

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2025

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo;
gelet op het bepaalde in artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;
gelet op de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2020;

besluit
vast te stellen de

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2025.

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

Artikel 1. Begrippen

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

- a. **Resultatenoverzicht:** dit is een overzicht waarin de afspraken staan die tussen de gemeente, aanbieder en de cliënt zijn gemaakt naar aanleiding van de ondersteuningsbehoefte. Het resultatenoverzicht bevat in ieder geval de volgende onderdelen: de ondersteuningsbehoefte(n), niveaus en/of modules, de tijd per ondersteuningsbehoefte, de te behalen resultaten, de interventiebeschrijving, de verwachte start- en einddatum en de met de cliënt gemaakte afspraken.
- b. **Algemene dagelijkse handelingen (ADH):** zijn de dagelijks terugkerende basishandelingen die iemand moet doen om zelfstandig te kunnen blijven leven op een binnen de maatschappij fatsoenlijk geacht niveau. Hieronder vallen ook handelingen als financiën/administratie, huishoudelijk werk, boodschappen doen, enzovoort.
- c. **Algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL):** mensen zijn zelfredzaam in hun basale algemene dagelijkse levensverrichtingen als zij de volgende dingen kunnen:
 1. gaan zitten en opstaan uit een stoel;
 2. in- en uit bed stappen;
 3. de trap op- en aflopen;
 4. eten en drinken;
 5. aan- en uitkleden;
 6. het gezicht en de handen wassen;
 7. in bad gaan of douchen;
 8. van het toilet gebruik maken;
 9. zich verplaatsen naar een andere kamer op dezelfde verdieping;
 10. de woning verlaten en binnengaan;
 11. zich verplaatsen buitenshuis.

Persoonlijke verzorging valt onder de Wmo, wanneer de behoefte aan persoonlijke verzorging samenhangt met de behoefte aan begeleiding. Cliënt is in staat om ADL handelingen te verrichten, maar moet hiertoe wel aangespoord worden door zijn begeleider.
- d. **Algemene voorziening:** aangesloten wordt bij de begripsbepaling zoals vermeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de Wet.
- e. **Beleidsregels:** de van kracht zijnde Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo.
- f. **Budgetplan:** overzicht van de door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger voorgenomen besteding van een aan te vragen persoonsgebonden budget.
- g. **Dagdeel:** een aaneengesloten deel van de dag van maximaal vier uren.
- h. **Dienstverlening:** ondersteuning op grond van een maatwerkvoorziening in het kader van de Wet die een persoon, instantie of onderneming biedt aan een ingezetene, met uitzondering van ondersteuning in de vorm van vervoer, woonvoorzieningen of hulpmiddelen.
- i. **Etmaal:** aaneengesloten periode van 24 uur.
- j. **Geobjectiveerde beperking:** een langdurige beperking op medische gronden, naar objectieve maatstaven gemeten.
- k. **Huisgenoot:** De persoon met wie de cliënt duurzaam een gezamenlijk huishouden voert.
- l. **Leefeenheid:** geheel aan personen, daaronder begrepen de partner en kinderen, waarmee de cliënt op hetzelfde adres woonachtig is, anders dan in een commerciële huurders- of kostgangersrelatie.
- m. **Opvang:** onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

- n. **Overbelasting:** een verstoring van het evenwicht tussen draagkracht en draaglast waardoor fysieke en/of psychische klachten ontstaan.
- o. **Partner:** huisgenoot met wie de cliënt is gehuwd of een relatie onderhoudt die daarmee gelijk kan worden gesteld.
- p. **Persoonsgebonden budget (pgb):** persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1. van de Wet.
- q. **Primaire ruimten:** onder primaire ruimten vallen in ieder geval: woonkamer, keuken, slaapkamer(s) voor zover in gebruik door personen binnen de gezamenlijke huishouding, verkeersruimten zoals hal, overloop en bijkeuken, badkamer, toilet, trap voor zover deze naar de hierboven genoemde ruimten leidt. Onder primaire ruimten vallen in ieder geval niet de berging, kelder, (berg)zolder en logeerkamer(s).
- r. **Regie:** vermogen van een persoon om zelf te bepalen op welke wijze hij het eigen leven inricht (wonen, werken, sociale contacten).
- s. **Stabiele context:** niet of slechts licht aan verandering onderhevig, standvastig, duurzaam, stevig, zonder uitschieters, gelijkmatig en rustig.
- t. **Uitvoeringsbesluit:** uitvoeringsbesluit Wmo 2015, zijnde een algemene maatregel van bestuur.
- u. **Verordening:** de vigerende Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo.
- v. **Wet:** wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- w. **Zorgplan:** schriftelijke vastlegging van de aard, omvang en wijze waarop de ondersteuning door de zorgaanbieder wordt verstrekt.

HOOFDSTUK 2 NADERE UITWERKING MAATWERKVOORZIENING

Paragraaf 2.1. Eigen mogelijkheden cliënt

Artikel 2.1.1. Eigen kracht

Onder eigen kracht, zoals vermeld in artikel 2.6. en artikel 4.1.1. van de verordening wordt verstaan datgene wat binnen de eigen mogelijkheden en vaardigheden van de cliënt of het sociale netwerk ligt om tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of participatie te komen. Hierbij gaat het om capaciteiten, tijd en middelen die een persoon of sociale netwerk ter beschikking hebben. Van de cliënt en het sociale netwerk wordt verwacht dat zij zich in hoge mate inspannen om dat aan te wenden wat binnen de eigen kracht ligt om zich in de behoefte en noodzaak op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te voorzien.

