waarnemingen een vorm van regie is vastgesteld. De verschillende activiteiten werden in die situaties nagenoeg allemaal ingezet

#### Bijlage 4: Notitie Algemene voorziening wasverzorging

##### Algemene voorziening wasverzorging

Gezien enerzijds het hoge beroep ondersteuning voor de wasverzorging en anderzijds de eigen kracht en/ of het sociale netwerk van cliënten wordt voor de wasverzorging geadviseerd om te onderzoeken of hier andere mogelijkheden en oplossingen voor zijn zoals bijvoorbeeld het wassen van het wasgoed op locatie van de aanbieder of een algemene voorziening.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) kent naast de maatwerkvoorziening ook het begrip algemene voorziening. Bij de beoordeling op welke manier in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt kan worden voorzien, wordt in eerste plaats gekeken naar eigen mogelijkheden en mogelijkheden binnen het eigen netwerk van de cliënt. Wanneer daar geen of onvoldoende oplossingsmogelijkheden aanwezig zijn, wordt vervolgens beoordeeld in hoeverre een algemene voorziening de oplossing kan bieden. Wanneer deze ook niet kan voorzien in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt, wordt een maatwerkvoorziening geïndiceerd.

Een algemene voorziening kan voorzien in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en voor gemeenten een goedkopere oplossing zijn dan een maatwerkvoorziening. Het is daarom interessant om de mogelijkheden te verkennen, in eerste instantie voor het onderdeel wasverzorging. Voor dit onderdeel wordt nu gekozen omdat binnen de huidige overeenkomsten de Twentse gemeenten óf geen wasverzorging hebben ingekocht óf wasverzorging hebben ingekocht voor een niet reëel tarief (€ 10,00 per 4 weken). In deze notitie worden de kenmerken van de algemene voorziening beschreven. Afsluitend wordt een proces geschetst.

##### Definitie algemene voorziening

Het begrip algemene voorziening is in de Wmo gedefinieerd als "het 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 lid 1 Wmo 2015).

Op grond van artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 moet de algemene voorziening geboden worden door een aanbieder. Onder aanbieder wordt verstaan een natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is om een algemene voorziening (of een maatwerkvoorziening) te leveren. Een derde die zich jegens de cliënt verbindt tot het leveren van bepaalde activiteiten, diensten of zaken, is geen aanbieder in de zin van de wet en er is dan ook geen sprake van een algemene voorziening (CRvB 18-05-2016, nr. 16-948 WMO15).

In het beleidsplan en in de Verordening Wmo wordt vastgelegd welke algemene voorzieningen beschikbaar zijn en wat de kosten van het gebruik van deze voorzieningen zijn.

### Doelgroep

Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor alle inwoners van een gemeente; ook mensen die zorg ontvangen als bedoeld in de Wlz of mensen zonder beperkingen kunnen gebruik maken van een algemene voorziening voor de wasverzorging.

### Toegang

Om van een algemene voorziening gebruik te kunnen maken, is geen uitgebreid onderzoek naar de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager noodzakelijk. Een formele beslissing (beschikking) van de gemeente is niet nodig. De aanvrager die tot de doelgroep van de voorziening behoort, kan meestal meteen van de algemene voorziening gebruik maken. Beoordeling of de aanvrager tot de doelgroep behoort kan plaatsvinden door de aanbieder van de algemene voorziening. Is de aanvrager van mening dat hij niet voldoende wordt ondersteund met een algemene voorziening, dan kan hij een maatwerkvoorziening aanvragen. Een inwoner kan zich dus rechtstreeks melden bij de aanbieder van de algemene voorziening, maar kan ook via de gemeente naar de algemene voorziening worden verwezen.

#### Primaat algemene voorziening

Een algemene voorziening kan een voorliggend en volwaardig alternatief zijn voor een maatwerkvoorziening. Of dit in een individueel geval ook zo is, onderzoekt de gemeente indien een cliënt een melding doet voor maatschappelijke ondersteuning.

Een cliënt die naar het oordeel van de gemeente voor een specifieke vorm van ondersteuning gebruik kan maken van een algemene voorziening, komt niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening.

De volgende vragen moeten in het individuele geval worden beantwoord om vast te stellen of de inzet van een algemene voorziening voldoet:

- De algemene voorziening moet daadwerkelijk beschikbaar zijn
- De algemene voorziening moet door belanghebbende financieel gedragen kunnen worden
- De algemene voorziening moet een adequate compensatie bieden

Wanneer de algemene voorziening niet volstaat moet de gemeente in staat zijn om de betreffende maatwerkvoorziening in te zetten. Dit betekent dat, ondanks het beschikbaar hebben van een algemene voorziening, de gemeente de maatwerkvoorziening wel moeten inkopen. Het hebben van een algemene voorziening brengt niet met zich mee dat de gemeente geen maatwerkvoorziening hoeft in te richten Financiën

In de verordening Wmo moet worden vermeld wat voor de cliënt de kosten zijn van het gebruik van de algemene voorziening. De gemeente heeft er enerzijds belang bij dat de kosten van de algemene voorziening voor de gebruiker laag zijn. Daarmee is algemene voorziening financieel laagdrempelig. Anderzijds leidt dit tot een aanzuigende werking (de voorziening staat immers open voor alle inwoners) en daarmee tot hogere kosten voor de gemeente.

De oplossing ligt waarschijnlijk in differentiatie van de eigen betaling per doelgroep. Het is mogelijk voor cliënten met een laag inkomen een compensatie toe te kennen in de vorm van bijzondere bijstand. Een andere mogelijkheid is bepaalde doelgroepen korting te geven op de eigen betaling. Voor de cliënten die gebruik maken van zowel de algemene voorziening als een maatwerkvoorziening moet oog zijn voor de cumulatie van eigen bijdrage (maatwerkvoorziening) en eigen betaling (algemene voorziening). De verwachting is dat de kosten van een algemene voorziening voor de gemeente lager uitvallen dan de kosten van maatwerkvoorzieningen. Enerzijds vanwege efficiency, specialisatie en beperkte uitvoeringskosten. Anderzijds vanwege een extra stimulans voor de cliënt om binnen zijn eigen mogelijkheden en netwerk te voorzien in zijn behoefte aan ondersteuning.

De investeringsruimte voor het ontwikkelen van de algemene voorziening Wasverzorging kan gezocht worden binnen (een deel van ) de ingeschatte kosten voor de maatwerkmodule Wasverzorging.

In Nederland is tot nu toe weinig ervaring opgedaan met een algemene voorziening voor de Wasverzorging. Er zijn daarom weinig tot geen passende voorbeelden waaruit blijkt dat het systeem goed werkt. Om het systeem uit te testen kan daarom ook gekozen worden voor een pilot op beperkte schaal. Op basis van de uitkomsten van de pilot kan dan bepaald worden of het systeem breed toepasbaar is en wat daarvoor een reële startdatum is.

### Proces beoordeling



Voorbeeld Proces Algemene voorziening wasverzorging