

## Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Amersfoort

Het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort;

gelet op:

titel 4:3 van de Algemene wet bestuursrecht;  
de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;  
de Verordening maatschappelijke ondersteuning Amersfoort;  
de Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amersfoort;

overwegende dat het gewenst is beleidsregels vast te stellen over de invulling van de beoordelingsvrijheid die het college heeft;

besluit vast te stellen:

### Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Amersfoort

#### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

##### 1. Begrippen

Alle begrippen die in deze beleidsregels worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis als in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: de wet) en de daarop gebaseerde lagere regelgeving, de Verordening maatschappelijke ondersteuning Amersfoort en de daarop gebaseerde lagere regelgeving en de Algemene Wet bestuursrecht (Awb).

#### Hoofdstuk 2. Beoordelen van de aanspraak

##### 2.1 Afbakening met Wlz

Het college weigert een aanvraag voor een maatwerkvoorziening als:

- de cliënt een Wlz-indicatie heeft; of
- de cliënt toegang kan krijgen tot de Wlz, maar weigert hiervoor een aanvraag te doen.

##### 2.2 Algemene uitgangspunten

###### 2.2.1 Eigen kracht

Hieronder wordt dat verstaan wat naar oordeel van het college binnen het vermogen van de cliënt ligt om zelf tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of participatie te komen. De cliënt zal zich -in een door het college te beoordelen mate- moeten inspannen om dat aan te wenden wat binnen zijn eigen bereik ligt om zelf in zijn behoefte op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te voorzien. Zo zou iemand bijvoorbeeld maatschappelijk nuttige activiteiten kunnen verrichten om zijn participatieprobleem aan te pakken. Onder eigen kracht kan ook letterlijk de eigen kracht worden verstaan. Denk bijvoorbeeld aan het in staat zijn om bepaalde huishoudelijke taken (deels) zelf uit te voeren. Daarbij houdt het college rekening met een (rustiger) tempo waarbinnen dat gebeurt maar ook met redelijkerwijs in acht te nemen leefregels waardoor de huishoudelijke taken verspreid over de week kunnen worden uitgevoerd. Ook het anders inrichten van de woning, zo nodig met hulp van bijvoorbeeld een ergotherapeut, valt onder eigen kracht als hiermee het probleem (deels) opgelost kan worden.

###### *Beroep op andere wettelijke regelingen*

De cliënt moet met gebruik van eigen kracht zelf een beroep doen op een andere wettelijke regeling, als deze naar verwachting in voldoende mate compensatie biedt aan het oplossen van het probleem. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik maken van paramedische zorg als bedoeld in de Zvw vanwege lichamelijke en psychische klachten.

###### 2.2.2 Gebruikelijke hulp

Gebruikelijke hulp heeft alleen betrekking op personen die binnen de leefeenheid van de cliënt vallen. Als naar oordeel van het college gebruikelijke hulp kan worden verlangd, bestaat geen (of slechts gedeeltelijk) aanspraak op een maatwerkvoorziening. Zie verder Hoofdstuk 3.

###### 2.2.3 Mantelzorg

Mantelzorg is niet afdwingbaar maar het ontvangen van mantelzorg kan bijdragen aan het in staat zijn tot zelfredzaamheid en participatie. Het college onderzoekt zo nodig of de mantelzorger ondersteuningsbehoefte heeft en zo ja welke, zodat de taken kunnen worden volgehouden.

### **2.2.4 Sociaal netwerk**

Van de cliënt wordt in principe verwacht dat hij personen uit zijn sociale netwerk vraagt om hulp. Cliënten vinden het misschien niet altijd makkelijk of zijn niet (meer) gewend om een ander te vragen iets voor hen te doen, terwijl mensen in het sociaal netwerk vaak best bereid zijn iets voor een ander te betekenen. Dit zal ook onderwerp zijn van het gesprek, waarbij het college personen uit de sociale omgeving kan betrekken. Deze personen kunnen ook worden uitgenodigd bij het gesprek.

### **2.2.5 Goedkoopst passende voorziening**

De hoofdregel volgens de verordening is dat de goedkoopst passende voorziening wordt verstrekt. Dit betekent bijvoorbeeld dat het collectief vervoer (Regiotaxi) meestal voorgaat.

### **2.2.6 Niveau van maatschappelijke ondersteuning**

De gevraagde ondersteuning staat in een redelijke verhouding tot wat de situatie van de cliënt was voor hij ondersteuning nodig had. Dat betekent dat niet alle beperkingen hoeven te worden weggenomen en dat cliënt niet in exact dezelfde of zelfs betere positie wordt gebracht dan waarin hij verkeerde voor hij de ondersteuning nodig had.

### **2.2.7 Voorzienbaarheid**

Cliënten moeten rekening houden met voorzienbare beperkingen. Dit kan betekenen dat de aanvraag om een maatwerkvoorziening wordt geweigerd. Onder voorzienbaar wordt in ieder geval verstaan:

- de aankoop van een woning die niet geschikt is in verband met de iemands beperkingen; of
- verhuizen naar een woning waarvan te voorzien is dat daarin beperkingen zullen worden gevonden, zoals de situatie waarin de cliënt rolstoelgebruiker is en verhuist naar een woning met een trap maar zonder traplift.

### **2.3 Algemeen gebruikelijk**

Het college kent geen maatwerkvoorziening toe als het probleem van de cliënt kan worden opgelost met een algemeen gebruikelijke voorziening. Hiermee wordt beoogd te voorkomen dat het college een voorziening verstrekt waarvan aannemelijk is dat cliënt, ook als hij of zij geen beperkingen had, hierover zou (hebben kunnen) beschikken.

#### **2.3.1 Financieel draagbaar met een minimuminkomen**

Eén van de criteria is dat een voorziening financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau. Het is hierbij in principe niet van belang wat het inkomen van de cliënt zelf is. Het gaat om de vraag of iemand met een minimuminkomen de voorziening zou kunnen betalen. Om deze vraag te beantwoorden hanteert het college het criterium dat de voorziening binnen een termijn van 36 maanden kan worden terugbetaald bij een aflossing van 5% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm. Dit is gebaseerd op de aflossingscapaciteit voor leenbijstand. Voor de kostprijs van de voorziening kijkt het college waar mogelijk ook naar beschikbare tweedehands voorzieningen.

Het voorgaande wil niet zeggen dat het inkomen van de cliënt helemaal nooit een rol kan spelen bij de beoordeling of een voorziening algemeen gebruikelijk is. Het college toetst of voldaan wordt aan de algemene criteria voor algemeen gebruikelijk. Als een cliënt vervolgens meent een algemeen gebruikelijke voorziening toch niet te kunnen betalen, is het aan de cliënt om dat met documenten te onderbouwen. Het college onderzoekt niet standaard in elke situatie of er uitzonderlijke omstandigheden zijn.

#### **2.3.2 Voorbeelden van algemeen gebruikelijke voorzieningen**

Er zijn verschillende diensten die aan de hand van de jurisprudentie als algemeen gebruikelijk worden gezien. Voorbeelden hiervan zijn de bezorgservice van supermarkten en een glazenwasser. Bepaalde producten worden ook als algemeen gebruikelijk gezien (zie hiervoor ook bijlage I). Een fiets met elektrische trapondersteuning is een voorbeeld: een dergelijke fiets wordt ook gebruikt door mensen zonder beperkingen (bijvoorbeeld door mensen die een lange afstand naar hun werk of school moeten fietsen). Een dergelijke fiets is gewoon bij de fietswinkel te koop en over het algemeen betaalbaar, zeker als rekening wordt gehouden met het ruime aanbod aan tweedehandsfietsen. Bij andere producten zal het afhangen van de kosten of deze algemeen gebruikelijk zijn. Een toilet met spoel-föhn installatie is bijvoorbeeld niet (meer) specifiek bedoeld voor mensen met een beperking en is vrij verkrijgbaar. Het hangt daarom in het concrete geval af van de kosten van de voorziening plus installatie of deze financieel draagbaar zijn met een minimuminkomen en dus algemeen gebruikelijk zijn.

## **Hoofdstuk 3. Gebruikelijke hulp**

### **3.1 Inleiding**

Het college verwacht dat de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten waar nodig en mogelijk taken overnemen in het huishouden als sprake is van een huisgenoot met een beperkte zelfredzaamheid. Bij het indiceren wordt rekening gehouden met de individuele omstandigheden.

### **3.2 Van wie wordt gebruikelijke hulp verwacht**

Onder een huisgenoot wordt iedere persoon verstaan die tot de leefeenheid van de cliënt behoort. Onder een leefeenheid worden alle bewoners verstaan die gemeenschappelijk een woning bewonen omdat zij gezamenlijk een huishouden voeren.

Het gaat erom dat men feitelijk zijn hoofdverblijf heeft in dezelfde woning. Die vraag moet beantwoord worden aan de hand van concrete feiten en omstandigheden. De enkele inschrijving in de Brp is onvoldoende om de vraag te beantwoorden waar iemand zijn woonadres heeft.

Soms kan twijfel bestaan of het gaat om huisgenoten of dat men feitelijk in twee verschillende woningen verblijft. Denk hierbij aan de situatie waarbij iemand woont in een apart bijgebouw. In die situatie onderzoekt het college de volgende factoren om te bepalen of het gaat om één leefeenheid:

- zijn de woningen kadastraal gesplitst?
- hebben ze een eigen huisnummer?
- is sprake van een huurovereenkomst?
- is het mogelijk om huurtoeslag aan te vragen voor de woning?
- beschikt de woning over alle gebruikelijke voorzieningen?
- heeft de woning een eigen toegangsdeur?

Een ander belangrijk criterium voor het aannemen van een gezamenlijke huishouding wordt het verzorgingscriterium genoemd. De betrokkenen moeten voor elkaar zorgdragen door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten of activiteiten van de huishouding dan wel anderszins.

Een contract of bewijsstukken dat huur of kostgeld wordt betaald, betekent niet automatisch dat de betrokkenen geen gezamenlijke huishouding kunnen voeren.

Bij (onder)huurders en kostgangers is sprake van een zuiver zakelijke relatie. Daarvan is geen sprake als de relatie verder gaat dan alleen de betaling van de huur of het kostgeld, bijvoorbeeld door het samen delen van maaltijden en de was. Het college kan een onderzoek instellen naar de feitelijke omstandigheden van de betrokkenen.

#### **3.2.1 Hulp door kinderen**

Als gebruikelijke hulp van een kind wordt verwacht, doet het college onderzoek naar het vermogen van dit kind voor wat betreft de taken waar het om gaat. Het college houdt daarbij rekening met wat op een bepaalde leeftijd als bijdrage van een kind mag worden verwacht, de ontwikkelingsfase van het kind en het feitelijke vermogen van het kind om een bijdrage te leveren. De inzet van kinderen mag niet ten koste gaan van hun welbevinden en ontwikkeling, waaronder schoolprestaties.

#### **3.2.2 Culturele diversiteit**

Bij het inventariseren van de eigen mogelijkheden van het huishouden wordt geen onderscheid gemaakt op basis van sekse, religie, cultuur, de wijze van inkomensverwerving of persoonlijke opvattingen over het verrichten van huishoudelijke taken.

### **3.3 Wanneer geen gebruikelijke hulp kan worden verwacht**

#### **3.3.1 Geobjectiveerde beperkingen/ ontbreken kennis & vaardigheden**

Wanneer partner, ouders, kind en/of elke andere huisgenoot geobjectiveerde beperkingen heeft en of kennis/vaardigheden mist waardoor ze niet in staat zijn de benodigde hulp te bieden, hoeven zij geen gebruikelijke hulp te bieden.

#### **3.3.2 Niet-inwonende kinderen**

Niet-inwonende kinderen hoeven geen gebruikelijke hulp te bieden, want zij behoren niet tot de leefeenheid. Wel kan worden bekeken of niet-inwonende kinderen (op vrijwillige basis als mantelzorger) een helpende hand kunnen bieden.

#### **3.3.3 Dreigende overbelasting**

Bij gebruikelijke hulp onderzoekt het college of diegene van wie gebruikelijke hulp wordt verwacht, in staat is om deze gebruikelijke hulp te bieden. Bij dat onderzoek besteedt het college aandacht aan de draaglast. Het college beoordeelt of de echtgenoot of huisgenoot, naast zijn/haar werk en de door hem te verlenen zorg aan zijn echtgenoot of huisgenoot, fysiek en psychisch nog in staat is gebruikelijke hulp aan inwoner te verlenen. Alleen als sprake is van (dreigende) overbelasting, verstrekt het college (tijdelijk) ondersteuning.

In eerste instantie zal die toewijzing van korte duur zijn om de gelegenheid te bieden de onderlinge taakverdeling aan de ontstane situatie aan te passen. Hetzelfde geldt als een partner/ouder ten gevolge van het plotseling overlijden van de andere ouder dreigt overbelast te raken door de combinatie van werk en verzorging van de inwonende kinderen.

Als de dreigende overbelasting wordt veroorzaakt door een combinatie van werk en gebruikelijke hulp met andere activiteiten, gaan werk en gebruikelijke hulp voor. Het beoefenen van vrijetijdsbesteding kan op zich geen reden zijn om geen toepassing te geven aan het uitgangspunt van de gebruikelijke hulp.

Als een volwassen huisgenoot stelt door overbelasting niet de gebruikelijke taken met betrekking tot het huishouden op zich te kunnen nemen, moet dit altijd medisch onderbouwd worden.

### **3.3.4 Korte levensverwachting**

Als de zorgvrager een korte levensverwachting heeft, kan ter fysieke en psychische ontlasting van de leefeenheid van de zorgvrager besloten worden om geen toepassing te geven aan het uitgangspunt van de gebruikelijke hulp.

## **3.4 Huishoudelijke taken**

*Van wie wordt gebruikelijke hulp verwacht bij huishoudelijke taken?*

### **3.4.1 Volwassene**

Van een volwassen gezonde huisgenoot wordt verwacht dat deze alle huishoudelijke taken overneemt wanneer de primaire verzorger uitvalt.

### **3.4.2 Bijdrage van kinderen aan het huishouden**

Als er kinderen binnen de leefeenheid aanwezig zijn, gaat het college ervan uit dat de kinderen een bijdrage kunnen leveren aan de huishoudelijke taken, passend bij de leeftijd en psychosociaal functioneren.

- Kinderen tot 5 jaar leveren geen bijdrage aan de huishouding.
- Kinderen tussen 5-12 jaar worden naar hun eigen mogelijkheden betrokken bij lichte huishoudelijke werkzaamheden als opruimen, tafel dekken/afruimen, afwassen/afdrogen, boodschap doen, kleding in de wasmand gooien.
- Kinderen vanaf 13 jaar kunnen, naast bovengenoemde taken hun eigen kamer op orde houden, dat wil zeggen: rommel opruimen, stofzuigen, bed verschoneren.

### **3.4.3 Het aanleren van huishoudelijke activiteiten**

Redenen als 'niet gewend zijn om' of 'geen huishoudelijke werk willen en/of kunnen verrichten' leiden niet tot het toekennen van een voorziening voor het overnemen van huishoudelijke taken. Voor het aanleren van huishoudelijke taken kan voor een kortdurende periode een voorziening worden toegekend.

### **3.4.4 Belasting door werk, studie, maatschappelijke participatie of zorgtaken**

Bij gebruikelijke hulp gaat het college uit van de mogelijkheid om naast een volledige baan ondersteuning te bieden. Studie of werkzaamheden vormen geen reden om van de gebruikelijke hulp af te zien. Iedereen die werkt, zal naast zijn werk het huishouden moeten doen of hier eigen oplossingen voor moeten zoeken (zoals het inhuren van particuliere hulp). Dat geldt ook voor tweeverdieners. Iedere volwassen burger wordt verondersteld naast een volledige baan of opleiding een huishouden te kunnen voeren. Gebruikelijke hulp gaat in beginsel voor op andere activiteiten van leden van de leefeenheid in het kader van hun maatschappelijke participatie.

Bij werkenden wordt geen rekening gehouden met zeer drukke werkzaamheden en (zeer) lange werkweken. Over het algemeen kan alleen rekening worden gehouden met personen die vanwege hun werkzaamheden langdurig van huis zijn. Daardoor zijn zij immers niet in staat het huishoudelijk werk over te nemen. Maar in alle situaties waarbij sprake is van een eigen keuze zal daar geen rekening mee worden gehouden. De afwezigheid moet een verplichtend karakter hebben. Van bijvoorbeeld chauffeurs die op het buitenland reizen, medewerkers in de offshore of marinemensen die maanden achtereen van huis zijn, kan niet worden verwacht dat zij een andere functie zoeken. Alleen bij daadwerkelijke afwezigheid van de huisgenoot gedurende een periode van minimaal 7 aansluitende dagen, kunnen de niet-uitstelbare taken tijdelijk worden overgenomen in de periode dat de huisgenoot afwezig is. Bij huishoudelijk werk gaat het veelal om uitstelbare taken.