Artikel 2.1.2. Gebruikelijke hulp

1. Onder gebruikelijke hulp zoals vermeld in artikel 2.6. leden 3, 4 en 5 en artikel 4.1.1. van de verordening wordt verstaan hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, (de leeftijd van) inwonende kinderen of andere huisgenoten. Dit is de normale, dagelijkse zorg die partners, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten geacht worden elkaar onderling te bieden, omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden.
2. Bij gebruikelijke hulp wordt gekeken naar wat aan tijdsbesteding bij die activiteit bij een gezond persoon gebruikelijk is, maar ook naar de tijdsbesteding die deze activiteiten in verband met gezondheidsproblemen vervangt.
3. Bij het oordeel of gebruikelijke hulp kan worden geleverd houdt het college in ieder geval rekening met:
 - a. de omvang van de ondersteuningsbehoefte;
 - b. de leeftijd en de ontwikkelingsfase van inwonende kinderen;
 - c. de leerbaarheid van de cliënt en/of huisgenoten van wie gebruikelijke hulp kan worden geleverd;
 - d. de omstandigheid dat een huisgenoot regelmatig niet aanwezig is vanwege activiteiten elders met een verplichtend karakter.
4. In geval de leefeenheid van de cliënt mede bestaat uit kinderen, dan gaat het college ervanuit dat de kinderen, afhankelijk van hun leeftijd en psychosociaal functioneren, een bijdrage kunnen leveren aan de huishoudelijke ondersteuning:
 - a. kinderen tot 5 jaar leveren geen bijdrage aan de huishouding;
 - b. kinderen tussen 5-12 jaar worden naar hun eigen mogelijkheden betrokken bij lichte huishoudelijke werkzaamheden als opruimen, tafeldekken/afruimen, afwassen/afdrogen, een boodschap doen, kleding in de wasmand gooien;
 - c. kinderen vanaf 13 jaar kunnen, naast bovengenoemde taken hun eigen kamer op orde houden, d.w.z. rommel opruimen, stofzuigen, bed verschonen.
 - d. Kinderen tussen 18-23 jaar worden verondersteld de taken van een eenpersoons huishouden te kunnen uitvoeren. De huishoudelijke taken voor een éénpersoons huishouden zijn:

- schoonhouden van sanitaire ruimte, keuken en een kamer, de was doen, boodschappen doen, maaltijd verzorgen, afwassen en opruimen.
- e. Het college sluit aan bij de richtlijnen van de Beleidsregels indicatiestelling Wlz 2023

Artikel 2.1.3. Mantelzorg

1. Onder mantelzorg zoals vermeld in artikel 4.1.1. lid 2 sub c van de verordening wordt verstaan de zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt geboden aan de cliënt, door personen uit diens directe omgeving waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de sociale relatie.
2. Mantelzorg vindt plaats op basis van vrijwilligheid, dat wil zeggen dat de mantelzorger bereid is en in staat geacht mag worden deze zorg te leveren.

Artikel 2.1.4. Sociale netwerk

Onder het sociaal netwerk zoals vermeld in artikel 2.6. lid 1 sub a en artikel 4.1.1. lid 2 sub d van de verordening wordt verstaan de personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Het sociale netwerk is onderdeel van de eigen kracht, zoals bedoeld in artikel 2.1.1., van een cliënt.

Artikel 2.1.5. Algemene voorzieningen

1. Onder een algemene voorziening zoals vermeld in artikel 4.1.1. lid 2 sub f van de verordening wordt verstaan een voorziening die wordt geleverd op basis van directe beschikbaarheid, met een beperkte toegangsbeoordeling en die een adequate oplossing biedt voor de beperkingen die een cliënt ondervindt.
2. Zoals is vastgelegd in artikel 3.1. lid 4 van de verordening, kan een eigen bijdrage worden geheven voor een algemene voorziening, wanneer er sprake is van een duurzame ondersteuningsrelatie.

Artikel 2.1.6. Algemeen gebruikelijke voorzieningen

1. Onder een algemeen gebruikelijke voorziening zoals vermeld in artikel 4.1.1. lid 2 sub e van de verordening wordt verstaan een voorziening die:
 - a. niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking, dus ook door anderen gebruikt kan worden;
 - b. algemeen verkrijgbaar is;
 - c. Een passende bijdrage levert aan het realiseren van zelfredzaamheid of participatie;
 - d. Financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau.
2. Een algemeen gebruikelijke voorziening is een voorliggende voorziening waarvan gebruik moet worden gemaakt als deze voorhanden is en in redelijkheid een oplossing biedt voor de hulpvraag van de cliënt.
3. Wanneer cliënt op grond van de beperkingen die hij ondervindt speciale uitvoeringen nodig heeft van voorzieningen die algemeen gebruikelijk zijn, komen alleen de meerkosten voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 2.1.7. Duurzame ondersteuningsrelatie

1. Onder duurzame ondersteuningsrelatie, zoals vermeld in artikel 4.4.1 lid 8 van de verordening, wordt verstaan de relatie die een cliënt heeft met een (vaste) (zorg)medewerker. Hierbij is de aard van de band tussen de cliënt en hulpverlener van belang. Deze afweging dient te worden gemaakt per voorziening, niet per cliënt. Een duurzame ondersteuningsrelatie voldoet aan de volgende eisen:
 - a. er is in belangrijke mate sprake van persoonlijke hulpverlening/ondersteuning, waarbij arbeid de grootste kostencomponent is;
 - b. er is sprake van continuïteit van de band tussen cliënt en hulpverlener; dit staat in het belang van de te leveren zorg;
 - c. het gaat om een voorziening die niet tijdelijk wordt ingezet dan wel hulp die tijdelijk wordt geboden.
2. In het geval van een duurzame ondersteuningsrelatie wordt een eigen bijdrage geheven voor de Basisondersteuning zover dit in het kader van de Wmo wordt ingezet.