### **3.4.5 Opvang en verzorging van kinderen**

Ouders hebben een zorgplicht voor hun kinderen in het kader van de opvoeding en verzorging. Bij uitval van één van de ouders neemt de andere ouder de gebruikelijke hulp voor de kinderen over. Gebruike-

lijke hulp voor kinderen omvat in ieder geval de aanwezigheid van een verantwoordelijke ouder of derde persoon, zoals de leeftijd en ontwikkeling van het kind vereisen. Indien nodig, wordt verwacht dat de ouder gebruik maakt van de voor hem/haar geldende mogelijkheden van zorgverlof. Als dit niet mogelijk is, wordt verwacht dat de ouder gebruik maakt van (algemeen gebruikelijke) voorzieningen zoals bijvoorbeeld crèche, buitenschoolse opvang of een gastouderbureau. Het verplichte gebruik van alternatieve opvangmogelijkheden wordt redelijk geacht, onafhankelijk van de financiële omstandigheden. Als deze mogelijkheden maximaal zijn gebruikt of afwezig zijn, of als alleen kortdurende overbrugging nodig is, kan hiervoor ondersteuning worden ingezet.

### **3.5 Begeleiding bij algemene dagelijkse levensverrichtingen**

Begeleiding bij algemene dagelijkse levensverrichtingen wordt alleen toegekend als geen sprake is van behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop. De begeleiding kan daarbij bestaan uit hulp bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Denk hierbij aan in en uit bed komen, aan-en uitkleden, bewegen, lopen, gaan zitten en weer opstaan, lichamelijke hygiëne, toiletbezoek, eten/drinken, medicijnen innemen, ontspanning en sociaal contact.

In het kader van gebruikelijke hulp wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Hulp van partners voor elkaar;
- Hulp van volwassen huisgenoten voor elkaar, inwonende volwassen kinderen (> 18 jaar) voor hun ouders.

Onder partner wordt verstaan: de volwassene met wie de zorgvrager een intieme, emotionele relatie heeft én een duurzame gemeenschappelijke huishouding voert.

#### **3.5.1 Partners onderling**

##### *Kortdurende situaties*

Van partners wordt verwacht dat zij elkaar hulp bieden bij algemene dagelijkse levensverrichtingen als sprake is van een kortdurende zorgsituatie (maximaal drie maanden) met uitzicht op een dusdanig herstel van het gezondheidsprobleem en de daarmee samenhangende zelfredzaamheid van de inwoner dat hulp daarna niet langer nodig is.

De zorgplicht van partners onderling betreft persoonlijke, lichamelijke zorg inclusief assistentie bij de algemeen dagelijkse levensverrichtingen, aandacht en begeleiding bij ziekte en psychosociale problemen. Een voorbeeld hiervan is de zorg voor een huisgenoot of partner tijdens een kortdurend gezondheidsprobleem als herstel na een operatie, griep, gekneusde ledematen e.d. Deze vorm van zorg is in principe (afhankelijk van de aard, omvang en duur) gebruikelijk.

##### *Langdurige situaties*

Bij een hulpvraag die naar verwachting langer dan drie maanden zal duren, is deze hulp ook tussen partners niet gebruikelijk. Als vanaf de start van de situatie duidelijk is dat het gaat om een langdurige situatie, kan direct een voorziening worden toegekend. In dat geval hoeft niet eerst drie maanden 'gebruikelijke hulp' door partners geleverd te worden.

#### **3.5.2 Volwassen inwonende kinderen en/of andere volwassen huisgenoten onderling**

Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen van volwassen inwonende kinderen en andere volwassen huisgenoten, anders dan partners onderling, is geen gebruikelijke hulp.

### **3.6 Begeleiding (anders dan bij algemene dagelijkse levensverrichtingen)**

#### **3.6.1 Kortdurende situaties**

Alle begeleiding van de cliënt door de partner, ouder, volwassen kind en/of elke andere volwassen huisgenoot is gebruikelijke hulp als sprake is van een kortdurende situatie met uitzicht op herstel van de zelfredzaamheid. Daarbij gaat het over het algemeen over een periode van maximaal drie maanden.

#### **3.6.2 Langdurige situaties**

Als het gaat om een chronische situatie is de begeleiding van een volwassen inwoner gebruikelijke hulp als die begeleiding in de persoonlijke levenssfeer aan elkaar moet worden geboden. Als geen sprake is van dreigende overbelasting of van medische beperkingen mag van een volwassen huisgenoot naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid worden verwacht dat niet specialistische taken worden uitgevoerd als gebruikelijke hulp. Dit is niet anders als de huisgenoot een druk bestaan heeft.

Het gaat hierbij in ieder geval om de volgende vormen van begeleiding:

- het begeleiden van de cliënt bij het normaal maatschappelijk verkeer binnen de persoonlijke levenssfeer zoals het bezoeken van familie/vrienden, huisarts, enzovoort en bij maatschappelijke participatie;
- het bieden van hulp bij of het overnemen van taken die bij een gezamenlijk huishouden horen, zoals het doen van de administratie. Dit kan worden overgenomen door een huisgenoot als die taak altijd door de cliënt werd uitgevoerd;
- aansturing van beperkte aard, zoals het dagelijks ophangen van briefjes met taken die de inwoner die dag moet doen en het gedurende de dag regelmatig bellen om te checken of de inwoner iets gedaan heeft;
- het leren omgaan van derden (familie/vrienden) met (de beperkingen van) de cliënt.

## Hoofdstuk 4. Mantelzorg

### 4.1 Hulpmiddelen

Bij hulpmiddelen houdt het college rekening met de belangen van mantelzorgers, zoals bij tilliften en andere hulpmiddelen die door mantelzorgers bediend moeten worden. Ook kan het zijn dat de mantelzorger niet of moeizaam in staat is om de rolstoel te duwen. In voorkomende gevallen kan duwondersteuning op de rolstoel worden verstrekt. De zelfredzaamheid van de cliënt is het uitgangspunt. Als de cliënt ondersteuning nodig heeft van een mantelzorger worden de (on)mogelijkheden van de vaste mantelzorger onderzocht.

### 4.2 Mantelzorgondersteuning als respijtzorg

De maatwerkvoorziening is in eerste instantie bedoeld om de cliënt zelf adequaat te ondersteunen. Het college houdt daarbij rekening met de mantelzorg die cliënt heeft of mogelijk zou kunnen krijgen. Dat betekent dat de cliënt (tijdelijk) is aangewezen op een maatwerkvoorziening op de momenten dat de mantelzorger niet in de gelegenheid is hem deze ondersteuning te bieden. Dat is respijtzorg. Denk bijvoorbeeld aan respijtverblijf, dagactiviteiten. De maatwerkvoorziening als respijtzorg wordt aan de cliënt toegekend (niet aan de mantelzorger).

#### 4.2.1 Overbelasting van de mantelzorger

Respijtzorg in de vorm van een (tijdelijke) maatwerkvoorziening kan ook worden ingezet om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen en/of op te vangen. Van cliënt en mantelzorger wordt verwacht dat zij onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de overbelasting te voorkomen of te verminderen. De inzet van andere personen uit het sociale netwerk of eventueel vrijwilligers kan hierin ook een rol spelen. Het college weegt hierbij de belangen en de draaglast van de mantelzorger mee.

## Hoofdstuk 5. Huishoudelijke hulp

### 5.1 Beleidsuitgangspunten

Bij het verlenen van huishoudelijke hulp gelden de volgende beleidsuitgangspunten.

#### 5.1.1 Leefeenheid primair zelf verantwoordelijk

De leefeenheid is primair zelf verantwoordelijk voor het eigen huishouden en de wijze waarop de huishouding wordt gevoerd. Dat valt onder gebruikelijke hulp (zie Hoofdstuk 3).

#### 5.1.2 Aanwezigheid van algemeen gebruikelijke zaak of dienst

Als algemeen uitgangspunt geldt dat de cliënt beschikt over algemeen gebruikelijke voorzieningen waarmee de huishoudelijke hulp zo efficiënt mogelijk kan worden geboden. Denk aan een stofzuiger, een wasmachine, schoonmaakmiddelen, een dweil, et cetera. Het gaat in dit geval ook om bepaalde voorzieningen die het mogelijk maken dat de cliënt een deel van de huishoudelijke taken zelf kan uitvoeren. Het kan ook zijn dat met een algemeen gebruikelijke voorziening een aanspraak (deels) wordt voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan de aanschaf van een wasdroger of het plaatsen van de wasmachine en/of droger op een verhoging of in een ruimte die wel bereikbaar is voor de cliënt zodat hij (een deel van) de was zelf kan doen. Dit laatste valt onder eigen kracht.

#### 5.1.3 Zo efficiënt mogelijk

Een andere vorm van het benutten van eigen mogelijkheden is het verlenen van medewerking zodat de huishoudelijke hulp zo efficiënt mogelijk kan worden geboden. Van de cliënt mag worden verwacht dat hiermee rekening wordt gehouden. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van de woning, (aanschaf van) gordijnen of (te) volle vensterbanken. Dit valt onder eigen kracht.

#### 5.1.4 Houden van huisdieren

In het algemeen geldt dat het hebben van huisdieren niet leidt tot meer inzet van huishoudelijke hulp. Het hebben van huisdieren brengt nu eenmaal (wat) meer vervuiling van de woning met zich mee. Een uitzondering kan gelden voor cliënten die zijn aangewezen op een blinde geleidehond of een andere hulphond.

### 5.1.5 Gesaneerde woning

Bij huishoudelijke hulp wordt uitgegaan van een gesaneerde woning ingeval van bijvoorbeeld huisstofmijtallergie. Is de cliënt allergisch voor bijvoorbeeld vogels of katten maar worden deze dieren wel door de cliënt gehouden, dan kent het college voor het 'meerwerk' geen voorziening toe. Dit zijn keuzes die vallen onder de eigen verantwoordelijkheid van cliënt.

### 5.1.6 Normale gebruik van de woning

Alleen ruimten die voor de cliënt noodzakelijk zijn voor het normale gebruik van de woning worden schoongemaakt en opgeruimd. Het gaat om ruimten met elementaire woonfuncties gericht op zelfredzaamheid (eten, slapen, lichaamsreiniging, koken) en verplaatsingen in de woning (verkeersruimten). Ruimten die niet in gebruik (hoeven te) zijn, vallen hier dus buiten. Dat wil niet zeggen dat in deze ruimte(n) helemaal nooit gestofzuigd of gedweild hoeft te worden.

## 5.2 Normenkader

Voor het vaststellen van de taken wordt gebruik gemaakt van het HHM-Normenkader. Bijlage II geeft het normenkader voor de Huishoudelijke Ondersteuning weer. Per resultaatgebied is uitgewerkt hoeveel professionele inzet nodig is voor de verschillende resultaten in de gemiddelde cliëntsituatie en wat het effect hierop is van verschillende factoren. De normtijden zijn weergegeven als 'uren per jaar' en 'minuten per week'. Deze sluiten aan bij het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 van HHM. Indien nodig kan het college gemotiveerd afwijken van de norm.

### 5.2.1 Onderscheid HH1 en HH2

HH1	Huishoudelijke Hulp Basis	Huishoudelijke hulp resulterend in een schoon en leefbaar huis.
HH2	Huishoudelijke Hulp Plus	HH2 wordt ingezet voor mensen die zelf geen of beperkt regie kunnen voeren bij het uitvoeren van de huishoudelijke hulp en in de volgende situaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De cliënt kan wel zelf de regie voeren, maar de fysieke beperkingen van de cliënt zijn dusdanig dat het niet overnemen van bepaalde huishoudelijke taken zou leiden tot het verlies van zelfstandig kunnen wonen.</li> <li>- De cliënt moet tijdelijk extra worden ondersteund voor het op orde brengen van de woon- en leefomgeving, zodat aansluitend kan worden volstaan met HH1.</li> <li>- Een cliënt in een terminale fase van zijn leven.</li> </ul>

## 5.3 Ondersteuningsplan

Na de melding van de hulpvraag doet het college onderzoek en maakt het een onderzoeksverslag. Uit het onderzoeksverslag kan blijken dat de cliënt is aangewezen op huishoudelijke hulp. Daarna maakt de aanbieder met de cliënt een ondersteuningsplan. In dat plan staat hoe het resultaat wordt gerealiseerd. Ook staat daarin voor de meeste taken de frequentie en de duur benoemd: hoe vaak wordt een bepaalde huishoudelijke taak geboden. Het ondersteuningsplan is integraal onderdeel van de beschikking.

## 5.4 Resultaten

Huishoudelijke hulp wordt geïndiceerd in resultaten. Hieronder worden de betreffende resultaten nader toegelicht.

### 5.4.1 Een schoon en leefbaar huis

Het te bereiken resultaat bestaat allereerst uit het kunnen wonen in een woning die schoongehouden is. Daarnaast is het van belang dat de woning leefbaar is, dat staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Met het oog op dit resultaat kan een maatwerkvoorziening getroffen worden voor taken die betrekking hebben op het schoonmaken en/of opruimen.

#### *Schoon*

Een huis is schoon en leefbaar als het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.

#### *Leefbaar*

Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen, waarmee het veilig is.

#### **5.4.2 Het beschikken over schone en draagbare, zo nodig opgevouwen of opgehangen kleding of ander linnengoed, indien (medisch) noodzakelijk gestreken**

Hieronder valt het aanwezig zijn van gewassen, opgevouwen of opgehangen kleding of ander linnengoed, indien medisch noodzakelijk gestreken. Bij dat laatste wordt opgemerkt dat van de cliënt ook mag worden verwacht dat hij rekening houdt met het kopen van kleding waarbij strijken niet nodig is. Dit moet overigens ook in relatie worden gezien met de aanschaf van een algemeen gebruikelijke wasdroger. Van de cliënt wordt verwacht dat er bijvoorbeeld extra (twee- of driedubbel) beddengoed aanwezig is. Datzelfde geldt voor voldoende handdoeken, andere linnengoed en/of kleding. Op deze manier kan de inzet van ondersteuning zo efficiënt mogelijk worden gedaan.

#### **5.4.3 Beschikken over boodschappen voor het dagelijks leven**

Een boodschappendienst is een algemeen gebruikelijke voorziening. Boodschappen hoeven niet dagelijks gedaan te worden, de cliënt kan een voorraad in huis halen. Dit geldt zeker voor de zware boodschappen. Bij het doen van boodschappen wordt verwacht dat de cliënt hulp van winkelpersoneel vraagt als dat nodig is. Het is gebruikelijk dat die hulp wordt geboden.

#### **5.4.4 De organisatie van het huishouden**

De cliënt kan aangewezen zijn op huishoudelijke hulp aangevuld met andere lichte vormen van ondersteuning (HH2).

*Advies, instructie, voorlichting, gericht op het huishouden*

Het kan hierbij gaan om instructie over: het omgaan met hulpmiddelen, uitvoeren van licht huishoudelijk werk, het doen van de was, boodschappen doen of maaltijden bereiden (ook koken).

*Dagelijkse organisatie van het huishouden*

Het kan hierbij gaan om lichte administratieve werkzaamheden.

#### **5.4 Het thuis zorgen voor de minderjarige kinderen die tot het huishouden behoren (die niet voor zichzelf kunnen zorgen)**

Structurele opvang valt niet onder huishoudelijke hulp. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de ouder(s) om daarvoor te zorgen. Kinderopvang gaat voor op het verlenen van huishoudelijke hulp en is gangbaar tot en met vijf dagen per week. Het college verstrekt alleen bij hoge uitzondering en voor een zeer korte periode ondersteuning voor oppas en opvang van kinderen, zodat ouders de gelegenheid hebben om met gebruik van eigen kracht een structurele oplossing te vinden.

### **Hoofdstuk 6. Ondersteuning gericht op het wonen**

#### **6.1 Normaal gebruik van de woning**

Het gaat hierbij alleen om de ruimten waarop de cliënt is aangewezen voor het verrichten van elementaire woonfuncties en het bereiken van die ruimten. Onder omstandigheden kan het te bereiken resultaat ook betrekking hebben op de berging, of de toegang van de tuin of balkon van de woning.

Het college houdt geen rekening met voorzieningen met alleen een therapeutisch doel (bijvoorbeeld dialyseruimten, therapeutisch baden). Voor het gebruik van hobbyruimten en studeerkamers worden geen woonvoorzieningen getroffen, omdat dit geen ruimten zijn met een elementaire woonfunctie.

Het college verleent zo nodig een maatwerkvoorziening in de vorm van:

- a. woningaanpassingen; en/of
- b. hulpmiddelen om zich in en om de woning verplaatsen, of om de elementaire woonfuncties uit te voeren. Denk aan een rolstoel of een tillift.

#### **6.2 Primaat van verhuizen**

Als veel kosten zijn gemoeid met het aanpassen van een woning, kan verhuizen de (goedkoopst) passende oplossing zijn. Het college kan dan een verhuiskostenvergoeding verstrekken, eventueel aangevuld met losse woonvoorzieningen en/of noodzakelijke aanpassingen.