Paragraaf 2.2. Vormen van maatwerkvoorziening

Artikel 2.2. Vormen van maatwerkvoorzieningen

1. Indien uit het onderzoek zoals bedoeld in artikel 2.4. van de verordening blijkt dat de cliënt niet zelf met eigen kracht, met zijn sociale netwerk of met een algemeen (gebruikelijke) voorziening in staat is zijn beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid of participatie zoals bedoeld in

artikel 4.1.1 lid 2 van de verordening weg te nemen of te verminderen, kan het college een maatwerkvoorziening leveren binnen de volgende resultaatgebieden:

- a. ondersteuning bij het huishouden;
 - b. kortdurend verblijf
 - c. ondersteuning gericht op woningaanpassingen;
 - d. ondersteuning gericht op het zich verplaatsen binnen de leefomgeving.
2. Indien uit het onderzoek blijkt dat de cliënt niet zelf in staat is zijn problemen bij het zich handhaven in de samenleving zoals bedoeld in artikel 4.1.2 lid 2 van de verordening weg te nemen of te verminderen, kan het college, onverminderd het bepaalde in het eerste lid, de passende bijdrage leveren binnen de volgende resultaatgebieden:
- a. ondersteuning in de vorm van beschermd wonen;
 - b. ondersteuning in de vorm van (maatschappelijke)opvang.

Paragraaf 2.3. Ondersteuning bij het huishouden

Artikel 2.3.1. Huishoudelijke ondersteuning

1. Huishoudelijke ondersteuning is het geheel of gedeeltelijk overnemen van huishoudelijke activiteiten/ taken. Het resultaat van de ondersteuning is dat cliënt beschikt over een schoon en leefbaar huis.
2. De inwoner moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, slaapvertrekken, keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap/overloop. Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maakt geen deel uit van ondersteuning bij het huishouden.
3. Een huis is schoon en leefbaar indien het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. 'Schoon' staat voor het borgen van een basishygiëne, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. 'Leefbaar' staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.
4. Wanneer inwoners als gevolg van hun (medische) beperkingen onvoldoende ondersteund worden door het voorliggende veld kan van de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp gebruik worden gemaakt.

Artikel 2.3.2 HHM Normenkader en het onderzoek

1. Voor de onderbouwing van de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp, wordt gebruik gemaakt van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019. Hierbij wordt verwezen naar het 'HHM Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019, met aanvullende instructies', zoals gepubliceerd op 18-08-2022 (hierna: het Normenkader). Deze staat in bijlage 1.
2. Het Normenkader gaat uit van 125 minuten ondersteuning bij het huishouden per week in de 'gemiddelde situatie' bij volledige overname voor het behalen van een schoon en leefbaar huis. Hieronder wordt het volgende verstaan:
 - a. een huishouden met één of twee volwassenen zonder thuiswonende kinderen;
 - b. wonend in een zelfstandige huisvestingssituatie, gelijkvloers of met een trap;
 - c. er zijn geen huisdieren aanwezig die extra inzet van ondersteuning vragen;
 - d. de inwoner kan de woning dagelijks op orde houden (bijvoorbeeld aanrecht afnemen, algemeen opruimen) zodat deze gereed is voor de schoonmaak;
 - e. de inwoner heeft geen mogelijkheid om zelf bij te dragen aan de verdere activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
 - f. er is geen ondersteuning vanuit mantelzorger, netwerk en vrijwilligers bij activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
 - g. 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;
 - h. de woning heeft geen uitzonderlijke inrichting en is niet extra bewerkelijk of extra omvangrijk.
3. Het Normenkader betreft de voor de hulp beschikbare totale tijd, inclusief de indirecte tijd die nodig is voor binnenkomen, afspraken maken, interactie met de inwoner en bijvoorbeeld het pakken en opruimen van schoonmaakmiddelen.
4. De werkzaamheden, frequentie en tijdseenheid van de ondersteuning zijn afhankelijk van de persoonlijke situatie en leefwijze (gezinssamenstelling en gezondheid) van de cliënt. De inzet moet in ieder geval in voldoende mate aansluiten bij de persoonlijke situatie (mogelijkheden, beperkingen en leerbaarheid).
5. De werkwijze voor het bepalen van deze maatwerkvoorziening is als volgt:
 - a. uitgangspunt is dat met de cliënt die een hulpvraag heeft een gesprek wordt gevoerd tussen de (wettelijke vertegenwoordiger van de) cliënt en de Wmo consulent in naam van het college. De uitkomst van dit gesprek wordt beschreven in een gespreksverslag Wmo. Deze wordt opgestuurd naar de cliënt.

- b. Het college onderzoekt of met een oplossing in het voorliggende veld de noodzaak van de ondersteuning kan worden weggenomen of verminderd; dit heeft invloed op de totaal geïndiceerde tijd. Het college toetst of deze voorliggende en/of algemene voorzieningen passend zijn om (een deel van) de hulpvraag te beantwoorden door na te gaan, samen met de inwoner per onderwerp, of deze voorziening(en) beschikbaar zijn, een adequate compensatie biedt en financieel te dragen is voor de inwoner.
 - c. Tijdens het gesprek wordt met de cliënt doorgesproken welke activiteiten de cliënt door middel van eigen krachten, sociaal netwerk, of leerbaarheid kan (laten) uitvoeren. Op basis hiervan stelt de consultant het huishoudelijk ondersteuningsplan op. Het college toetst vervolgens of het opgestelde huishoudelijk ondersteuningsplan aansluit op de hulpvraag van de cliënt en of het in overeenstemming is met wat de cliënt nodig heeft (passende bijdrage).
 - d. Het college maakt de beschikking op en stuurt deze naar de cliënt. Het onderzoeksverslag maakt onderdeel uit van de beschikking. Tegen deze beschikking kan bezwaar worden gemaakt conform de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).
 - e. Bij klachten over de huishoudelijke ondersteuning kunnen cliënten hiervoor terecht bij de aanbieder. De aanbieder handelt de klacht af in overeenstemming met de klachtenregeling. Het college ziet toe op naleving van de klachtenregeling.
6. De professionele hulp maakt, in samenspraak met de cliënt, een planning wanneer welke werkzaamheden worden gedaan, binnen de gegeven omvang van de indicatie.
 7. Wanneer de situatie van de inwoner niet (volledig) overeenkomt met de 'gemiddelde' situatie, kan er tijd in meerdering of mindering worden gebracht op de gestelde 125 minuten in vijf resultaatgebieden. Dit gaat om de volgende resultaten:
 - a. schoon en leefbaar huis;
 - b. schoon linnen- en beddengoed en schone kleding;
 - c. boodschappen- en maaltijdverzorging;
 - d. regie op een gestructureerd huishouden;
 - e. tijdelijke zorg voor een minderjarig kind.

Artikel 2.3.3 Meer en minder inzet voor een schoon en leefbaar huis

1. In aanvulling op de gemiddeld geïndiceerde tijd van 125 minuten per week zoals gesteld in artikel 2.3.1, kan er door kenmerken van de inwoner, het huishouden, of de woning, meer of minder inzet worden afgegeven om een schoon en leefbaar huis te realiseren. De aanwezigheid van een kenmerk, zoals beschreven in lid 2, 3 en 4 van dit artikel, leidt niet automatisch tot meer inzet; dit is naar oordeel van het college.
2. Kenmerken inwoner: mogelijkheid van inwoner en/of netwerk zelf.
 - a. Er wordt eerst onderzocht wat de eigen mogelijkheden zijn van de inwoner, het eigen netwerk, de eigen kracht en eventueel vrijwilligers, waardoor minder professionele inzet vanuit de gemeente noodzakelijk is.
 - b. De fysieke mogelijkheid, trainbaarheid en leerbaarheid van de inwoner om bij te dragen aan de uit te voeren activiteiten.
 - c. Beperkingen en belemmeringen van de inwoner die gevolgen hebben voor de benodigde inzet. De hoeveelheid extra ondersteuning die nodig is door de gevolgen van deze problematiek zijn leidend; niet de problematiek als zodanig. De problematiek dient medisch aantoonbaar te zijn.
3. Kenmerken huishouden: samenstelling van het huishouden
 - a. 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 kan leiden tot minder professionele ondersteuning, omdat de partner een deel van de activiteiten uitvoert (gebruikelijke hulp).
 - b. De aanwezigheid van een kind of kinderen kan leiden tot extra of minder 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).
 - c. Door de aanwezigheid van één of meer erkende hulp- of geleidehonden in het huishouden, kan door meer vervuiling extra inzet nodig zijn. De aanwezigheid van gewone huisdieren is geen aanleiding voor het toekennen van extra inzet.
4. Kenmerken woning: inrichting, bewerkelijkheid en omvang
 - a. Extra tijd vanwege de inrichting, bewerkelijkheid of omvang van de woning wordt alleen in uitzonderlijke situaties geïndiceerd. Van de inwoner wordt verwacht dat de reikwijdte van de inzet zoveel mogelijk wordt beperkt door zorg te dragen dat de woning zoveel mogelijk toegankelijk, opgeruimd en onderhouden is.

5. Deze kenmerken kunnen leiden tot onderstaande verandering in de totaal geïndiceerde tijd voor het behalen van een *schoon en leefbaar huis*. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1.

Basis inwonersituatie	Bij volledige overnamen	125 minuten
Minder inzet	Eigen mogelijkheden inwoner of netwerk	Eén of meerdere keren +/- 15 minuten
Kenmerken die kunnen leiden tot meer inzet	Beperkingen en belemmeringen (Meer vervuiling en/of hoger niveau van hygiëne vereist) Veel extra inzet is in het algemeen aan de orde als een tweede werkmoment per week van de hulp noodzakelijk is.	+30 of +60 minuten
	Samenstelling huishouden	+/- Afwegen noodzaak meer inzet door extra vervuiling/ondersteuningsbehoefte versus minder inzet door aanwezigheid eigen kracht en/of gebruikelijke hulp
	Extra kamer in gebruik als slaapkamer	+18 minuten
	Extra kamer niet in gebruik als slaapkamer	+5 minuten
	Omvang, inrichting of bewerkelijkheid van de woning (alleen in uitzonderlijke situaties)	+15 minuten
		In minuten per week

Artikel 2.3.4. Schoon linnen- en beddengoed en schone kleding

- Ondersteuning ten behoeve van schoon linnen- en beddengoed en schone kleding wordt geboden als de inwoner een belemmering heeft bij het op orde en schoonhouden van het linnen- en/of beddengoed en kleding. De verzorging van de was, zoals bedoeld binnen dit resultaatgebied, omvat het machinaal wassen, laten drogen en opvouwen van kleding en linnen- en beddengoed.
- Verwacht mag worden dat de inwoner beschikt over een wasmachine. Als die er niet is, behoort het realiseren van een wasmachine tot de verantwoordelijkheid van de inwoner. Daarnaast wordt van de inwoner verwacht dat de reikwijdte van de ondersteuning tot een minimum wordt beperkt. Van betrokkene wordt tevens verwacht dat hij/zij redelijkerwijs al het mogelijke heeft gedaan om het ontstaan van extra zware was te beperken.
- Strijken wordt alleen in uitzonderlijke situaties geïndiceerd omdat dit in de vorm van strijkvrije kleding en voorzieningen zoals de strijkservice kan worden opgelost.
- Deze kenmerken kunnen leiden tot onderstaande verandering in de totaal geïndiceerde tijd voor het behalen van schoon linnen- en beddengoed en schone kleding. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1 en het CIZ Indicatieadviesing voor Hulp bij het Huishouden (december 2006, versie 1.0).