Bij het maken van de afweging tussen aanpassen en verhuizen, maakt het college een kostenafweging tussen het aanpassen van de huidige woonruimte enerzijds en het verhuizen (inclusief eventuele aanpassingskosten in de nieuwe woning) anderzijds. Voor de kosten die met het verhuizen gemoeid zijn, geldt de hoogte van de verhuiskosten en/of inrichtingskosten.

Het college weegt de kosten vervolgens af tegen de belangen van cliënt. Er kunnen zwaarwegende redenen zijn waardoor een uitzondering moet worden gemaakt op het verhuisprimaat. Voorbeelden hiervan zijn:



- a. De aanwezigheid van mantelzorg door mensen in de directe omgeving van de woning maakt het niet acceptabel dat de cliënt verhuist. Daarvan is sprake als de mantelzorg een wezenlijke bijdrage levert aan het behoud van de zelfredzaamheid van de cliënt, met het oog op het doel om zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving te kunnen blijven wonen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de mantelzorg ondersteuning vanuit de Wmo (grotendeels) overbodig maakt en duidelijk is dat de mantelzorg in zijn bestaande omvang en intensiteit bij een eventuele nieuwe woning niet (meer) kan worden verleend.
- b. Het college weegt de belangen van huisgenoten die onderdeel uitmaken van de leefeenheid mee bij de beoordeling of het primaat van verhuizen kan worden toegepast.
- c. De verhuizing leidt tot inkomstenderving doordat bedrijfsmatige activiteiten niet meer kunnen worden uitgeoefend of het verplaatsen van het bedrijf onredelijke kosten met zich meebrengt. Hierbij kan het gaan om de cliënt zelf maar ook om zijn partner.
- d. De woning waarnaar moet worden verhuisd, brengt een substantiële stijging van de totale woonlasten met zich mee die redelijkerwijs niet aanvaardbaar is. Het hebben van erg lage woonlasten betekent niet zondermeer dat het primaat van verhuizen niet kan worden toegepast. Bij een koopwoning wordt het primaat van verhuizen niet toegepast als de cliënt en/of de mede-eigenaar van de woning, bijvoorbeeld diens partner, met een aanzienlijke restschuld blijft/blijven zitten na de verkoop van de woning. Of daarvan sprake is, beoordeelt het college in het individuele geval.

De financiële tegemoetkoming voor verhuiskosten en/of inrichtingskosten wordt pas uitbetaald nadat de cliënt is verhuisd naar een door het college geschikt bevonden woning.

### **6.3 Woningaanpassing**

Als de cliënt is aangewezen op een woningaanpassing, dan wordt een programma van eisen opgesteld. De woningaanpassing moet volgens het programma van eisen worden uitgevoerd. Alleen met de door het college verleende toestemming kan worden begonnen met de werkzaamheden. Nadat de werkzaamheden zijn voltooid, kan het college controleren of aan het programma van eisen is voldaan.

### **6.4 Hulpmiddelen**

#### *Incidenteel rolstoelgebruik*

Een rolstoel voor incidenteel gebruik (ook wel transportrolstoel genoemd) is niet voor dagelijks zittend gebruik noodzakelijk en wordt niet verstrekt vanuit de Wmo. Doorgaans wordt deze gebruikt als men zich elders moet verplaatsen en dat zonder een rolstoel niet kan, zoals tijdens een uitstapje. Voor dit soort rolstoelen kan gebruik worden gemaakt van speciaal hiervoor beschikbare uitleendepots op grond van de Zvw of van rolstoelen die op de plaats van bestemming beschikbaar zijn, zoals in pretparken, dierentuinen, in het winkelcentrum, bij ziekenhuizen en dergelijke.

## **Hoofdstuk 7. Vervoer**

### **7.1 Inleiding**

Het college kan een vervoersvoorziening toekennen als compensatie van beperkingen bij participatie. Het gaat daarbij om het zich kunnen verplaatsen in de leefomgeving zodat de cliënt kan deelnemen aan het maatschappelijke verkeer. Het te bereiken resultaat van het zich kunnen verplaatsen met als doel participatie kan bestaan uit:

- a. het kunnen bereiken van winkels en andere noodzakelijke voorzieningen;
- b. het kunnen onderhouden van sociale contacten;
- c. het deelnemen aan activiteiten binnen de leefomgeving van de cliënt.

### **7.2 Beleidsuitgangspunten**

#### **7.2.1 Algemeen gebruikelijke vervoersvoorzieningen**

Bij de beoordeling van de aanspraak op een vervoersvoorziening wordt bekeken of een algemeen gebruikelijke voorziening, zoals bijvoorbeeld een fiets met hulpmotor of brommer, een adequaat vervoermiddel is voor de cliënt.

#### **7.2.2 Bereiken en gebruiken van het openbaar vervoer**

Bij de beoordeling wordt onderzocht of het openbaar vervoer kan worden bereikt. Daarbij gaat het college ervan uit dat een afstand van 800 meter in 20 minuten kan worden afgelegd. Mogelijk kan dat met de fiets of met de gebruikelijke loophulpmiddelen zoals een rollator of een stok.

#### **7.2.3 Vervoersbehoefte**

Bij het onderzoek naar de goedkoopst passende bijdrage wordt de vervoersbehoefte van de cliënt vastgesteld. Het college onderzoekt deze behoefte aan de hand van de volgende kenmerken:

- verplaatsingsgedrag (afstand en frequentie);

- het verplaatsingsmotief (waarom);
- de verplaatsingsbestemming (waarheen).

#### **7.2.4 Beoordeling aanspraak vervoersvoorziening**

Tijdens het onderzoek worden ook de hierna volgende zaken meegewogen.

##### *Mobiliteit:*

- maximale loopafstand op goede dag;
- maximale loopafstand op slechte dag;
- gebruik loophulpmiddel: (rollator, wandelstok, kruk, etc.);
- gebruik rolstoel/scootmobiel: (type, bijvoorbeeld elektrische rolstoel);
- in staat gebruik te maken van de scootmobielpool (indien aanwezig en geschikt).

##### *Uithoudingsvermogen:*

- maximale reisduur;
- kan gedurende de reis overstappen;
- invloed weersomstandigheden op functioneren;
- invloed tijdstip (overdag/avond) op functioneren.

##### *Organisatie en begeleiding van de reis*

- kan zonder begeleiding met het OV;
- kan met begeleiding in het OV, zonder begeleiding met de taxi;
- kan met begeleiding in het OV en met begeleiding met de taxi;
- kan alleen met begeleiding met de taxi.

##### *Combinatiemogelijkheden bij vervoer in de taxi*

- kan met iedereen gecombineerd worden;
- kan alleen met eigen doelgroep gecombineerd worden;
- kan met niemand gecombineerd worden.

#### **7.2.5 Leefomgeving**

Onder leefomgeving in het kader van deelname aan het maatschappelijk verkeer wordt een afstand aangehouden van maximaal 20 kilometer rondom de woning.

##### *Vervoer buiten de leefomgeving*

Voor vervoer buiten de leefomgeving verstrekt het college geen voorziening. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de eigen auto of het openbaar vervoer. Als het reguliere openbaar vervoer om medische redenen niet mogelijk is, bestaan de mogelijkheden van Valys. Zijn er geen mogelijkheden en is Valys niet (meer) mogelijk, dan kan het college overgaan tot het verlenen van een maatwerkvoorziening. Dan moet wel sprake zijn van een uitzonderingssituatie. Dat is alleen het geval bij een bovenregionaal sociaal contact, dat uitsluitend door de cliënt zelf bezocht kan worden en het bezoek voor de cliënt noodzakelijk is om dreigende vereenzaming te voorkomen.

#### **7.2.6 Omvang**

Het college gaat uit van een vervoersbehoefte met een omvang van maximaal 2000 kilometer per jaar.

#### **7.3 Eigen kracht**

Het college kent geen voorziening toe als aanspraak bestaat op een voorziening op grond van een andere wet, waarmee een gelijk doel kan worden bereikt. In dat geval behoort het tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om de aanspraak te gelde te maken. Hieronder staat een aantal voorbeelden genoemd.

##### **7.3.1 Ziekenvervoer**

Op grond van de Zvw bestaat aanspraak op zittend ziekenvervoer als de cliënt onder de doelgroep valt (nierdialyses moet ondergaan, oncologische behandelingen met chemotherapie of radiotherapie moet ondergaan, zich uitsluitend per rolstoel kan verplaatsen of het gezichtsvermogen zodanig is beperkt dat hij zich niet zonder begeleiding kan verplaatsen) of met succes een beroep kan doen op de hardheidsclausule. Ook ambulancevervoer valt onder de Zvw.

##### **7.3.2 Verplaatsen op of naar het werk**

Het college verstrekt geen voorziening vanuit de Wmo voor vervoer op of naar het werk. Hiervoor zijn landelijke regelingen beschikbaar die worden uitgevoerd door het UWV. Het behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager deze voorziening aan te vragen.

## 7.4 Soorten vervoersvoorzieningen

### 7.4 Algemeen

Onder vervoersvoorzieningen vallen in ieder geval een:

1. scootmobiel;
2. bijzondere fietsen gericht op mensen met een beperking;
3. gebruikerspas voor het collectief vervoer (Regiotaxi);
4. aanpassing van de eigen auto.

#### 7.4.1 Scootmobiel

Een scootmobiel is een open elektrische buitenwagen bestemd voor gebruikers met een matige tot slechte sta- loopfunctie. De scootmobiel is bedoeld voor verplaatsingen in de directe omgeving van de woning, het onderhouden van sociale contacten, het doen van boodschappen, et cetera. Een scootmobiel wordt alleen verstrekt als:

- a. sprake is van een zekere sta- en loopfunctie, ook gelet op het kunnen maken van transfers;
- b. de cliënt een beperkte loopafstand heeft en gelet op de beperkingen en de vervoersbehoefte op de korte afstand (directe omgeving) is aangewezen op een scootmobiel;
- c. niet op een andere wijze kan worden voorzien in deze vervoersbehoefte zoals met een hand- of duwstoel of een aangepaste fiets;
- d. het collectief vervoer alleen niet in de vervoersbehoefte kan voorzien;
- e. de cliënt zelf het voertuig veilig kan bedienen en besturen. Dit wordt zo nodig beoordeeld aan de hand van een rijvaardigheidstest;
- f. er een mogelijkheid is om de scootmobiel te stallen en op te laden.

#### *Stalling*

Vervoersvoorzieningen, zoals een scootmobiel, moeten op een adequate wijze gestald worden. Het college onderzoekt of de cliënt zelf mogelijkheden heeft om hiervoor te zorgen, door bijvoorbeeld herinrichten of opruimen van de beoogde (stallings)ruimte. Dit valt onder eigen kracht. Het college verstrekt alleen een voorziening voor stalling als de cliënt geen eigen mogelijkheden tot het stallen heeft en het (vergunning)technisch uitvoerbaar is. Een stalling heeft een dak, is aan drie zijden gesloten en indien nodig voorzien van een oplaadpunt.

#### 7.4.2 Bijzondere fietsen gericht op mensen met een beperking

Bijzondere fietsen kunnen voor verstrekking in aanmerking komen. Denk daarbij aan driewiel fietsen of handbikes. Een normale kinderdriewieler wordt voor kinderen als algemeen gebruikelijk beschouwd en komt niet voor verstrekking in aanmerking. Driewiel fietsen die speciaal bedoeld zijn voor kinderen met beperkingen kunnen voor verstrekking in aanmerking komen.

#### 7.4.3 Collectief vervoer

Als de client geen gebruik kan maken van het reguliere openbaar vervoer, wordt eerst gekeken of de cliënt - medisch gezien - gebruik kan maken van het collectief vervoer. Het hebben van enige wachttijd bij gebruik van het collectief vervoer is geen reden om collectief vervoer als niet passend aan te merken.

#### *Begeleiding nodig*

Het college beoordeelt of de cliënt (medisch gezien) gebruik kan maken van het collectief vervoer, al dan niet met begeleiding. Die begeleider kan gratis toegang krijgen tot het collectief vervoer als de cliënt in het bezit is van een OV-begeleiderskaart.

#### *Niet gezamenlijk kunnen reizen*

Bij de toekenning van collectief vervoer kan het voorkomen dat het gezin niet gezamenlijk kan reizen. Het niet samen kunnen reizen betekent niet dat het collectief vervoer niet als passende voorziening kan worden aangemerkt.

#### *Ernstig beperkte mobiliteit en vervoersbehoefte voortvloeiend uit zorgtaken*

Bij een cliënt met beperkingen die uiterst beperkt mobiel is, houdt het college rekening met de vervoersbehoefte die voortvloeit uit zorgtaken voor minderjarige kinderen. Dit kan betekenen dat het collectief vervoer in dat geval geen passende voorziening is. Daarbij wordt wel rekening gehouden met de bijdrage die van de andere ouder en andere daarvoor in aanmerking komende personen redelijkerwijs kan worden verlangd. De conclusie kan uiteraard ook zijn dat het collectief vervoer wel als passende voorziening wordt gezien, waarmee ouders gezamenlijk met hun kinderen een bestemming kunnen bereiken.

#### 7.4.4 Autoaanpassingen

Als uit het onderzoek blijkt dat de cliënt geen gebruik kan maken van het collectief vervoer, dan kan een aanpassing van de eigen auto aangewezen zijn. Daarbij wordt een aantal uitgangspunten gehanteerd:

- Is het gebruik van de eigen auto nodig voor het zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel én is het collectief (individueel) vervoer geen passende bijdrage?
- Is een autoaanpassing de goedkoopst passende bijdrage?
- Wat is de ouderdom en technische staat van de auto? Een auto moet minimaal zeven jaar veilig kunnen rijden. Als een auto zeven jaar of ouder of is er al 75.000 kilometer of meer mee gereden, dan kan een technische keuring van de auto door een onafhankelijke instantie (bijvoorbeeld de ANWB) nodig zijn om te kunnen beoordelen of de aanpassing nog verantwoord is met het oog op de technische staat en de verwachte levensduur van de auto. Heeft een auto al meer dan 75.000 kilometer gereden dan gaat het college daar niet van uit.
- Is de cliënt eigenaar en bestuurder van de auto? Onder de eigenaar van de auto kan ook de wettelijk vertegenwoordiger van het kind worden verstaan waar de autoaanpassing voor bestemd is.

#### *Fondsenwerving*

Het kan voor komen dat een cliënt met behulp van fondsen een auto of bus kan aanschaffen. Vaak moeten aan zo'n auto of bus nog aanpassingen verricht worden. Cliënt moet daarom voor de aanschaf toestemming verkrijgen van het college.

### **7.4.5 Rolstoel**

Hoewel een rolstoel strikt genomen geen vervoersvoorziening is, kan daar in het kader van deelname aan het maatschappelijk verkeer wel rekening mee worden gehouden. De cliënt kan een (elektrische) rolstoel namelijk ook gebruiken voor verplaatsingen in de directe woon-en leefomgeving.

## **Hoofdstuk 8. Beschermd wonen**

### **8.1 Beoordeling**

Bij de beoordeling van de noodzaak voor een voorziening voor beschermd wonen kijkt het college of sprake is van de volgende risico's:

- Verwaarlozing; en/of
- (dreigende) maatschappelijke overlast; en/of
- gevaar voor de cliënt zelf of anderen.

Uit onderzoek moet inzichtelijk worden of de cliënt:

- over het vermogen beschikt om een adequaat oordeel te vormen over dagelijks voorkomende situaties op het gebied van sociale redzaamheid, probleemgedrag of psychisch functioneren; en/of
- vaardigheden of remmingen mist om zich te kunnen handhaven in de samenleving; en/of
- in staat is op relevante momenten hulp in te roepen (adequaat kunnen alarmeren); en/of
- inzicht heeft in de risico's voor de cliënt zelf en/of anderen die het niet (tijdig) alarmeren met zich meebrengt of kan brengen.

Beschikt de cliënt over het vermogen om de risico's te voorkomen, dan is hij niet aangewezen op beschermd wonen, omdat de cliënt zich kan handhaven in de samenleving.

### **8.2 Zorgarrangementen en aanvullingen**

Om zo goed mogelijk maatwerk te kunnen bieden wordt de indicatie voor beschermd wonen gesteld in de vorm van een arrangement. Er zijn drie arrangementen. Er is een bandbreedte in het aantal uren vastgesteld (zie hieronder) en een indeling in functieniveau. Binnen elk arrangement zijn er twee functieniveaus (MBO voor collectieve en/of basis ondersteuning en HBO voor individuele en/of specialistische ondersteuning). Deze bandbreedte wordt als voldoende verondersteld om de in het persoonlijke plan/uitvoeringsplan opgenomen taken en doelen te behalen. Het is aan de aanbieder en cliënt om hierin te prioriteren. Elk arrangement kan worden aangevuld met de maatwerkvoorziening dagactiviteit al dan niet met vervoer naar de locatie waar de dagactiviteit wordt geboden. In geval sprake is van de zorg voor minderjarige kinderen, kan in principe elk arrangement worden aangevuld met een toeslag voor ouder-kind ondersteuning (ongeacht het aantal kinderen).