Voorliggend, o.a.	Wasservice	In minuten per week
Gemiddelde situatie bij noodzaak tot overname	Was 1-p huishouden	+35 minuten
	Was 2-p huishouden	+43 minuten
	Strijken 1 of 2-p huishouden (in uitzonderlijke situaties)	+20 minuten
Minder inzet	Eigen mogelijkheden inwoner	-/- 17 minuten
Meer inzet	Extra wasmachine per week t.g.v. beperkingen en belemmeringen	+16 minuten

Artikel 2.3.5. Boodschappen en maaltijdverzorging

- Van de inwoner wordt verwacht dat hij/zij op eigen kracht, met behulp van gebruikelijke zorg/het netwerk of met algemene of algemeen bruikbare voorzieningen de boodschappen en maaltijdverzorging regelt. Alleen in zeer uitzonderlijke situaties wordt extra tijd geïndiceerd voor deze ondersteuning.
- Voor ondersteuning in boodschappen kan er ondersteuning worden geïndiceerd wanneer de inwoner vanwege een medische oorzaak voor de dagelijkse levensbehoeften aangewezen is op een groot aantal verschillende winkels waardoor de bezorgkosten niet door de inwoner te dragen zijn.

De taken bestaan uit het eenmaal per week opstellen van een boodschappenlijst, het doen van de boodschappen en het opruimen van de boodschappen. Uitgangspunt is dat de boodschappen geclusterd worden, éénmaal per week. Dit kan leiden tot onderstaande mogelijke verandering in de totaal geïndiceerde tijd voor het ondersteunen in boodschappen. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1.

Voorliggend boodschappen	o.a. boodschappenservice	
Gemiddelde situatie bij noodzaak tot overname	Overname boodschappen	+51 minuten per week
Minder inzet	Eigen mogelijkheden inwoner en/of netwerk	-/- 10 minuten per week

3. Voor ondersteuning in maaltijdverzorging kunnen er, indien noodzakelijk, maaltijden worden klaargezet. De taken bestaan uit: tafeldekken, eten en drinken eventueel opwarmen en klaarzetten, afruimen, afwassen of vaatwasser inruimen/uitruimen. Dit kan leiden tot de onderstaande mogelijke verandering in de totaal geïndiceerde tijd voor *ondersteuning in maaltijdverzorging*. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1.

Voorliggend maaltijdverzorging	O.a. zorgverzekering, Kant en klaar maaltijden van de supermarkt, de maaltijd op een (basis)ontmoetingsplek, maaltijdbezorging aan huis	
Gemiddelde situatie bij noodzaak tot overname	Eén keer per dag twee broodmaaltijden bereiden en klaarzetten	+20 minuten per dag
	Eén warme maaltijd	+20 minuten per dag

Artikel 2.3.6. Regie op gestructureerd huishouden

- Wanneer de cliënt niet in staat is tot het regie voeren en het plannen van werkzaamheden met betrekking tot huishoudelijke taken ten gevolge van een objectiveerbare (medische) beperking, kan hiervoor extra tijd worden geïndiceerd. Het overnemen van de regie over het huishouden kan noodzakelijk zijn als in redelijkheid niet meer van cliënt verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt. Daarbij geldt voor de hulp een extra verantwoordelijkheid bij het signaleren van ongewenste situaties of toenemende kwetsbaarheid bij de cliënt.
- De extra ondersteuning kan bestaan uit:
 - (ondersteuning bij) organisatie van de huishoudelijke taken zoals stofzuigen, dweilen etc.;
 - plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden;
 - overnemen van de regie van het huishouden (handhaven, verkrijgen of herkwijgen van structuur in het huishouden);
 - advies, instructie en voorlichting omgaan met (technische) hulpmiddelen;
 - advies, instructie en voorlichting huishoudelijke taken: boodschappen doen, maaltijd bereiden, het licht en zwaar huishoudelijke werk, de wasverzorging en de dagelijkse organisatie van het huishouden.
- Dit kan leiden tot de onderstaande mogelijke veranderingen in de totaal geïndiceerde tijd voor *regie op gestructureerd huishouden*. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1.

Gemiddelde situatie bij noodzaak tot overname	Regie over de organisatie van het huishouden, indien er geen sprake is van overname	+30 minuten per week
	Advies, instructie en voorlichting voor omgaan met technische hulpmiddelen en huishoudelijke taken	+30 minuten per week voor maximaal 6 weken
	Aanleren van vaardigheden	+30 minuten per week voor maximaal 6 weken
Minder inzet	Eigen mogelijkheden, inclusief leefeenheid en/of netwerk	Per situatie afhankelijk
Meer inzet	Voor <i>regie over de organisatie van het huishouden, indien er geen sprake is van overname</i> kan het college extra ondersteuning inzetten voor (één van) de volgende 3 factoren: 1. Thuiswonende kinderen jonger dan 16 jaar;	+30 minuten (maximaal) per factor per week

	2. Psychogeriatrische problematiek en/of gedragsproblematiek;	
	3. Communicatieproblemen als gevolg van beperkingen (hieronder valt niet het niet machtig zijn van de Nederlandse taal).	

Artikel 2.3.7. Thuis zorgen voor minderjarige kinderen

1. Het zorgen voor kinderen is een taak van ouders en/of verzorgers. Dat geldt ook voor ouders die door beperkingen niet in staat zijn hun kinderen te verzorgen. Elke ouder is zelf verantwoordelijk voor de opvang en (het organiseren van de noodzakelijke) verzorging van zijn of haar kind.
2. Uitgangssituatie is dat als de uitval bij één van de ouders is, de andere ouder deze zorg of zijn/haar aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren.
3. Voor *thuis zorgen voor minderjarige kinderen* kan extra tijd worden geïndiceerd door een (acuut) ontstaan probleem bij (één van) de ouders. De ondersteuning voor minderjarige kinderen is per definitie altijd tijdelijk (maximaal 3 maanden) en in afwachting van een structurele oplossing. Met deze ondersteuning wordt ouders de mogelijkheid geboden een oplossing te creëren. Van hen mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste zullen inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden. Daarbij wordt ook rekening gehouden of er andere mogelijkheden zijn.
4. De ondersteuning kan bestaan uit het naar bed halen/brengen, wassen en kleden, eten en/of drinken geven, babyvoeding, luiers verschonen en/of naar school/crèche brengen/halen. Individuele ondersteuning voor structurele opvang van kinderen en het passen op kinderen is niet mogelijk binnen de Wmo 2015.
5. Dit kan leiden tot de onderstaande mogelijke verandering in de totaal geïndiceerde tijd voor *zorgen voor minderjarige kinderen*. Voor verdere specificatie en voorbeelden wordt verwezen naar het Normenkader in bijlage 1.