#### **8.2.1 Arrangement 1: 6 tot 8 uur en 20% MBO en 80% HBO inzet**

Dit arrangement is gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en/of participatie en heeft als doel om te bereiken dat de cliënt (weer) zelf de regie kan nemen over zijn eigen leven en zich weer kan handhaven in de samenleving. Uit het onderzoek blijkt dat de cliënt naar verwachting tijdelijk is aangewezen op een beschermende woonomgeving. Dat wil zeggen het moment waarop de cliënt zich weer kan handhaven in de samenleving omdat geen sprake meer is van de risico's zoals die eerder in deze beleidsregels zijn genoemd. Mogelijk kan de cliënt nog wel aangewezen zijn op (ambulante) begeleiding. Dit arrangement is passend voor de cliënt die niet is aangewezen op permanent toezicht. Dat wil zeggen dat een ondersteuningsvraag enige tijd kan worden uitgesteld. In dat kader bestaat het toezicht uit beschikbaarheid en/of bereikbaarheid van de aanbieder. Dat wil zeggen dat de aanbieder niet perse 24

uur per dag in de accommodatie aanwezig hoeft te zijn maar wel gedurende 24 uur per dag bereikbaar én zo nodig inzetbaar is. Er is in het algemeen een noodzaak tot begeleiding op twee leefgebieden.

### **8.2.2 Arrangement 2: 12 tot 15 uur en 50% MBO en 50% HBO inzet**

Dit arrangement is gericht op het behoud en waar mogelijk het bevorderen van in de zelfredzaamheid en/of participatie van de cliënt. Er is in het algemeen een noodzaak tot begeleiding op meerdere leefgebieden. Verder is bij de cliënt in het algemeen sprake van een noodzaak tot begeleiding bij (probleem)gedrag en het ontwikkelen (en aanleren) van gedragsalternatieven. Er kan ook sprake zijn van overname van activiteiten. Waar noodzakelijk en mogelijk wordt de cliënt intensief begeleid om zelf taken op de verschillende leefgebieden uit te oefenen en aan te leren. Voor cliënten in dit arrangement wordt in samenspraak tussen hen en de aanbieder bepaald aan welke doelen wordt gewerkt (groei). Dit arrangement is passend voor de cliënt die is aangewezen op permanent toezicht. Dat wil zeggen dat een ondersteuningsvraag niet kan worden uitgesteld. Begeleiding vindt plaats op planbare en on-planbare tijden. Het toezicht bestaat uit 24 uren toezicht dat in de accommodatie aanwezig én inzetbaar is.

### **8.2.3 Arrangement 3: 18 tot 21 uur en 80% MBO en 20% HBO inzet**

Dit arrangement is gericht op het voorkomen van achteruitgang of het ondersteunen van de cliënt bij niet vermijdbare achteruitgang in de zelfredzaamheid en/of participatie in de vorm van dagelijkse begeleiding. Er bestaat gelet op de ernstige (gedrags)problematiek van de cliënten een reëel risico op crisissituaties (onplanbare acute inzet van begeleiding), dit in tegenstelling tot cliënten die zijn aangewezen op arrangement 2. Voor deze cliënten kan een ondersteuningsvraag dan ook niet worden uitgesteld. De begeleiding is continue gericht op het voorkomen van escalatie. Daarvoor zijn steeds interventies nodig op probleemgedrag. Er is in het algemeen sprake van overname (in meer of mindere mate) van activiteiten op vrijwel alle leefgebieden. Er is in overwegende mate begeleiding nodig bij het in control zijn over eigen gedrag, bij de persoonlijke verzorging en het volgen van de lichamelijke en geestelijke gezondheid. Daarbij kan ook de inzet van persoonlijke verzorging en/of verpleging op grond van de Zvw aangewezen zijn. De cliënt wordt waar mogelijk geleerd zelfstandig of met begeleiding taken op de verschillende leefgebieden uit te voeren in het kader van de zelfredzaamheid en/of participatie. Het toezicht bestaat uit 24 uren permanent toezicht. Dat wil zeggen in de accommodatie aanwezig én inzetbaar. De inzetbaarheid (planbaar en niet planbaar) is zowel overdag als 's nachts noodzakelijk.

## **8.3 Dagactiviteit**

Bij de in te zetten dagactiviteit staat de persoonlijke interesse van de cliënt centraal. Het kan voorkomen dat (nog) geen sprake is van een kenbare persoonlijke interesse. In die gevallen kan ook begeleiding worden ingezet die specifiek is gericht op het wekken van de interesse(s) van de cliënt.

### **8.3.1 Beoordeling**

Het college treft geen voorziening voor een dagactiviteit als sprake is van andere mogelijkheden om de dag in te vullen, zoals het volgen van scholing, het verrichten van vrijwilligerswerk, reguliere arbeid of gebruikmaking van een re-integratievoorziening.

### **8.3.2 Vervoer dagactiviteit**

Als de cliënt niet in staat is zich zelfstandig én veilig te verplaatsen naar de locatie van de dagactiviteit, kent het college een voorziening toe voor het vervoer naar deze locatie. Het college beoordeelt of de cliënt zich zelfstandig kan verplaatsten. Daarvan is ook sprake als hij met beschikbare hulp van personen uit zijn sociale netwerk of vrijwilligers kan reizen of daarbij op een andere manier door hen kan worden begeleid.

## **Hoofdstuk 9. Landelijke toegankelijkheid maatschappelijk opvang**

### **9.1 Inleiding**

De gemeente Amersfoort heeft het convenant "Landelijke Toegankelijkheid Maatschappelijke Opvang" getekend en volgt dit convenant.

### **9.2 Melding en (eerste) opvang**

Als maatschappelijke opvang met spoed noodzakelijk is, verleent het college toegang tot de maatschappelijke opvang in afwachting van de uitkomst van het onderzoek en de aanvraag van de cliënt. Als het college geen maatschappelijke opvang kan bieden terwijl dit wel noodzakelijk is, zorgt het college tijdelijk voor een oplossing, zo nodig in een andere gemeente of regio.

### **9.3 Onderzoek**

Het college onderzoekt wat de woonplaats was van de cliënt voor het ontstaan van de dakloosheid. Als het college vaststelt dat de cliënt, voor het ontstaan van dakloosheid, buiten de regio Amersfoort woonde en hierover overeenstemming heeft met die gemeente of regio, kan het college de uitvoering van het onderzoek overlaten aan die gemeente of regio.

Het college onderzoekt in welke gemeente of regio een traject in de maatschappelijke opvang de grootste kans van slagen heeft, dat wil zeggen het meeste kan bijdragen aan de zelfredzaamheid en participatie (en daarmee het duurzaam herstel) van de cliënt. Het college betreft bij dit onderzoek in elk geval de wens van de cliënt. Verder betreft het college bij het onderzoek:

- of er factoren zijn in een gemeente of regio die de kans van slagen van een traject naar verwachting vergroten, zoals een sociaal netwerk welke een positieve invloed heeft of kan hebben op de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, en/of bestaand werk en/of dagbesteding en/of onderwijs van de cliënt en/of lopende hulpverlenings- of ondersteuningstrajecten.
- of er factoren zijn in een gemeente of regio die de kans van slagen van een traject naar verwachting verkleinen, zoals een sociaal netwerk welke een negatieve invloed heeft of kan hebben op de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt en/of actuele criminele activiteiten van de cliënt en/of maatregelen die opgelegd zijn aan de cliënt.

Het onderzoek wordt zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen twee weken uitgevoerd, tenzij er redenen zijn, buiten de invloed van het college, die dit onmogelijk maken. De uitkomsten van het onderzoek worden vastgelegd in een onderzoeksverslag.

#### **9.4 Overdracht van cliënt en cliëntgegevens**

Als het college van oordeel is dat de kans van slagen van een traject groter is in een andere gemeente of regio, dan neemt het college - in overleg met de cliënt - contact op met die andere gemeente of regio.

Deelt de andere gemeente of regio het oordeel van het college, dan vindt de overdracht van de cliëntgegevens én de cliënt onverwijld plaats. Dit tenzij met de andere gemeente of regio wordt overeengekomen dat het bijdraagt aan de kans van slagen van een traject, dat deze overdracht later plaatsvindt.

Tot aan het moment van daadwerkelijke overdracht van de cliënt blijft het college maatschappelijke opvang bieden, dan wel blijft het college andere maatregelen treffen om op een andere wijze te voorzien in de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke opvang.

Het college draagt bij de overdracht alle noodzakelijke informatie over de cliënt, waaronder het onderzoeksverslag, over aan de andere gemeente of regio, in overleg met de cliënt.

Het college maakt met de andere gemeente of regio en de cliënt verder concrete afspraken over:

- de datum van overdracht;
- welke aanbieder de cliënt maatschappelijke opvang, dan wel andere ondersteuning die in de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke opvang voorziet, zal bieden in de andere gemeente of regio;
- hoe het vervoer van de cliënt en eventuele reisbegeleiding plaatsvindt.

#### **9.5 Verschil van mening tussen gemeenten**

Bij verschil van mening tussen het college en de andere gemeente of regio over de vraag welke gemeente of regio verantwoordelijk is voor het bieden van maatschappelijke opvang aan de cliënt spant het college zich maximaal in om tot een oplossing te komen.

Als het college én de andere gemeente of regio niet tot een oplossing komen, kan het college het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Sociaal Domein: Woonplaatsbeginsel en Toegang.

In afwachting van het oordeel van de geschillencommissie blijft het college een voorziening maatschappelijke opvang bieden, dan wel op andere wijze voorzien in de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke opvang. Het college volgt in het geschil het oordeel van de Geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 10. Persoonsgebonden budget**

### **10.1 Beoordeling van de voorwaarden**

#### **10.1.1 PGB -vaardigheid**

Bij het vaststellen of de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger in staat is te achten de aan een pgb verbonden taken op een verantwoorde wijze uit te oefenen, beoordeelt het college de volgende aspecten. De cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger moeten in ieder geval:

1. kunnen overzien wat de situatie is en een duidelijk beeld hebben van de zorgvraag;
2. op de hoogte zijn van de regels en verplichtingen die horen bij het pgb of die zelf weten te vinden bij de desbetreffende instanties (online);
3. in staat zijn om een overzichtelijke pgb-administratie bij te houden;
4. voldoende kunnen communiceren met de gemeente, de SVB en zorgverleners;
5. in staat zijn om zelfstandig te handelen en onafhankelijk voor een zorgverlener te kiezen;
6. in staat zijn om afspraken te maken en vast te leggen en om deze te verantwoorden;

7. kunnen beoordelen en beargumenteren of de geleverde zorg passend en kwalitatief goed is;
8. de inzet van zorgverleners kunnen coördineren waardoor de zorg door kan gaan, ook bij verlof en ziekte;
9. in staat zijn om als werk- of opdrachtgever de zorgverleners aan te sturen en aan te spreken op hun functioneren;
10. voldoende (juridische) kennis hebben over het werk- of opdrachtgeverschap, of deze kennis weten te vinden.

In de volgende situaties is in ieder geval sprake van een ernstig vermoeden dat de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger problemen zal krijgen met het uitvoeren van de taken die horen bij een pgb:

- er is sprake van schuldenproblematiek;
- er is sprake van een gok- of drugsverslaving;
- er is sprake van sterke vergeetachtigheid.

### 10.1.2 Kwaliteit

Bij het beoordelen van de kwaliteit van de met een pgb in te kopen ondersteuning houdt het college in ieder geval rekening met de hierna volgende aspecten met het oog op de te bieden kwaliteit van de ondersteuning en de veiligheid van de cliënt.

#### *Professionele ondersteuner*

- De ondersteuning sluit aan bij de beperkingen die de cliënt ondervindt.
- De ondersteuning sluit aan op het onderzoeksverslag.
- De ondersteuner die (al dan niet werkzaam via een professionele instelling) de geïndiceerde ondersteuning biedt, beschikt over een relevante opleiding. Bij het ontbreken daarvan moet, op een voor het college verifieerbare wijze, worden aangetoond dat deze ondersteuner over relevante werkervaring beschikt. Denk bijvoorbeeld aan referenties die kunnen worden gecontroleerd.
- Afhankelijk van de aard van de ondersteuning en van de beperkingen en kwetsbaarheid van de cliënt dient de ondersteuner te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze verklaring mag niet ouder zijn dan 12 maanden op het moment van de aanvraag van de ondersteuning.

#### *Dubbelrol vertegenwoordiger*

Om belangenverstremming te voorkomen, is het niet wenselijk dat degene die de cliënt vertegenwoordigt bij het uitvoeren van de aan een pgb verbonden taken, ook degene is die de ondersteuning verleent. Het college verstrekt in dat geval geen pgb.

#### *Ondersteuning door personen die behoren tot het sociaal netwerk*

Personen behorend tot het sociaal netwerk van de cliënt worden niet als professionele ondersteuner aangemerkt.

#### *Twijfels over integriteit ondersteuner*

Het college verstrekt geen pgb als er twijfels zijn over integriteit van de uitvoerder van de maatwerkvoorziening. Dit doet zich in ieder geval voor als die uitvoerder:

- a. fraude heeft gepleegd;
- b. betrokken is geweest bij strafbare feiten of overtredingen heeft begaan die de veiligheid en de kwaliteit van de maatwerkvoorziening in gevaar brengt;
- c. bestuursrechtelijke en/of fiscaalrechtelijke boetes opgelegd heeft gekregen;
- d. bestuursrechtelijke handhavingsmaatregelen opgelegd heeft gekregen in de vorm van een last onder bestuursdwang en/of dwangsom;
- e. en/of zijn directie en/of de aan hen gelieerde vennootschappen een zakelijk samenwerkingsverband onderhouden met derden die in relatie staan tot strafbare feiten of daarvan verdacht worden;
- f. zich niet professioneel gedraagt. Dit is bijvoorbeeld zo als de pgb-aanbieder zich intimiderend opstelt, geen voorbeeldfunctie toont of incidenten hebben plaatsgevonden binnen de uitvoering van zijn functie.

### 10.2 Weigering pgb

Het college weigert een pgb als het college in de twee jaar voorafgaande aan de aanvraag een besluit heeft ingetrokken met toepassing van artikel 2.3.10, eerste lid onder a, d of e van de wet.

### 10.3 Onderhoud en reparatie

Een pgb wordt aangevuld met een component voor onderhoud en reparatie van:

- hef- en trapliften;
- patiënten tilliften;
- mechanisme voor een hoog /laag verstelbaar keukenblok;

- elektromechanische openings - en sluitingsmechanisme van deuren;
- intercom met elektrische slotplaat;
- (elektrische) rolstoelen;
- scootmobielen.

#### **10.4 Woningaanpassingen**

In tegenstelling tot diensten lopen pgb's voor woningaanpassingen niet via de SVB. Deze pgb's worden door het college aan de aannemer (de uitvoerder van de woningaanpassing) uitbetaald.

#### **10.5 Beschermd Wonen**

De hoogte van dit pgb wordt bepaald op basis van:

- het uurtarief passend bij het van toepassing zijnde arrangement;
- het aantal geïndiceerde uren.

Het aantal geïndiceerde uren bestaat uit twee componenten:

- Collectieve component: deze component bedraagt 4 uur.
- Individuele component: deze component betreft de benodigde begeleiding die past bij de individuele zorgvraag van de cliënt. Uitgangspunt bij het bepalen van de omvang van deze component is de omvang van het geïndiceerde arrangement. Binnen de bandbreedte van het arrangement wordt gemotiveerd welke omvang voor de client noodzakelijk is. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in begeleiding basis (mbo) en begeleiding specialistische (hbo).

### **Hoofdstuk 11. Slotbepalingen**

#### **11.1 Inwerkingtreding**

1. Deze beleidsregels treden in werking op 1 juli 2024.
2. De Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Amersfoort 2020 worden ingetrokken op het moment dat deze beleidsregels in werking treden.

*Vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders van 11 juni 2024.*

*de secretaris,*

*de burgemeester,*



### **Bijlage I Voorbeelden van algemeen gebruikelijke voorzieningen**

- (Elektrische) Tandem (met uitzondering van een ouder-kind tandem)
- Fiets met lage instap, ligfiets
- Spartamet/tandemmet
- Elektrische fiets (al dan niet met lage instap)
- (Elektrische) bakfiets, fietskar, aanhangfiets uit de reguliere handel
- De gebruikskosten van een personenauto
- Brommer of scooter
- Verhoogd toilet
- Handgrepen
- Doucheglijstang
- Thermostaatkraan
- Eenhendelmengkraan
- Kookplaat (alle varianten)
- Vrijrijdbare airco
- Luchtbevochtiger
- Zonwering
- Wasdroger
- Korfladen
- Vervanging van vloerbedekking en gordijnen
- Dorpels in de woning verwijderen

## Bijlage II Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 met aanvullende instructie 2022

### INLEIDING

Bureau HHM hielp veel gemeenten bij het aanpassen van de regelgeving en het beleid rond de Huishoudelijke Ondersteuning<sup>1</sup>. Dit begon na de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep in mei 2016 met empirisch onderzoek naar normtijden en de objectieve en onafhankelijke onderbouwing daarvan, in collegiale samenwerking met KPMG Plexus. De uitkomsten daarvan toetsten we binnen een groot aantal gemeenten aan de lokale situatie om het zo te vertalen naar lokaal beleid.

Hieruit is een normenkader tot stand gekomen dat alle gemeenten kunnen gebruiken bij het toekennen van Huishoudelijke Ondersteuning. In haar uitspraken van december 2018 bevestigde de CRvB dat dit normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden.

Door uit te gaan van een 'gemiddelde cliëntsituatie' en de mogelijkheid tot meer of minder inzet om te komen tot ondersteuning op maat van de persoon, gaan wij ervan uit dat dit normenkader in elke gemeente en voor elke cliënt kan worden toegepast. Wij denken dat de kennis over de noodzakelijke inzet van huishoudelijke ondersteuning inmiddels zo is uitgekristalliseerd, dat gemeenten met behulp van deze handreiking zelf de normtijden en de onderbouwing van het beleid rond de Huishoudelijke Ondersteuning kunnen vaststellen.

Aan de hand van 13 vragen geven we inzicht in het algemene normenkader voor Huishoudelijke Ondersteuning en de mogelijkheden voor toepassing daarvan door gemeenten. Wat ons betreft kunnen gemeenten deze handreiking naar hartenlust gebruiken. Bronvermelding wordt op prijs gesteld, net als reacties van gemeenten die deze handreiking gebruikten.

In september 2022 hebben we een 'aangevulde' versie van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 uitgebracht. Deze versie is inhoudelijk en wat normtijden betreft volledig gelijk aan de eerste uitgave in 2019. De aanvulling bestaat uit bijlage 1 met aanvullende instructies voor de toepassing van het normenkader die we hebben opgenomen.

De aanvullende instructies zijn tot stand gekomen op basis van de vele tientallen gesprekken die we over de details en instructie van de toepassing van het normenkader hebben gevoerd. Met name tijdens en naar aanleiding van de vele trainingen die we in het veld hebben verzorgd en voorgelegde praktijkcasussen over hoe dit normenkader te gebruiken bij het indiceren.

Met deze aanvullende instructies verandert er niets in het normenkader op zich. Dit blijft onveranderd gebaseerd op dezelfde onderzoeken. De bedoeling en de concrete toepassing ervan hebben we verder verduidelijkt, volledig in lijn met de onderliggende onderzoeken.

Veel succes!  
Bureau HHM

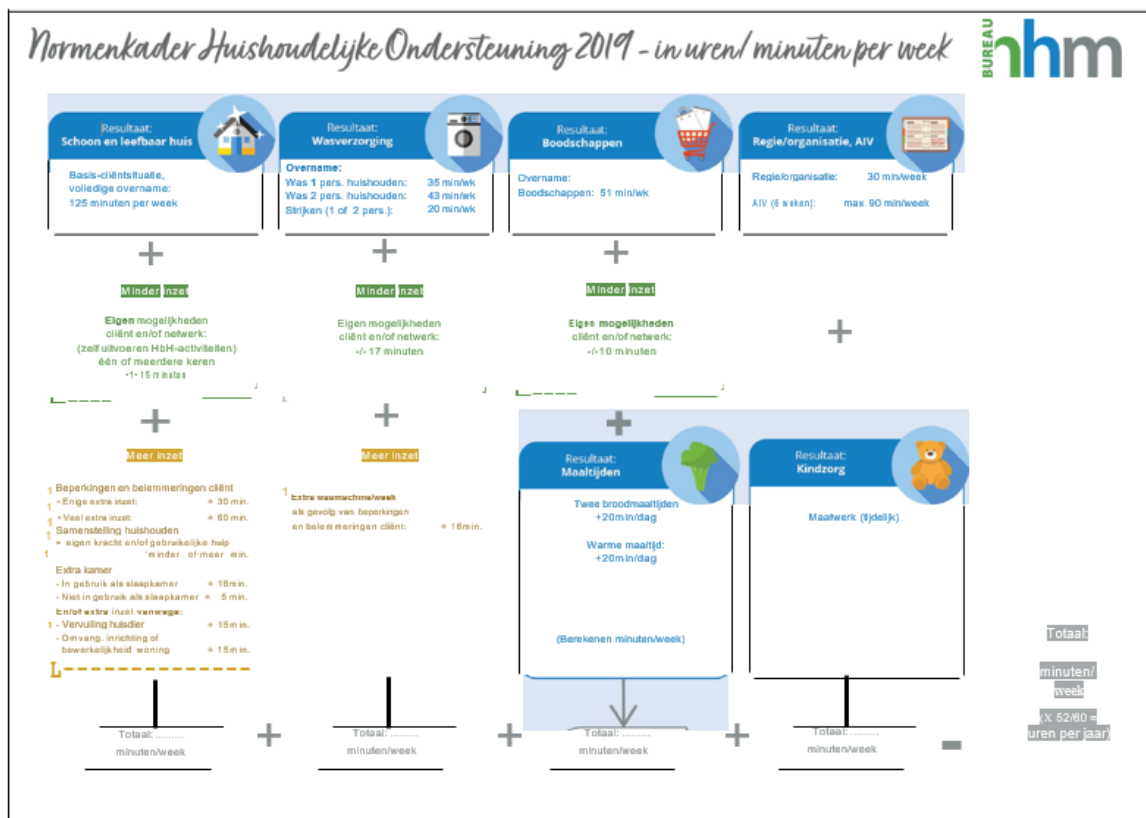
NB. Wij hebben geprobeerd deze tekst geheel voor zichzelf te laten spreken, hierbij is geen extern onderzoek of advies noodzakelijk. Heeft u toch vragen, opmerkingen of verbeteringsuggesties voor deze handreiking, dan horen wij die uiteraard graag: [info@hhm.nl](mailto:info@hhm.nl) | telefoon 053 433 0548

### 1. Hoe ziet het normenkader eruit?

De volgende pagina geeft het normenkader voor de Huishoudelijke Ondersteuning weer. Per resultaatgebied is uitgewerkt hoeveel professionele inzet nodig is voor de verschillende resultaten in de gemiddelde cliëntsituatie en wat het effect hierop is van verschillende factoren, zodat uiteindelijk wordt gekomen tot ondersteuning op maat van de persoon.

De normtijden zijn in navolgend 'blokkenschema' weergegeven in 'uren/minuten per week'. Daarmee wordt tegemoetgekomen aan de wettelijke plicht om tijdbesteding inzichtelijk te maken voor de cliënt en daarmee diens rechtspositie te bewaken. Maar tegelijk wordt flexibele toepassing naar individuele cliëntsituaties mogelijk, zodat er ruimte is voor het maatwerk dat van week tot week nodig is. Bijlage 2 bevat dit normenkader uitgedrukt in 'uren per jaar'.

1 ) De terminologie varieert in het land. Veelgebruikte termen zijn Huishoudelijke Ondersteuning, Hulp bij het Huishouden, Huishoudelijke Hulp en Huishoudelijke Verzorging. Wij gebruiken het begrip Huishoudelijke Ondersteuning.



## 2. Hoe moet ik het normenkader toepassen?

De toegangsmedewerker van de gemeente doet naar aanleiding van de hulpvraag van een cliënt integraal onderzoek. Daarbij onderzoekt de toegangsmedewerker welke ondersteuning de cliënt naar aard en omvang nodig heeft.

Vervolgens onderzoekt deze wat de mogelijkheden zijn vanuit eigen kracht, netwerk of andere voorliggende opties/voorzieningen om invulling te geven aan deze ondersteuningsvraag.

Daaruit volgt welke ondersteuning vanuit de Wmo nodig is, in de vorm van een maatwerkvoorziening voor ondersteuning bij het huishouden.

De toegangsmedewerker gebruikt dit normenkader als hulpmiddel, als leidraad, om te komen tot een professionele afweging over de ondersteuning op maat van de individuele cliënt die nodig is. Dit wordt per subresultaat (schoon en leefbaar huis, wasverzorging, etc.) bekeken en daarna opgeteld tot de totaal te indiceren tijd. Hierbij wordt de situatie van de cliënt vergeleken met de 'gemiddelde cliëntsituatie'. Dit leidt tot 'meer' of 'minder' inzet van ondersteuning dan in de gemiddelde cliëntsituatie het geval zou zijn. Het resultaat is dan ondersteuning op maat van de individuele cliënt, die wordt vastgelegd in de indicatie (beschikking).

Het normenkader wordt op de volgende manier geïnterpreteerd:

- De ondersteuningstijd in het normenkader voor de 'gemiddelde cliëntsituatie', betreft volledige professionele overname van alle activiteiten. De situatie van de cliënt wordt hier tegen afgezet / mee vergeleken.
- Het normenkader is hiervoor weergegeven in uren/minuten per week. In bijlage 2 in uren per jaar.
- De professionele hulp maakt, in samenspraak met de cliënt, een planning wanneer welke werkzaamheden worden gedaan. Binnen de gegeven omvang van de indicatie. Zo worden in de tijd uiteindelijk alle activiteiten opgenomen in het ondersteuningsplan uitgevoerd. In bijlage 3 is een overzicht opgenomen van de activiteiten en frequentie van uitvoering hiervan waarop het normenkader is gebaseerd. Dit betreft dan volledige professionele overname van alle werkzaamheden, zonder dat sprake is van bijzonderheden in de cliëntsituatie die minder inzet mogelijk of meer inzet nodig maken.
- Het normenkader betreft de voor de hulp beschikbare totale tijd. Er is geen sprake van 'instructietijden' per activiteit. In ieder huishouden, in iedere situatie, is sprake van net weer wat andere verdelingen van activiteiten en van de tijd die dit vergt per activiteit.
- In het normenkader is naast directe tijd ook indirecte tijd opgenomen. Dit is tijd die nodig is voor binnenkomen, afspraken maken, interactie met de cliënt en bijvoorbeeld het pakken en opruimen

van schoonmaakmiddelen. Deze indirecte tijd is even noodzakelijk als de directe tijd om de beoogde resultaten te behalen.

- De totale tijd die wordt geïndiceerd, is te zien als een totaal over het jaar heen voor alle te bereiken resultaten. Uit diverse onderzoeken is gebleken dat deze totaaltijd toereikend is om te doen wat nodig is in de gemiddelde cliëntsituatie (zie vraag 12). Voorwaarde hiervoor is wel dat goed onderzoek wordt gedaan naar de individuele situatie van de cliënt (keukentafelgesprek) om te komen tot een individuele afweging op maat.
- Met dit normenkader kan een verantwoord niveau van een schoon, opgeruimd en georganiseerd huishouden worden gerealiseerd. Aandachtspunt is dat persoonlijke opvattingen van cliënten of hulpen soms anders zijn dan waarop dit normenkader is gebaseerd. In deze is dan het normenkader leidend, omdat dit op basis van onderzoek bij en met vele cliënten en in afstemming met diverse deskundigen tot stand is gekomen.

### 3. Is het normenkader toe te passen in mijn gemeente?

Iedere gemeente kan het normenkader gebruiken door het te verankeren in het beleid. De gemeente bepaalt uiteraard haar eigen beleid ten aanzien van de Huishoudelijke Ondersteuning voor haar inwoners. Dat doet zij op grond van de Wmo 2015. Dit normenkader is gebaseerd op de algemene beleidsuitgangspunten die meerdere gemeenten toepassen (zie bij vraag 4). Als een gemeente hiervan substantieel afwijkt, kan dat tot gevolg hebben dat het normenkader niet meer van toepassing is.

### 4. Welke uitgangspunten verankeren in het beleid?

Het normenkader is gebaseerd op de navolgende uitgangspunten. Die moeten in het beleid worden vastgelegd. Deze teksten zijn voorbeelden die we in meerdere gemeenten zijn tegengekomen.

- Definitie van het resultaat:  
*Een huis is schoon en leefbaar indien het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.  
Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.*
- De afbakening van de ruimtes waarop de voorziening betrekking heeft:  
*De inwoner moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, slaapvertrekken, keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap/overloop.*
- De afbakening van activiteiten die onder de voorziening vallen en welke niet:  
*Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maakt geen onderdeel uit van HO.*
- De normering van de voorziening:  
*Voor de onderbouwing van de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp, maken we gebruik van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 (bureau HHM).*
- De mogelijkheid om voor bijzondere situaties af te wijken van het normenkader:  
*Wanneer cliënten als gevolg van hun (medische) beperkingen onvoldoende ondersteund worden door de basisvoorziening schoon huis, kunnen aanvullende maatwerkmodules ingezet worden. Dit zijn bijvoorbeeld een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden realiseren, het klaarzetten van maaltijden en beschikken over schone kleding. Als zij minder ondersteuning nodig hebben, dan wordt rekening gehouden met de mogelijkheden van eigen kracht, gebruikelijke hulp en het netwerk. Als sprake is van voorliggende voorzieningen/oplossingen, dan wordt hiervoor geen Wmo-maatwerkvoorziening inzet.*

### 5. Bekostiging in relatie tot het normenkader?

Voor de bekostiging van de Huishoudelijke Ondersteuning zijn verschillende modellen denkbaar. Die hebben in de kern steeds twee componenten: een 'p' (een reëel uurtarief) en een 'q' (het aantal uren dat bekostigd wordt). Doorgaans wordt de 'p' eenmalig bepaald en periodiek bijgesteld. Over de 'q' kunnen verschillende afspraken worden gemaakt, variërend van declaratie van feitelijk geleverde inzet, tot een normatief bepaalde omvang van de ondersteuning, bijvoorbeeld gebaseerd op het gepresenteerde normenkader.

#### Reëel uurtarief (p)

De gemeente is gehouden om voor de maatschappelijke ondersteuning een reëel tarief te betalen. De AMvB 'Reële Prijs Wmo 2015' die sinds de zomer van 2017 van kracht is, beschrijft op basis van welke parameters (kostprijsbestanddelen) het tarief tot stand komt. Het begrip 'reëel' weerspiegelt daarbij de (goede) prijs- kwaliteitverhouding. Wanneer een tarief 'reëel' is, is niet in de AMvB bepaald, dat is en blijft een keuze van de gemeente. Belangrijke toetssteen hierbij is dat het tarief tot stand komt in een transparant proces naar/met de aanbieders en dat het tarief herleidbaar en herkenbaar is.

Op grond van onze ervaringen, denken wij dat de discussie over de juiste parameters van een kostprijsmodel voor Huishoudelijke Ondersteuning en de passende waarden daarbij, inmiddels is uitgekristalliseerd. Ook op dit punt is naar ons inzicht, net als bij normtijden, geen aanvullend onderzoek nodig.

Aantal uren (q)

Hierbij ligt het voor de hand om aan te sluiten bij het normenkader en daarmee bij de uren die de cliënt krijgt toegekend. Daardoor ontstaat balans tussen het belang van de aanbieder en dat van de cliënt en is er volstrekte duidelijkheid over de omvang van de inzet en daarmee over de rechtspositie van de inwoner.

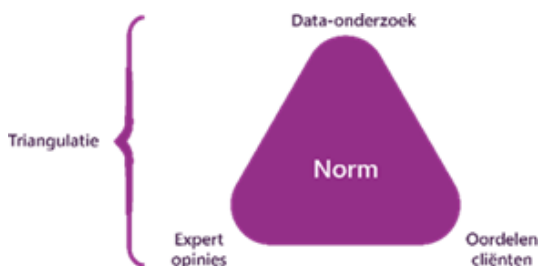
## 6. Wat is het doel van het normenkader?

Met dit normenkader willen we gemeenten helpen om inwoners die dit nodig hebben, passende Huishoudelijke Ondersteuning op maat van de persoon te bieden. Deze handreiking maakt de daarvoor benodigde kennis toegankelijk voor iedereen. Het is een hulpmiddel voor de toegangsmedewerkers om te komen tot een zorgvuldige professionele afweging voor ondersteuning op maat van de individuele cliënt. Gemeenten kunnen met dit normenkader kostenefficiënt komen tot Huishoudelijke Ondersteuning die voldoet aan de eisen die de Centrale Raad in mei 2016 stelde aan de onderbouwing van normtijden.

## 7. Hoe is het normenkader tot stand gekomen?

Gemeenten bieden hun inwoners ondersteuning in de vorm van Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wmo 2015. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) deed op 18 mei 2016 vier uitspraken waarin zij kritisch was over de keuzes die gemeenten hierbij tot dan toe maakten. Dit had betrekking op de onderbouwing van de omvang van de ondersteuning en op de positie van de inwoner ten opzichte van de professional.