Gemiddelde situatie bij noodzaak tot overname	Naar bed brengen/uit bed halen	+10 minuten per kind per keer
	Wassen en aankleden	+30 minuten per kind per dag
	Broodmaaltijd	+20 minuten per kind per dag
	Warme maaltijd	+25 minuten per kind per dag
	Babyvoeding (flesje/borstvoeding)	+20 minuten per kind per keer
	Luier verschonen	+10 minuten per kind per keer
	Naar school/crèche brengen/halen	+15 minuten per gezin per keer
Minder inzet	Eigen mogelijkheden, inclusief leefeenheid en/of netwerk	Per situatie afhankelijk
Meer inzet	Totale overname: opvang noodzakelijk	Tijdelijk, tot 40 uur per week.

Paragraaf 2.4. Kwaliteitseisen en procedure

Artikel 2.4.1. Kwaliteitseisen

1. De aanbieder is verplicht de cliëntgebonden zorg uit te laten voeren door een medewerker die beschikt over een door de overheid erkend diploma van een zorg-gerelateerde (op mensen gerichte) opleiding. Het niveau van de opleiding dient passend te zijn bij de cliëntgebonden zorg die geleverd wordt.
 - a. Er vindt periodieke evaluatie plaats tussen cliënt, de aanbieder en/of het college.
2. De aanbieder informeert cliënten voorafgaande aan de uitvoering van het zorgplan over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en cliëntenraad.
3. De aanbieder heeft een vastgelegde klachtenprocedure en er is een onafhankelijke klachtencommissie ingericht.

Artikel 2.4.2 Procedure

1. Op basis van de vraag van de cliënt worden door het college, in afstemming met de cliënt, één of meerdere specifieke resultaten afgesproken die met de ondersteuning bereikt moet worden. Deze worden vastgelegd in het onderzoeksverslag Wmo. Deze wordt opgestuurd naar de cliënt.
2. Het college bepaalt de omvang van de ondersteuning (tijdseenheid en de periode waarin het gestelde resultaat bereikt moet gaan worden). Hierbij worden één of meerdere aanbieders gezocht

- die op maat de betreffende ondersteuning kunnen bieden aan cliënt. Indien nodig kan op basis van de vraagverheldering consultatie ingezet worden om met de expertise van een aanbieder de ondersteuningsvraag nader aan te scherpen.
3. Het college geeft de te behalen resultaten van de ondersteuning door aan de aanbieder via een resultatenoverzicht.
 4. De omvang en het niveau van de ondersteuning wordt doorgegeven aan de aanbieder via een iWmo bericht (Vecozo).
 5. De aanbieder stelt vervolgens samen met de cliënt een plan van aanpak op (zorgplan) waarin is uitgewerkt hoe de resultaten bereikt gaan worden. De aanbieder betreft bij het opstellen van het zorgplan de cliënt en zijn naasten actief; de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd en sluiten aan bij de leefomgeving en achtergrond van cliënt.
 6. De resultaten worden regelmatig besproken tussen aanbieder en cliënt en zo nodig bijgesteld. Indien er sprake is van een wezenlijke wijziging, vindt het bijstellen van de resultaten altijd in overleg met het college plaats.
 7. Het college maakt de beschikking op en stuurt deze naar cliënt. Het gespreksverslag en het resultatenoverzicht maken onderdeel uit van de beschikking. Tegen dit besluit kan bezwaar worden gemaakt conform de Awb.

Paragraaf 2.5. Kortdurend verblijf

Artikel 2.5.1. Kortdurend verblijf

1. Bij kortdurend verblijf kan worden aangeboden om:
 - a. de mantelzorger te ontlasten;
 - b. ter overbrugging naar een andere indicatie.
2. Het kortdurend verblijf kan in beginsel maximaal drie etmalen per week worden geboden. Indien langduriger verblijf noodzakelijk is, kan naar oordeel van het college meer worden toegekend.

Artikel 2.5.2. Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

1. De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het door het CIMOT uitgevoerde onderzoek, gebaseerd op de bepalingen van de verordening en beleidsregels van de centrumgemeente Enschede, een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Paragraaf 2.6 Ondersteuning gericht op woningaanpassingen

Artikel 2.6.1. Ondersteuning gericht op het woningaanpassingen

1. Het college kan een maatwerkvoorziening verstrekken voor de aanpassing van de woning waarin de cliënt zijn hoofdverblijf heeft, als een verhuizing geen adequate oplossing biedt voor cliënt. Verhuizing heeft hierin primaat. Deze aanpassingen kunnen zowel onroerende als roerende zaken betreffen.
2. Als een cliënt in een instelling woont, kan het college een maatwerkvoorziening verstrekken voor het bezoekbaar maken van een woning waarin de cliënt regelmatig komt, in de zin dat de woonkamer en het toilet door hem bereikt en gebruikt kunnen worden. Voorwaarde is dat de woning in Hengelo staat.
3. Onverlet hetgeen is bepaald in de artikelen 4.1.1 en 4.1.3. van de verordening, kan het college voor de kosten van een verhuizing een persoonsgebonden budget verstrekken.
4. Een woonvoorziening heeft uitsluitend betrekking op woonruimten die:
 - a. nodig zijn voor het normale gebruik van de woning, en
 - b. daadwerkelijk in gebruik zijn.
5. Een woningaanpassing kan slechts worden toegekend voor zover:
 - a. er sprake is van een zelfstandige woning;
 - b. de aan te passen woning in de gemeente Hengelo staat;
 - c. de woning naar verwachting nog minstens tien jaar in stand blijft.
6. Dit artikel is niet van toepassing op:
 - a. het toekennen van woonvoorzieningen aan hotels/pensions, trekkerswoonwagens, kloosters, tweede woningen, vakantiewoningen, recreatiewoningen en bij kamerverhuur;
 - b. het toekennen van woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimten van woongebouwen, die specifiek gericht zijn op ouderen en mensen met beperkingen;

- c. het toekennen van woonvoorzieningen in levensloopbestendige woongebouwen, die bij nieuwbouw of renovatie zonder noemenswaardige meerkosten kunnen of hadden kunnen worden meegenomen.
7. De aanvraag voor een woonvoorziening kan worden geweigerd indien:
 - a. de noodzaak tot het treffen van de woonvoorziening het gevolg is van een verhuizing, die niet noodzakelijk was vanwege belemmeringen in het normale gebruik van de woning als gevolg van beperkingen, en er geen andere belangrijke reden aanwezig was;
 - b. de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn beperkingen -op dat moment beschikbare- meest geschikte woning, tenzij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door het college;
 - c. deze betrekking heeft op woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimten anders dan:
 - i. het verbreden van toegangsdeuren;
 - ii. het aanbrengen van elektrische deuropeners;
 - iii. aanleg van een hellingbaan van de openbare weg naar de toegang van het gebouw (mits de woningen in het woongebouw te bereiken zijn met een rolstoel);
 - iv. het aanbrengen van drempelhulp of vlonders;
 - v. het aanbrengen van een extra trapleuning bij een portiekwoning.
 - d. de cliënt verhuisd is naar een woonruimte die niet bestemd en/of geschikt is om het gehele jaar door bewoond te worden;
 - e. de ondervonden problemen bij het normale gebruik van de woning het gevolg zijn van de aard van de in de woning gebruikte materialen;
 - f. de noodzaak tot het treffen van een maatwerkvoorziening het gevolg is van achterstallig onderhoud of alleen bedoeld is ter renovatie van de woning of om deze in overeenstemming te brengen met de eisen die redelijkerwijs aan een woning mogen worden gesteld.

Artikel 2.6.2. Ondersteuning gericht op verplaatsen binnen de leefomgeving

1. Het college kan een maatwerkvoorziening verstrekken als uit het onderzoek bedoeld in artikel 2.4. van de verordening blijkt dat cliënt beperkingen heeft bij het verplaatsen in de leefomgeving.
2. Beperkingen bij het verplaatsen in de leefomgeving worden aanwezig geacht als de cliënt het openbaar vervoer niet kan bereiken of niet kan gebruiken als gevolg van een geobjectiveerde beperking.
3. Onder de leefomgeving als bedoeld in lid 1 wordt uitsluitend rekening gehouden met de verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving in het kader van het leven van alledag, tenzij zich een uitzonderingssituatie voordoet waarbij het gaat om een bovenregionaal contact, dat uitsluitend door de aanvrager zelf bezocht kan worden, terwijl het bezoek voor de aanvrager noodzakelijk is om dreigende vereenzaming te voorkomen.
4. Een maatwerkvoorziening als bedoeld in lid 1 kan bestaan uit:
 - a. het gebruik van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (hierna: CVV) tegen gereduceerd tarief;
 - b. een verplaatsingsmiddel in bruikleen;
 - c. een persoonsgebonden budget voor:
 - i. een verplaatsingsmiddel;
 - ii. het gebruik van individueel (rolstoel) taxivervoer;
 - iii. gebruik van een eigen auto;
 - iv. aanpassing van de eigen auto.
5. Het maximale aantal kilometers dat mogelijk wordt gemaakt is 1.500 kilometer per jaar.
6. Het college kan in individuele gevallen afwijken van het gestelde in lid 5.
7. Indien de beperking genoemd onder lid 1 kan worden weggenomen door gebruik van het CVV wordt deze mogelijkheid eerst beoordeeld. Indien het CVV een passende bijdrage levert ligt het primaat van toekenning bij het CVV.

HOOFDSTUK 3 PERSOONSGEBONDEN BUDGET

Artikel 3.1 Voorwaarden om in aanmerking te komen voor een persoonsgebonden budget

Het college verstrekt in overeenstemming met artikel 2.3.6 tweede lid van de Wet een persoonsgebonden budget (hierna: pgb) indien:

1. de cliënt dan wel zijn (wettelijk) vertegenwoordiger naar het oordeel van het college op eigen kracht voldoende in staat is te achten tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van zijn (wettelijk) vertegenwoordiger in staat is te achten de aan de pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren.

2. De cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als pgb geleverd wenst te krijgen.
3. Naar het oordeel van het college is gewaarborgd dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, veilig, doeltreffend en cliëntgericht worden verstrekt.

Artikel 3.2. Eisen beheer van een pgb

1. Om na te gaan of de cliënt of diens vertegenwoordiger op verantwoorde wijze met het pgb om kan gaan, wordt de bekwaamheid van de aanvrager beoordeeld. Deze dient over de volgende vaardigheden te beschikken:
 - a. is de cliënt – al dan niet met hulp uit zijn sociale netwerk of diens (wettelijke) vertegenwoordiger - in staat de eigen (gezins-)situatie te overzien, zelf de zorg te kiezen, te regelen en aan te sturen;
 - b. is de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger goed op de hoogte van de rechten en plichten die horen bij het beheer van een pgb;
 - c. is de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger in staat de verantwoordelijkheid van de opdrachtgeverstaak op zich te nemen, zoals het zoeken van een zorgaanbieder, het voeren van sollicitatiegesprekken, het laten opstellen van correcte zorgovereenkomsten gelijk aan het model van de SVB, dan wel het corrigeren van facturen, het bewaken van de kwaliteit en voortgang van de zorg en het aansturen en aanspreken van de zorgaanbieder op zijn verplichtingen.
2. Uw professionele zorgverlener of zorgaanbieder mag niet tevens uw budgetbeheerder zijn.
3. Het college kan bij de beoordeling gebruik maken van de pgb-test zoals deze wordt aangeboden door Per Saldo. De uitslag van de test wordt door het college betrokken bij de beoordeling van de bekwaamheid van de cliënt.
4. Het college neemt bij haar afweging of een cliënt een pgb kan beheren het volgende mee:
 - a. aangetoond onrechtmatig gebruik van voorzieningen in Wlz, Zvw, Participatiewet, jeugdwet of Wmo, minder dan 5 jaar geleden;
 - b. gok-, drugs- of alcoholverslaving;
 - c. eerdere faillissement;
 - d. surseance van betaling;
 - e. WSNP;
 - f. het leiden van een zwervend bestaan, zonder vaste woon- of verblijfplaats,
 - g. analfabetisme of onvoldoende taal- of rekenvaardig;
 - h. dementie.