Naar aanleiding van deze uitspraken herzagen veel gemeenten hun beleid. Bureau HHM en KPMG Plexus onderbouwden met onderzoek de benodigde omvang van de ondersteuning. De kern van deze onderzoeken is het uitgangspunt van triangulatie: het grondig onderzoeken van een vraagstuk vanuit meerdere perspectieven. Dit betreft de oordelen van cliënten, expert-oordelen en onderbouwing met data vanuit de uitvoeringspraktijk.



Zowel gezamenlijk als apart hebben beide bureaus een groot aantal gemeenten geadviseerd op basis van deze onderzoeken. Met name het onderzoek dat we hebben uitgevoerd voor de gemeente Utrecht is in veel gemeenten overgenomen als basis voor het eigen beleid.

In meerdere gevallen heeft de rechtbank en uiteindelijk ook de CRvB (10 december 2018, ECLI:NL:CRVB:2018:3835) het onderzoek dat door bureau HHM en KPMG Plexus is uitgevoerd, beoordeeld als 'objectief, onafhankelijk en deugdelijk'.

Daarmee voldoet het aan de criteria die eerder door de Raad zijn gesteld. En kan het worden benut voor onderbouwing van de in te zetten omvang van de Huishoudelijke Ondersteuning door een gemeente.

Bureau HHM en KPMG Plexus ontwikkelden in opdracht van verschillende gemeenten een nieuwe actuele maatstaf voor de Huishoudelijke Ondersteuning, passend bij het beleidskader van de betreffende gemeenten<sup>2</sup>. Deze gemeenten vullen het resultaatgericht werken ieder op een andere manier in. De kern van de aanpak was steeds de combinatie van tijdbestedingsonderzoek, professionele ervaringen, onafhankelijk experts en cliëntinterviews. Hiermee bepaalden we de benodigde activiteiten, frequentie van uitvoering en de tijdbesteding hieraan die nodig zijn voor het behalen van de resultaten die met de voorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning worden beoogd<sup>3</sup>.

2 ) Het empirisch onderzoek is uitgevoerd in Utrecht, Amsterdam, Haarlem, Hoorn, Emmen en nog een grote gemeente (naam wordt niet genoemd omdat deze gemeente niet formeel heeft gepubliceerd, de inhoud van het onderzoek mogen we wel gebruiken t.b.v. dit normenkader). Het rapport dat we voor Utrecht hebben opgesteld, is door de CRvB als 'deugdelijk' bestempeld. De onderzoeken in andere gemeenten zijn op overeenkomstige wijze uitgevoerd.  
3 ) Een uitgebreide beschrijving en toelichting op de uitgevoerde onderzoeken is desgewenst beschikbaar.

Voor enkele activiteiten, die in de praktijk zeer weinig voorkomen en die we daarom in de onderzoeken in 2016/2017 niet in voldoende aantallen hebben kunnen onderzoeken, blijven we gebruik maken van de normtijden zoals die in de CIZ-richtlijn uit 2006 zijn opgenomen. Ook omdat de deskundigen in de verschillende expertgroepen hebben aangegeven dat voor deze onderdelen nog steeds sprake is van relevante normtijden vanuit de CIZ-richtlijn. Dit betreft het voeren van de regie over het huishouden, advies/instructie/voorzorging en de verzorging van maaltijden.

In het verlengde van deze onderzoeken hebben wij vanuit HHM in de periode najaar 2016 tot op heden voor enkele tientallen gemeenten/regio's de uitkomsten in de lokale praktijk getoetst. Op basis van het onderzoek in meerdere gemeenten en toetsing van de uitkomsten in een groot aantal andere gemeenten en regio's, concluderen wij dat de tijdnormen die we in deze handreiking beschrijven, breed toepasbaar zijn en daarmee de CIZ-richtlijn uit 2006 op die onderdelen kunnen vervangen.

### **8. Houdt dit stand bij bezwaar en beroep?**

Als gemeenten de in deze handreiking gepresenteerde norm voor de toekenning van huishoudelijke hulp onder de Wmo 2015 onverkort overnemen en verankeren in hun beleid, verwachten wij dat dit juridisch stand zal houden in geval van bezwaarzaken. Bureau HHM biedt geen definitieve juridische zekerheid, daarvoor kunnen individuele zaken te veel onvoorziene omstandigheden bevatten. Bureau HHM kan op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld door de gebruiker van deze norm c.q. deze handreiking.

### **9. Is lokaal aanvullend onderzoek nodig?**

Ten behoeve van het toetsen van uitkomsten van de elders uitgevoerde onderzoeken voor een bepaalde gemeente, analyseerden wij steeds eerst het lokale beleid. Dat is vertaald naar de uitkomsten van het onderzoek elders. Die uitkomsten toetsten we vervolgens bij lokale stakeholders. Soms met onafhankelijke experts, soms met vertegenwoordigers van cliënten en cliëntenorganisaties en steeds met professionals die de lokale praktijk van Huishoudelijke Ondersteuning goed kennen. Zo ontwikkelden we onafhankelijke lokale normenkaders, zonder aanvullend empirisch onderzoek te doen. Voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid dat we in het normenkader 108 uur op jaarbasis presenteren in plaats van de 105 uur op jaarbasis die is gevonden in het allereerste onderzoek in Utrecht. Daarbij bleek steeds dat de cijfermatige basis van de uitgevoerde onderzoeken kon worden gebruikt om te komen tot een normenkader dat specifiek is afgestemd op de lokale beleidskeuzes van die gemeente. Er is veelal wel sprake van enige verschillen in het beleid tussen gemeenten. Reden daarvan is dat het normenkader ruimte biedt voor individuele verschillen.

Gemeenten kunnen dit normenkader overnemen als het aansluit op het lokale beleid. Aanvullend onderzoek is dan ook niet noodzakelijk. Het verdient echter wel aanbeveling dat zowel beleid als normenkader worden besproken met lokale stakeholders. Daarmee ontstaat draagvlak voor de toepassing ervan en kunnen eventueel lokale factoren worden onderkend die van belang zijn bij de toepassing van het normenkader voor deze gemeente.

### **10. Kan ik het normenkader toepassen per jaar?**

Ja, dat kan. Bij vraag 2 presenteerden wij het normenkader uitgedrukt in uren en minuten per week. Gemeenten kunnen kiezen om een andere tijdseenheid te hanteren (zoals uren per maand, kwartaal of jaar). Bijlage 2 bevat het normenkader in een tabel op basis van uren per jaar. Iedereen kan met deze informatie het normenkader ook terugrekenen naar elke andere denkbare variant. Daarbij moet echter wel worden bedacht dat door afronding verschillen kunnen ontstaan. Een normenkader uitgedrukt in decimalen lijkt ons niet wenselijk. Daarom zijn beide tabellen afgerond op hele uren of minuten per week of per jaar. Wij adviseren te rekenen vanuit de tabel in 'minuten per week'. Indien bij doorrekenen naar andere eenheden decimalen ontstaan, is ons advies om steeds naar boven af te ronden. Daarmee wordt een eventuele marge in het voordeel van de inwoner toegepast.

### **11. Kan ik losse onderdelen uit het normenkader gebruiken?**

Dit kan alleen als bedoeld wordt op de verschillende resultaatgebieden uit de Huishoudelijke Ondersteuning. Alle activiteiten en beïnvloedende factoren zijn per resultaatgebied gebundeld onderzocht. Zij vormen een logisch en samenhangend geheel. Dus een gemeente kan ervoor kiezen om alleen het normenkader voor 'schoon en leefbaar huis' over te nemen, zonder het kader voor het resultaat 'wasverzorging'. Bijvoorbeeld omdat hiervoor een algemene voorziening is ingericht. Dit kan wanneer deze keuze in het beleid is verankerd. Voor alle onderdelen van het normenkader moet de gemeente op een of andere wijze in mogelijkheden van ondersteuning voorzien voor inwoners die dit nodig hebben, als er geen andere voorliggende oplossingen zijn.

In dit normenkader presenteren we totaalrijen. Die zijn bepaald op grond van de triangulatie-aanpak die we eerder hebben benoemd. In de onderliggende onderzoeken zijn ook onderzoektijden per activiteit uitgewerkt. Het gebruik van tijden per activiteit (stofzuigen woonkamer, dweilen gang, nat afnemen, etc.) als los te indiceren onderdelen raden wij af. Dit betreft onderzoektijden die samengevoegd leiden

tot een passende omvang van ondersteuning op maat voor de cliënt. Hierbij is dus ook sprake van middeling van tijden. Individuele situaties verschillen altijd wat van elkaar, dit maakt in dit normenkader dat het grote geheel zeker klopt, maar er is geen sprake van 'instructietijden of uitvoeringsnormen per activiteit'. Het zijn de totaaltijden die de toegangsmedewerker helpen om te komen tot passende ondersteuning op maat waarmee de gestelde doelen als geheel kunnen worden gerealiseerd.

## 12. Is het normenkader voor elke cliënt op maat?

Het vertrekpunt bij het ontwikkelen van dit normenkader was 'hoe veel tijd is nodig voor volledige professionele overname van het huishouden bij een gemiddelde cliëntsituatie'. Deze gemiddelde cliëntsituatie dienst als ijkpunt, waaraan cliënten worden gespiegeld. Het normenkader geeft richtlijnen voor het maken van een afweging door de toegangsmedewerker, die leidt tot ondersteuning op maat van de individuele cliënt.

Door de vele individuele casuïstiek die we in de verschillende onderzoeken hebben gezien, hebben we een scherp beeld van de 'gemiddelde cliëntsituatie' waar huishoudelijke hulp wordt geboden. Op basis van deze gemiddelde cliëntsituatie krijgen de normtijden een algemeen karakter en wordt voorkomen dat op alle mogelijk denkbare uitzonderingen apart beleid moet worden ontwikkeld. De gemiddelde cliëntsituatie is als volgt omschreven:

### Gemiddelde cliëntsituatie:

- een huishouden met 1 of 2 volwassenen zonder thuiswonende kinderen;
- wonend in een zelfstandige huisvestingssituatie, gelijkvloers of met een trap;
- er zijn geen huisdieren aanwezig die extra inzet van ondersteuning vragen;
- de cliënt kan de woning dagelijks op orde houden (bijvoorbeeld aanrecht afnemen, algemeen opruimen) zodat deze gereed is voor de schoonmaak;
- de cliënt heeft geen mogelijkheden om zelf bij te dragen aan de activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er is geen ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers bij activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er zijn geen beperkingen of belemmeringen aan de orde bij de cliënt die maken dat de woning extra vervuult of dat de woning extra schoon moet zijn;
- de woning heeft geen uitzonderlijke inrichting en is niet extra bewerkelijk of extra omvangrijk.

Cliënten passen zeker niet altijd precies in deze omschrijving van 'de gemiddelde cliëntsituatie'. Er is sprake van invloedsfactoren die minder of juist meer ondersteuning nodig maken (eigen kracht e.d. versus vaker of beter moeten schoonmaken). Door een zorgvuldige afweging te maken hiervan voor iedere cliënt, komt de toegangsmedewerker tot individuele ondersteuning op maat (maatwerk). De volgende invloedsfactoren maken dat inzet van minder ondersteuningstijd mogelijk is of inzet van meer ondersteuningstijd nodig is.

### a. Kenmerken cliënt

- *Mogelijkheden cliënt zelf:* de fysieke mogelijkheden van de cliënt om bij te dragen aan de uitvoering van activiteiten. Dit hangt af van het kunnen bewegen, lopen, bukken en omhoog reiken, het vol kunnen houden van activiteiten, het kunnen overzien wat moet gebeuren en daadwerkelijk tot actie kunnen komen. Ook speelt hier de trainbaarheid en leerbaarheid van de cliënt mee.
- *Beperkingen en belemmeringen van de cliënt,* die gevolgen hebben voor de benodigde inzet. De hoeveelheid extra ondersteuning die nodig is, is leidend, niet de problematiek als zodanig. Voorbeelden zijn Huntington, ALS, Parkinson, dementie, visuele beperking, revalidatie, bedlegerig, psychische aandoeningen, verslaving/alcoholisme e.d. Dit kan op twee manieren uitwerken:
  - Het kan nodig zijn extra vaak schoon te maken of te wassen, doordat meer vervuiling optreedt. Bijvoorbeeld als gevolg van rolstoelgebruik, ernstige incontinentie, overmatig zweten, (ernstige) tremors, besmet wasgoed (bijvoorbeeld bij chemokuur of Norovirus).
  - Het kan nodig zijn de woning extra goed schoon te maken. Ter voorkoming van problemen bij de cliënt voortkomend uit bijvoorbeeld allergie, astma, longemfyseem, COPD.
- *Ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers:* de hoeveelheid ondersteuning die wordt geboden vanuit mantelzorgers, het netwerk van de cliënt en eventuele vrijwilligers, waardoor minder professionele inzet vanuit de gemeente noodzakelijk is omdat een deel activiteiten door niet-professionals wordt gedaan.

### b. Kenmerken huishouden

- *Samenstelling van het huishouden:* het aantal personen en de leeftijd van leden in het huishouden. Als sprake is van een huishouden van twee personen, is niet persé extra inzet nodig. Dit is bijvoorbeeld wel het geval als zij gescheiden slapen, waardoor een extra slaapkamer in gebruik is. Het

kan ook betekenen dat er minder ondersteuning nodig is, omdat de partner een deel van de activiteiten uitvoert (gebruikelijke hulp<sup>4</sup>).

De aanwezigheid van een kind of kinderen kan leiden tot extra noodzaak van inzet van ondersteuning. Dit is mede afhankelijk van de leeftijd en leefstijl van de betreffende kinderen en van de bijdrage die het kind levert in de huishouding (leeftijdsafhankelijk, gebruikelijke hulp). Als er kinderen zijn, zijn er vaak ook meer ruimtes in gebruik. Een kind kan eventueel ook een bijdrage leveren in de vorm van mantelzorg en daarmee de benodigde extra inzet beperken of opheffen. Bij een kind kan ook sprake zijn van bijzonderheden (ziekte of beperking) die maken dat extra inzet van ondersteuning nodig is.

- *Huisdieren*: door de aanwezigheid van een of meer huisdieren in het huishouden, kan eventueel door meer vervuiling extra inzet nodig zijn dan in de norm is opgenomen. Verzorging van huisdieren valt niet onder huishoudelijke ondersteuning. Een huisdier veroorzaakt niet altijd extra benodigde inzet (goudvis in een kom, een niet verharende hond, etc.). Een huisdier heeft vaak ook een functie ten aanzien van participatie en eenzaamheidsbestrijding. Met de cliënt moet in voorkomende gevallen overleg plaatsvinden over aantal of aard van huisdieren en welke gevolgen hiervan wel of niet 'voor rekening' van de gemeente/samenleving komen.

### c. Kenmerken woning

- *Inrichting van de woning*: extra inzet nodig door bijvoorbeeld extra veel beeldjes of fotolijstjes in de woonkamer of een groot aantal meubelstukken in de ruimte. Het gaat in dit geval om de extreme situaties, waarin de inrichting een aanzienlijke extra ondersteuning vergt. Ook hierbij kan nader overleg met de cliënt zijn aangewezen over wie wat doet in het huishouden.
- *Bewerkelijkheid van de woning*: extra inzet nodig door bouwkundige en externe factoren, bijvoorbeeld de ouderdom van het huis, de staat van onderhoud, de aard van de wand- of vloerafwerking, de aard van de deuren, schuine wanden, hoogte van de plafonds, tocht en stof, eventuele gangetjes en hoekjes.
- *Omvang van de woning*: een grote woning kan, maar hoeft niet persé meer inzet te vragen. Een extra grote oppervlakte van de in gebruik zijnde ruimtes kan meer tijd vergen om bijvoorbeeld stof te zuigen, maar kan het stofzuigen ook makkelijker maken omdat je makkelijk overal omheen kunt werken. Een extra slaapkamer die daadwerkelijk in gebruik is als slaapkamer vergt wel extra tijd.

N.B. Er zijn cliëntsituaties denkbaar die niet passen in het normenkader. Deze zijn zo uitzonderlijk dat hiervoor geen algemene normstelling mogelijk is. Wij adviseren daarom in de toegang in gezamenlijk overleg te bepalen welke ondersteuningsbehoefte er in deze cliëntsituaties is. Dit normenkader kan daarbij veelal wel ondersteunend zijn.

### 13. Is 'x' minuten voor 'dweilen' wel voldoende?

In dit normenkader presenteren we totaal tijden voor verschillende onderdelen. Deze zijn bepaald op grond van de triangulatie-aanpak die we eerder hebben benoemd bij vraag 7. In de onderzoeken die ten grondslag liggen aan dit normenkader zijn ook onderzoek tijden per activiteit uitgewerkt. Het gebruik van tijden per activiteit (stofzuigen woonkamer, dweilen gang, nat afnemen, etc.) als los te indiceren onderdelen raden wij af. Dit betreft onderzoek tijden die samengevoegd leiden tot een passende omvang van ondersteuning op maat voor de cliënt. Hierbij is dus ook sprake van middeling van tijden. Individuele situaties verschillen altijd wat van elkaar. Dit maakt in dit normenkader dat het grote geheel zeker klopt, maar er is geen sprake van 'instructietijden of uitvoeringsnormen per activiteit'. Het zijn de totaal tijden die de toegangsmedewerker helpen om te komen tot passende ondersteuning op maat waarmee de gestelde doelen als geheel kunnen worden gerealiseerd.

### Bijlage 1. Aanvullende instructie toepassing Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019

In deze bijlage hebben we nadere instructies uitgewerkt voor het toepassen van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019.

Deze instructies zijn uitgewerkt op basis van:

- de bedoeling van de onderliggende onderzoeken waar het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 op is gebaseerd;
- de vele gesprekken met en praktijkvoorbeelden van Wmo- consulenten van gemeenten en van deskundigen van aanbieders HO tijdens de tientallen trainingen die door bureau HHM zijn verzorgd over het Normenkader HO 2019 sinds 2019.

Tijdens de trainingen over het normenkader voor gemeenten/de Wmo- consulenten geven we de instructies uit deze bijlage mondeling al mee.

<sup>4</sup>) Gebruikelijke hulp is de normale, dagelijkse hulp die partners, ouders, inwonende kinderen en/of andere huisgenoten elkaar geven.



Deze instructies zijn te zien als een inhoudelijke verrijking of inkleuring van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019.

Deze instructies hebben geen invloed op de tijdnormen uit het normenkader, de eerder uitgevoerde onderliggende onderzoeken vormen hiervoor de basis.

Onderwerpen in deze bijlage:

1. Minder inzet dan volledige overname/afschalen
2. Enige extra inzet of veel extra inzet (30 of 60 minuten)
3. Kamer wel/niet in gebruik (als slaapkamer!)
4. Wanneer ruimtes wel of niet als 'extra kamer' aanmerken
5. Samenstelling huishouden (= eigen kracht + gebruikelijke hulp)
6. Huisdieren (die extra inzet van ondersteuning noodzakelijk maken)
7. Overige kenmerken woning: omvang, bewerkelijkheid, inrichting
8. Strijken en boodschappen (beide meestal voorliggend op te lossen)
9. Regie en organisatie; Advies-instructie-voorlichting
10. Algemeen (activiteiten en -onderzoektijden)
11. Afronding van de indicatie (op 5 minuten of per kwartier)
12. Herindicaties

### **1. Minder inzet dan volledige overname/afschalen**

We krijgen regelmatig vragen over het 'afschalen' of 'minderen' ten opzichte van de in de norm aangegeven minuten per week in geval van volledige overname. De vragen die worden gesteld, gaan over waarop dit 'afschalen' is gebaseerd en of het mogelijk is om verder af te schalen dan de 10, 15 of 17 minuten die in het normenkader staan benoemd.

Hierbij geldt:

1. We hebben in 2016 de uitvoerders HO gevraagd hoeveel cliënten, die géén volledige overname nodig hebben zoals beschreven in de 'gemiddelde cliëntsituatie', zelf gemiddeld doen onder het resultaat Schoon en Leefbaar huis. Dat bleek gemiddeld zo'n 15 minuten te zijn.
2. Dat betreft meestal schoonmaken op middenniveau (afstoffen en nat afnemen) en algemeen opruimen. Het afstoffen op middenniveau is dus zonder bukken of klimmen/reiken. Dit hebben we in het normenkader 'licht HbH' genoemd. Zonder ons toen te realiseren dat dit een andere invulling kent dan het 'licht HbH' in de ClZ-richtlijn 2006. Daarin omvat 'licht HbH' meer activiteiten en staat dan ook voor 30 minuten.
3. Als de cliënt nog duidelijk meer kan doen en ook werkelijk duurzaam doet dan afstoffen op middenniveau, bijvoorbeeld t.a.v. het sanitair schoonmaken of de keuken of stofzuigen, dan kan zeker nog één of zelfs twee maal extra mindering met 15 minuten plaatsvinden. Mits dit duidelijk wordt toegelicht/gemotiveerd.
4. Bovenop of in plaats van de mindering vanwege de mogelijkheden van de cliënt zelf, kan ook nog aftrek plaatsvinden vanwege ondersteuning vanuit het netwerk of door inwonende personen op basis van het beleid gebruikelijke hulp. Dit kan 15 minuten zijn, maar dit kan ook meer dan 15 minuten zijn. Vaak is dat dan vanwege gebruikelijke hulp.
5. De taak van de gemeente op grond van de Wmo 2015 is ondersteuning op maat te bieden. Als dat bij een cliënt 2 uur of bijvoorbeeld 3 uur per 2 weken is, dan kan dit zeker worden geïndiceerd.
6. Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 is gebaseerd op volledige professionele overname op wekelijkse basis. Maar het normenkader staat niet in de weg dat een andere oplossing (minder uren per week) de best passende ondersteuning is voor de cliënt. Dit kan dan ook worden geïndiceerd.
7. Zeker bij de was is vaak ruimte voor eigen inzet door de cliënt. Daarom staat hierbij ook een aftrekooptie voor de helft van de omvang (-/- 17 minuten). Je ziet vaak dat de zware/grote stukken was niet meer kan hanteren, maar de kleine stukken nog wel, zoals kleding, ondergoed e.d.
8. Bij alle punten hierboven bedoelen we specifiek: het betreft inzet van de cliënt zelf of het netwerk, de eigen kracht, waardoor dit werk niet door de huishoudelijke hulp hoeft te worden gedaan.

### **2. Enige extra inzet of veel extra inzet (30 of 60 minuten)**

Wanneer moet ik enige extra inzet of juist veel extra inzet indiceren? Dit gaat over situaties waarin door beperkingen of belemmeringen van de cliënt extra goed of extra vaak moet worden schoongemaakt.

We zien dit in de volgende situaties:

1. Oorzaak 1: allergieën/COPD en dergelijke waardoor het huis beter stofvrij moet blijven.
2. Oorzaak 2: incontinentie, overmatig zweten, specifieke medicijnen met lichamelijke reacties, rolstoelgebruik binnen-buiten (en geen stofzuigrobot mogelijk voor het zand opzuigen) en dergelijke, waardoor het huis sneller vervuult.

3. Tot 30 minuten extra inzet is vooral aan de orde als uitbreiding op het ene bezoek/werkmoment per week van de hulp nodig is. Vanwege extra vaak of extra goed moeten schoonmaken.
4. Tot 60 minuten extra inzet is in het algemeen aan de orde als een tweede bezoek/werkmoment per week van de hulp nodig is. Vanwege extra vaak of extra goed moeten schoonmaken.
5. Aandachtspunt: inzetten van medisch advies kan nodig zijn om duidelijk te krijgen wat op objectieve medische gronden noodzakelijk is om aan extra ondersteuning in te zetten.
6. In geval van en tweede keer moeten komen vanwege stof of zand/haren op de vloer vanwege huisdieren, vanwege allergie, vanwege rolstoelgebruik et cetera: overweeg of het mogelijk is dat de cliënt zelf een eenvoudige robotstofzuiger aanschaff als algemeen gebruikelijke voorziening.
7. Advies van ons: laat de cliënt een eenvoudige robotstofzuiger zelf kopen en gebruiken, mits dit iemand is die met een (eenvoudig) apparaat uit de voeten kan.

### 3. Kamer wel/niet in gebruik (als slaapkamer!)

Binnen het normenkader rekenen we extra tijd voor extra kamers. Er is een verschil tussen de tijd die wordt gerekend wanneer een extra kamer 'wel of niet in gebruik' is. Maar wanneer moeten we als gemeente een kamer aanmerken als 'in gebruik' en wanneer als 'niet in gebruik'?

Instructie:

1. De terminologie waar deze instructie op rust is: een extra kamer 'in gebruik als slaapkamer' of een extra kamer 'niet in gebruik als slaapkamer'. Als het geen slaapkamer is, dan is het dus voor 'iets anders', het maakt in principe niet uit waarvoor dat is.
2. Extra (slaap)kamers in de woning, naast de hoofdslaapkamer van de cliënt (die in de standaardtijd is opgenomen), moeten worden schoongemaakt om de woning uiteindelijk niet te laten vervuilen.
3. Als een extra kamer daadwerkelijk als slaapkamer in gebruik is, dan vergt dat 18 minuten per week zoals genoemd in het normenkader (bijv. voor een stel dat altijd apart slaapt, twee mensen -geen stel- die samen een huis bewonen, een kind, mits geen gebruikelijke hulp mogelijk is: betekent zelf schoonmaken door het kind), et cetera.
4. Voor de niet-slaapkamers indiceer je 5 minuten per week. Dat is in principe onafhankelijk waar deze andere kamer voor wordt gebruikt. Van leeg tot logeerkamer tot strijkkamer tot computerkamer etc.  
Want: met 20 minuten per maand heeft de hulp genoeg tijd om die kamer een keer te kunnen stoffen en stofzuigen e.d. en blijft deze acceptabel schoon. Toegangsmedewerkers kunnen op basis van hun professionele oordeel in een uitzonderlijke situatie zo nodig een uitzonderlijke beslissing nemen en toch 18 minuten toekennen.
5. Een zolder en dus ook een eventuele helemaal leegstaande zolderkamer: die neem je in principe niet mee, behalve als er duidelijke redenen zijn om dit wel te doen. Het eventueel eens per jaar een stofzuiger door de zolder halen, lost zich in de praktijk eigenlijk altijd wel op.
6. De 18 minuten voor een kamer in gebruik als slaapkamer komen voort uit het moeten verschonen van het bed en de extra benodigde tijd voor stoffen en schoonmaken vanwege de aard van het gebruik van de kamer.
7. Een logeerkamer die (zeer) incidenteel wordt beslapen: die kan in principe door de logee weer schoon worden opgeleverd. Of door de ouders van het kleinkind dat komt logeren. Het is niet aan de gemeente om dit soort zaken altijd te moeten oplossen. In principe blijft dan de genoemde 5 minuten per week (20 minuten per maand) toereikend om die kamer voldoende schoon te houden. Ook hier geldt weer: uitzonderingen daargelaten, zoals bijvoorbeeld: twee kleinkinderen logeren enkele dagen per week bij opa en oma om het gezin te ontlasten waar al jeugdzorg in zit: dan is HO inzetten een betere optie dan meer jeugdzorg inzetten.
8. Het professionele oordeel van de consulent is uiteindelijk leidend, deze kan zo nodig de hardheidsclausule benutten.

### 4. Wanneer ruimtes wel of niet als 'extra kamer' aanmerken

Binnen het normenkader rekenen we extra tijd voor extra kamers. Er is een verschil tussen de tijd die wordt gerekend wanneer een extra kamer wel of niet in gebruik is als slaapkamer. Maar wanneer merk je een extra ruimte nu ook aan als extra kamer? Hier kan sprake zijn van interpretatie- verschillen, vooral als het meer om een 'overige ruimte' gaat en niet zozeer een extra kamer.

Instructie:

1. Grote bijkeuken: een bijkeuken is in principe onderdeel van 'de keuken'. Het kan natuurlijk voorkomen dat sprake is van een serieus grote keuken in combinatie met een serieus grote bijkeuken: dan kan opplussen op basis van 'extra kamer niet in gebruik als slaapkamer' of op basis van de factor 'omvang van de woning' aan de orde zijn. Dat kan spelen als de hele woning duidelijk bovengemiddeld groot is.
2. Tweede badkamer: kern: bespreken met de cliënt dat deze in principe niet wordt gebruikt als badkamer en deze dan aanmerken als 'extra kamer niet zijnde een slaapkamer': plus 5 minuten/week.
3. Separaat toilet boven: als er geen toilet in de badkamer zit: zien als

4. onderdeel van 'het sanitair boven': vergt geen extra tijdsinzet.
5. Kantoor: als het echt een kantoor is en niet een slaap/logeerkamer die als werkplek wordt gebruikt: deze moet zakelijk schoongemaakt en dan is het geen Wmo. Als het een thuiswerkplek betreft, dan is het een kamer 'niet in gebruik als slaapkamer'.
6. Grote kelder: afwegen op basis van het werkelijke gebruik hiervan. Geen extra tijd toekennen, net zoals de zolder of eventueel meenemen als 'extra kamer niet in gebruik als slaapkamer'.

#### **5. Samenstelling huishouden (= eigen kracht + gebruikelijke hulp)**

In het normenkader is de mogelijkheid benoemd om extra tijd toe te kennen op grond van de 'samenstelling van het huishouden'. Hiervoor hanteren we een aanvullende instructie, gebaseerd op de uitgangspunten van eigen kracht en het beleid gebruikelijke hulp van de gemeente.

1. De instructie voor deze regel in het normenkader is:
  - a. beoordeel de eigen kracht van de cliënt(en)
  - b. beoordeel de situatie op grond van het beleid gebruikelijke hulp van de gemeente.
2. Als sprake is van meer personen in het huishouden, dan zijn eigen kracht en gebruikelijke hulp bepalend of er MINDER dan volledige overname of MEER dan volledige overname moet worden ingezet.
3. De 30 minuten zoals (oorspronkelijk) vermeld in het normenkader: kom tot een specifieke afweging die kan leiden tot het toekennen van minder tijd of tot het toekennen van meer tijd, dit kan zo nodig ook meer dan 30 minuten zijn.

#### **6. Huisdieren (die extra inzet van ondersteuning noodzakelijk maken)**

Omdat huisdieren een extra bron van vervuiling kunnen zijn binnen een huishouden, kan het nodig zijn vanwege de noodzaak van extra vaak of extra goed schoonmaken 15 minuten extra ondersteuningstijd toe te kennen.

Instructie:

1. Er zijn gemeenten die uitsluiten dat er extra ondersteuningstijd nodig kan zijn vanwege de aanwezigheid van huisdieren, omdat dit een 'eigen keuze van de cliënt' is. Andere gemeenten zien juist de belangrijke rol die huisdieren in het leven van mensen kunnen hebben en komen hier zo nodig in tegemoet als dit nodig is.
2. Voor hulpdieren kan extra inzet van ondersteuning noodzakelijk zijn. Dat zijn namelijk 'hulpmiddelen' en geen huisdieren.
3. De verzorging van huisdieren is eigen verantwoordelijkheid van de cliënt, hier indiceer je geen extra inzet voor.
4. Zolang sprake is van een 'gewone situatie', dus één of twee katten of honden/hondjes: dan kan het aan de orde zijn dat je extra tijd indiceert, als daadwerkelijk sprake is van extra bewerkelijkheid/werk voor de hulp (bijvoorbeeld stofzuigen moet sowieso al gebeuren).
5. Als sprake is van keuzen van de cliënt die boven het 'gewone' uitstijgen, dan is gesprek nodig over wat aan de cliënt zelf is en wat aan de gemeente/samenleving is.  
Ofwel: als de cliënt ervoor kiest meer vervuiling te laten ontstaan door huisdieren dan als algemeen redelijk is aan te merken, dan wordt dat vervolgens niet door de gemeente opgelost.  
Want: in het beleid van de gemeente staat dat de cliënt is gehouden om niet meer ondersteuning te vragen of noodzakelijk te maken dan in redelijkheid nodig is.  
Voorbeelden: meerdere honden die vrij door het hele huis mogen lopen of losvliegende vogels die veel troep maken. Cliënten met COPD die binnen roken en binnen 20 parkieten houden en vervolgens om extra vaak schoonmaak vragen.  
In dezelfde lijn: cliënten met zware allergie of COPD, die weigeren de woning te saneren, maar wel extra ondersteuning vragen.

#### **7. Overige kenmerken van de woning: omvang, bewerkelijkheid, inrichting**

Op basis van het normenkader is het mogelijk om 15 minuten extra ondersteuningstijd toe te kennen op basis van 'overige kenmerken'.

Wat zijn deze overige kenmerken?

1. Pas dit alleen toe in heel duidelijke gevallen.
2. Omvang van het huis: alleen in uitzonderlijke situaties neem je een kwartier extra op vanwege een heel groot huis. Dit aspect wordt namelijk mede gedekt door de mogelijkheid van toekennen van extra ondersteuningstijd voor 'extra kamers wel of niet in gebruik als slaapkamer'.
3. Bewerkelijkheid: idem. Alleen in uitzonderlijke situaties hiervoor extra ondersteuningstijd opnemen.
4. Inrichting: idem. Eerste verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt om niet meer inzet nodig te maken dan redelijkerwijs nodig is. In uitzonderlijke situaties kun je het meenemen.
5. Voor deze drie items apart dan wel gezamenlijk ken je in principe 1 x 15 minuten extra toe.

#### **8. Strijken en boodschappen (meestal voorliggend op te lossen)**

De afgelopen jaren zijn er diverse ontwikkelingen geweest rondom strijken en boodschappen. Deze hebben invloed op het indiceren van hulp bij het huishouden:

1. Strijken wordt over het algemeen niet meer geïndiceerd, hier zijn in de vorm van strijkvrije kleding voorliggende oplossingen voor beschikbaar.
2. Boodschappen halen wordt in het algemeen niet meer geïndiceerd. Hier zijn veelal boodschappenservices voor beschikbaar als voorliggende oplossing.

### **9. Regie en organisatie; Advies-instructie-voorlichting**

Het kan zijn dat een cliënt niet meer zelf (volledig) de regie kan voeren over het huishouden. Als het zo is dat een hulp daardoor aantoonbaar extra werkzaamheden moet doen of bijvoorbeeld door het gedrag van de cliënt extra tijd nodig heeft, dan kun je hiervoor 30 minuten per week structureel extra indiceren. Van hulpen mag worden verwacht dat deze zelfstandig hun werkzaamheden kunnen plannen. Het gegeven dat een cliënt de hulp niet kan instrueren, betekent dus niet automatisch inzet van extra ondersteuningstijd. Er moet wel sprake zijn van extra werk.

Advies-instructie-voorlichting heeft betrekking op het, op tijdelijke basis, aanleren van praktisch vaardigheden in het huishouden aan een cliënt. Bijvoorbeeld als een partner net is weggefallen en een cliënt zelf wil kunnen bijdragen aan het huishouden, het schoonmaken, het leren koken van enkele basismaaltijden, et cetera. Soms is het dan praktisch hiervoor aan de dan in het algemeen al langere tijd vertrouwde huishoudelijke hulp voor een aantal weken extra tijd toe te kennen. Dit is dus altijd tijdelijk en is te onderscheiden van de inzet van Wmo-begeleiding.

### **10. Algemeen (activiteiten en -onderzoektijden)**

Het normenkader is gebaseerd op uitgebreid onderzoek, waarin we ook gemiddelde tijden in kaart hebben gebracht van de verschillende activiteiten.

In het algemeen is het advies: indiceer niet gedetailleerd in minuten op activiteitsniveau. Deze zijn in het Normenkader ook niet opgenomen.

Uiteraard staan deze wel in de onderliggende onderzoeksrapporten, zoals dat van Utrecht. Waarom dan niet per activiteit een tijd indiceren?

Hiervoor zijn twee redenen.

1. Ten eerste: de tijden per activiteit in deze onderzoeksrapporten zijn gemiddelde onderzoektijden over een grote situaties waarin tijd is gemeten. Dit zijn zeker géén instructietijden op activiteitsniveau. Door de verschillende activiteiten en tijden bij elkaar op te tellen, hebben we een totaal tijd verkregen. Deze totaal tijd is toereikend om het resultaat te schoon en leefbaar huis te behalen in veel verschillende situaties. Maar de uitvoeringstijd per activiteit varieert altijd per individuele situatie. En dat is prima, dat is de praktijk, maar de totaal tijd als geheel is uiteindelijk toereikend.
2. Ten tweede: er is ook sprake van tijd die nodig is om schoonmaakspullen te pakken en op te ruimen, even met de klant af te stemmen, etc., dat is allemaal opgenomen in de 'indirecte tijd'. Zou je alleen tijden per activiteit indiceren, dan mis je dus een deel van de tijd.

Een optie is om te werken met een totaal tijd in uren per jaar: dan kun je meer flexibiliteit bieden aan aanbieder en cliënt om bijvoorbeeld in de zomer wat te minderen en een grote schoonmaak in het voorjaar in te bouwen of mee te bewegen met een variabele gezondheidstoestand van de cliënt. Dit is een nu (nog) niet algemeen gebruikelijke keuze.

Het kan wel handig zijn voor consulenten als zij een lijst met activiteiten en frequenties met de cliënt kunnen bespreken, zoals deze in de bijlagen van het Normenkader staan. Zodat er aan verwachtingenmanagement kan worden gedaan, omdat de cliënt een beeld krijgt van welke activiteiten nodig zijn voor het resultaat 'schoon en leefbaar huis' en welke frequentie gemiddeld genomen verwacht mag worden.

Puur om een idee te hebben van de orde van grootte, kunnen de consulenten de onderzoektijden uit het rapport van Utrecht een keer bekijken. We raden niet aan dit op cliëntniveau te doen, laat staan dit samen met de cliënt te doen.

### **11. Afronding van de indicatie (op 5 minuten of per kwartier)**

Bij het indiceren komen consulenten soms op een 'bijzonder' aantal minuten. Hoe ronden we dan af? Afronding van de indicatie kan het beste per 5 minuten of per kwartier. Het is verstandig hierover met de aanbieders te overleggen. We horen frequent dat wordt gekozen voor afronding per 5 minuten, op kwartierniveau afronden is zeker ook een optie.

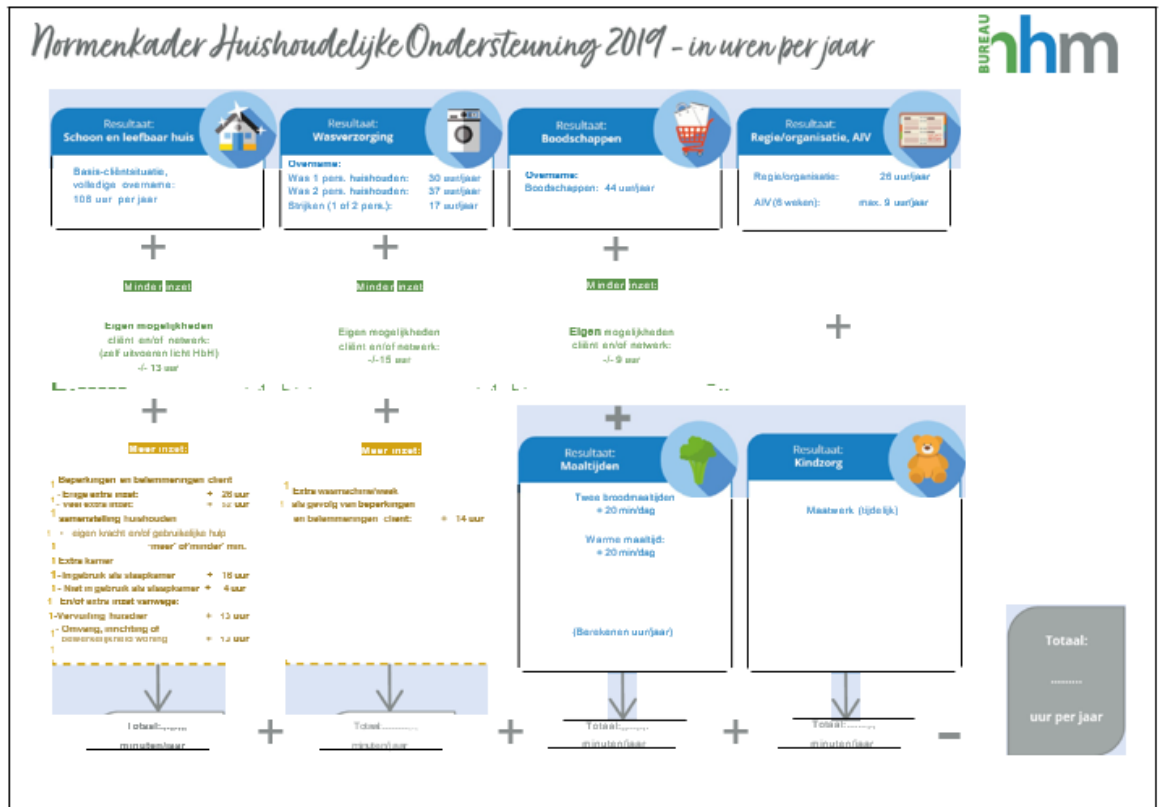
Spreek goed af hoe je de afronding met elkaar wilt doen. Indiceer niet op de minuut nauwkeurig, zoals '2 uur en 23 minuten'. Het normenkader is niet bedoeld om met zo'n precisie te kunnen indiceren en dit veroorzaakt verwarring bij cliënten.

### **12. Herindicaties**













Gemeenten die het normenkader gaan gebruiken, maken verschillende keuzen ten aanzien van het herindiceren van cliënten.

1. Veel gemeenten kiezen bij invoeren van het normenkader voor geleidelijk herindicieren, bij afloop van indicaties. Er zijn ook gemeenten die kiezen voor volledige herindicatie of gedeeltelijke herindicatie van met name de (heel) hoge indicaties. Herindicaties vergen optimale zorgvuldigheid, zeker als lopende indicaties vanwege nieuw beleid worden herzien.
2. Wanneer wordt overgegaan op het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 en zeker ook wanneer een herindicatietraject wordt opgestart, is het noodzakelijk vroegtijdig en uitgebreid met de gecontracteerde aanbieders van HO de ontwikkelingen te bespreken.
3. Bij een herindicatie constateert de cliënt vaak dat diens situatie de afgelopen jaren achteruit is gegaan, maar dat de indicatie nu plots omlaag gaat. Dit roept dan vragen op bij de cliënt.  
*Mogelijke reactie 1:* 'het klopt dat uw situatie achteruit is gegaan, dat begrijpen wij. Maar uw woning raakt daardoor niet meer vervuild dan voorheen. Daarom is geen extra inzet van HO nodig.' (als dit het geval is uiteraard. En als er geen gevolgen zijn vanwege vermindering van eigen kracht).  
*Mogelijke reactie 2:* 'de gemeente hanteert nieuw beleid, met een actueel en algemeen geaccepteerd normenkader voor het indiceren van HO. Met dit normenkader indiceren wij 'zinnig en zuinig', in overeenstemming met hedendaagse normen en opvattingen over het huishouden en wat we als schoon en leefbaar aanmerken. We begrijpen dat het verlagen van uw indicatie vervelend is. Wij houden contact met u en met uw aanbieder om in de gaten te houden of het met deze nieuwe indicatie lukt om uw woning schoon en leefbaar te houden.'  
 Dit alles laat onverlet: als de situatie van de cliënt het noodzakelijk maakt juist meer te indiceren, dan moet dat uiteraard ook gebeuren.
4. Ook mogelijk en soms noodzakelijk: bij herindicaties van grote indicaties vooraf met de aanbieder (en de huishoudelijke hulp) afstemmen over wat nu echt nodig is bij deze cliënten. En wat de hulp dan nu allemaal doet in de 5-6-7 uur die zij heeft. En of dat allemaal wel de bedoeling is vanuit de Wmo en of dit in lijn is met het beleid en de inzichten bij de gemeente en de aanbieder. Een indicatie met veel uren is in voorkomende gevallen ook gewoon heel hard nodig, dus zorgvuldigheid is vereist.
5. Cliënten kunnen verbonden zijn met hun huishoudelijke hulp. Voor de hulp kan het lastig zijn om uren kwijt te raken. De cliënt kan het vervelend vinden als een verandering van indicatie gevolgen heeft voor de hulp. Ook dit pleit voor zorgvuldige communicatie met aanbieders en cliënten.






### Bijlage 2. Normenkader in uren per jaar








### Bijlage 3. Normenkader: activiteiten en frequenties

Schoon en leefbaar huis		Woonruimten				
		 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter</li> <li>Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten</li> <li>Zitmeubels afnemen (droog/nat)</li> <li>Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter</li> <li>Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten</li> <li>Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten</li> <li>Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten</li> <li>Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter</li> <li>Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten</li> <li>Radiatoren reinigen</li> </ul>
	Stofzuigen en dweilen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stofzuigen</li> <li>Dweilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stofzuigen</li> <li>Dweilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stofzuigen</li> <li>Dweilen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Stofzuigen</li> <li>Dweilen</li> <li>Trap stofzuigen (binnenshuis)</li> </ul>
	Ramen en gordijnen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gordijnen wassen</li> <li>Lamellen/jaloeziën reiniging</li> <li>Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gordijnen wassen</li> <li>Lamellen/jaloeziën reiniging</li> <li>Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gordijnen wassen</li> <li>Lamellen/jaloeziën reiniging</li> <li>Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gordijnen wassen</li> <li>Lamellen/jaloeziën reiniging</li> <li>Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	
	Bed verschonen 		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bed verschonen</li> <li>Matras draaien</li> </ul>			
	Keuken schoonmaken 				<ul style="list-style-type: none"> <li>Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde)</li> <li>Afval opruimen</li> <li>Keukenkastjes (binnenzijde)</li> <li>Koelkast (binnenzijde)</li> <li>Oven/magnetron</li> <li>Wasser los reinigen binnenzijde (ontdooit)</li> <li>Afzuigkap reinigen (binnenzijde)</li> <li>Bovenkast/keukenkastjes</li> <li>Tegelwand (los van keukenblok)</li> </ul>	
	Sanitair schoonmaken 					<ul style="list-style-type: none"> <li>Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen)</li> <li>Toilet schoonmaken</li> <li>Tegelwand badkamer afnemen</li> </ul>
	Opruimen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen</li> </ul>			


Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Ruimte	Basisactiviteit	Frequenties
Woonkamer (en andere kamers) 	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per 2 weken
	Stof afnemen midden	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 week
Slaapkamer(s) 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per 6 weken
	Stof afnemen midden	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
	Bed verschonen of opruimen	1 x per 2 weken
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
	Afvassen (* onderdeel van maaltijden)	
Sanitair 	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week
	Toilet schoonmaken	1 x per week
Hal 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per week
	Stof afnemen midden	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Trap stofzuigen (binnenshuis)	1 x per week
	Dweilen	1 x per week

Tabel 2. Frequenties benodigd voor een schoon en leefbaar huis (basisactiviteiten).


Ruimte	Incidentele activiteit	Frequenties
Woonkamer (en andere kamers) 	Gordijnen 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
	Zitmeubels afnemen (droog/hat)	1 x per 8 weken
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
Slaapkamer(s) 	Gordijnen 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
	Matras draaien	2 x per jaar
	Keuken 	Gordijnen wassen
Reinigen lamellen/Luxaflex		3 x per jaar
Ramen binnenzijde wassen		4 x per jaar
Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten		2 x per jaar
Radiatoren reinigen		3 x per jaar
Keukenkastjes (binnenzijde)		2 x per jaar
Koelkast (binnenzijde)		3 x per jaar
Oven/magnetron (grondig schoonmaken)		4 x per jaar
Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)		1 x per jaar
Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig		2 x per jaar
Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig		2 x per jaar
Bovenkant keukenkastjes		1 x per 6 weken
Tegelwand (los van keukenblok)		2 x per jaar
Sanitair 		Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
Ruimte	Tegelwand badkamer afnemen	4 x per jaar
	Gordijnen wassen	1 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Reinigen lamellen/Luxaflex	3 x per jaar
	Hal 	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten
Radiatoren reinigen		2 x per jaar

Tabel 3. Frequentie benodigd voor een schoon en leefbaar huis (incidentele activiteiten).


Activiteit	Frequenties*	
	Wasgoed sorteren	1x per week
	Behandelen van vlekken	5x per 2 weken (indien nodig)
	Was in de wasmachine stoppen (incl. wasmachine aanzetten)	5x per 2 weken
	Wasmachine leeghalen	5x per 2 weken
	Sorteren naar droger of waslijn	5x per 2 weken
	Was in de droger stoppen	5x per 2 weken
	Droger leeghalen	5x per 2 weken
	Was ophangen	5x per 2 weken
	Was afhalen	5x per 2 weken
	Was opvouwen	5x per 2 weken
	Was strijken	1x per week
	Was opbergen/opruimen	5x per 2 weken

Tabel 4. Activiteiten en frequenties benodigd voor de wasverzorging

\* In een tweepersoonshuishouden wordt uitgegaan van een frequentie van 5x per 2 weken voor de was, in een eenpersoonshuishouden is dat 2x per week.


Onderdeel	Activiteit	Frequentie
	Het opstellen van boodschappenlijst	1x per week
	Het doen van de boodschappen	1x per week
	Het opruimen van de boodschappen	1x per week

Tabel 5. Activiteiten en frequenties benodigd voor de boodschappen


Onderdeel	Activiteit	Frequentie
	Broodmaaltijden: tafel dekken, eten en drinken klaarzetten (1 maaltijd op tafel, 1 maaltijd in de koelkast), afruimen, afwassen of vaatwasser inruimen/uitruimen	1x per dag*
	Opwarmen maaltijd: maaltijd opwarmen, tafel dekken, eten en drinken klaarzetten, afruimen, afwassen of vaatwasser in/uitruimen	1x per dag*

Tabel 6. Activiteiten en frequenties benodigd voor de maaltijden

\* Of minder als de cliënt hierin een deel van de week zelf of met behulp van het netwerk kan voorzien.

Onderdeel	Activiteit
	Was verzorgen
	Kamers opruimen
	Eten maken
	Tasjes school
	Aankleden
	Wassen
	Eten geven
	Structuur bieden
	Meer tijd huishoudelijke taken
	Brengen naar school/crèche
	Naar bed brengen
	Afstemming met andere hulp/informele zorg
	Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, administratie, contact met cliënt)

Tabel 7. Activiteiten voor verzorgen van minderjarige kinderen

Onderdeel	Activiteit
	Aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van de activiteiten gericht op een schoon en leefbaar huis en de was-verzorging
	Aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van activiteiten gericht op boodschappen en maaltijden

Tabel 8. Activiteiten voor advies, instructie en voorlichting