Artikel 3.3. Verplichtingen en kwaliteitseisen

1. De ondersteuning die de cliënt met het pgb wenst in te kopen moet naar het oordeel van het college van voldoende kwaliteit zijn en in voldoende mate bijdragen aan het bereiken van het in het ondersteunings- en budgetplan opgenomen beoogde resultaat.
2. Bij de beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning zoals bedoeld in het eerste lid neemt het college in haar afweging het volgende mee:
 - a. de aanbieder van de ondersteuning heeft in het verleden aantoonbaar slechte kwaliteit zorg geleverd. Dit kan onder andere blijken uit de ontbinding van de zorg-in-natura overeenkomst met aanbieder voor overeenkomstige zorg;
 - b. de aanbieder is in het verleden betrokken geweest bij faillissementen en/of surseances van betaling.
3. Degene die cliëntgebonden ondersteuning levert, moet een door de overheid erkende, afgeronde, zorg-gerelateerde (gericht op mensen) opleiding hebben of daarmee gelijkgestelde werkervaring, passend bij de te verrichte activiteiten en bij de persoonlijke kenmerken en omstandigheden, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt. Op verzoek moet dit aangetoond worden. Bij informele ondersteuning kan hiervan worden afgeweken indien dit naar het oordeel van het college aanvaardbaar is.
4. De cliënt moet naar het oordeel van het college in staat zijn de aan het pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren. Indien de cliënt zich laat vertegenwoordigen geldt het volgende: de persoon/organisatie die de cliënt vertegenwoordigt, is niet tevens uitvoerder van de ondersteuning die met het pgb wordt ingekocht, tenzij dit, gezien de situatie van de cliënt, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen waarmee een verantwoorde besteding van het pgb is omgeven, naar het oordeel van het college aanvaardbaar is.
5. De cliënt aan wie een persoonsgebonden budget is toegekend voor een voorziening in de vorm van dienstverlening, sluit met de aanbieder een zorgovereenkomst (conform het model van de

SVB), waarin onder andere afspraken zijn opgenomen over de wijze van declareren. Een declaratie van een aanbieder bevat in ieder geval:

- a. een overzicht van de dagen waarop is gewerkt;
- b. het uurtarief;
- c. het Burgerservicenummer en de naam en het adres van de cliënt en de aanbieder;
- d. het nummer waarmee die aanbieder staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Hiernaast wordt de declaratie door de aanbieder ondertekend.

Declaraties op basis van maandloon zijn niet toegestaan, tenzij het college hiervoor toestemming heeft verleend.

6. De cliënt aan wie een tegemoetkoming op grond van artikel 4.2.3 lid 4 sub b van de Verordening is toegekend, dient hiervoor een Verklaring zoals genoemd in artikel 2ab lid 1 van de Uitvoeringsregeling Wmo in bij de SVB.
7. Het college kan andere eisen stellen aan de in lid 4 bedoelde zorgovereenkomst indien het persoonsgebonden budget wordt besteed aan informele ondersteuning.
8. In de zorgovereenkomst, als bedoeld in het vierde lid, sluit de aanbieder zich aan bij de afspraken die zijn vastgelegd in het ondersteunings- en budgetplan over de kwaliteit en het resultaat van de maatschappelijke ondersteuning.
9. Een cliënt aan wie een persoonsgebonden budget wordt verstrekt kan de ondersteuning betrekken van een persoon die behoort tot het sociaal netwerk onder de voorwaarde dat deze persoon niet heeft aangegeven dat de ondersteuning aan de cliënt hem te zwaar valt.
10. De cliënt is verplicht bij aankoop van mobiliteits-bevorderende voorzieningen zoals bedoeld onder 2.6.2. lid 4 sub c onder i een onderhoudscontract en een verplichte verzekering voor deze voorziening af te sluiten.
11. In de beschikking kunnen nadere (aanvullende) voorwaarden opgenomen worden.

Artikel 3.2. Combinatie van voorzieningen

Betreft de aanvraag meerdere voorzieningen dan heeft cliënt de keuze om de voorzieningen gedeeltelijk in de vorm van een pgb en gedeeltelijk in natura aan te vragen.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4.1. Intrekken oude regeling, inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze beleidsregels treden in werking met ingang van de dag volgend op haar bekendmaking.
2. Op het tijdstip van inwerkingtreding van deze beleidsregels, worden de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2020 ingetrokken.
3. Op de besluiten genomen vóór inwerkingtreding van deze beleidsregels blijven de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2020 van toepassing, met dien verstande dat de toepasselijkheid voor die besluiten uiterlijk 1 januari 2026 eindigt dan wel zoveel eerder als dat er een nieuw besluit ter zake genomen is.
4. Deze beleidsregels worden aangehaald als: "Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hengelo 2025".

Burgemeester en wethouders voornoemd,

de secretaris,

de burgemeester,

Normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019

INLEIDING

Bureau HHM hielp veel gemeenten bij het aanpassen van de regelgeving en het beleid rond de Huishoudelijke Ondersteuning¹. 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

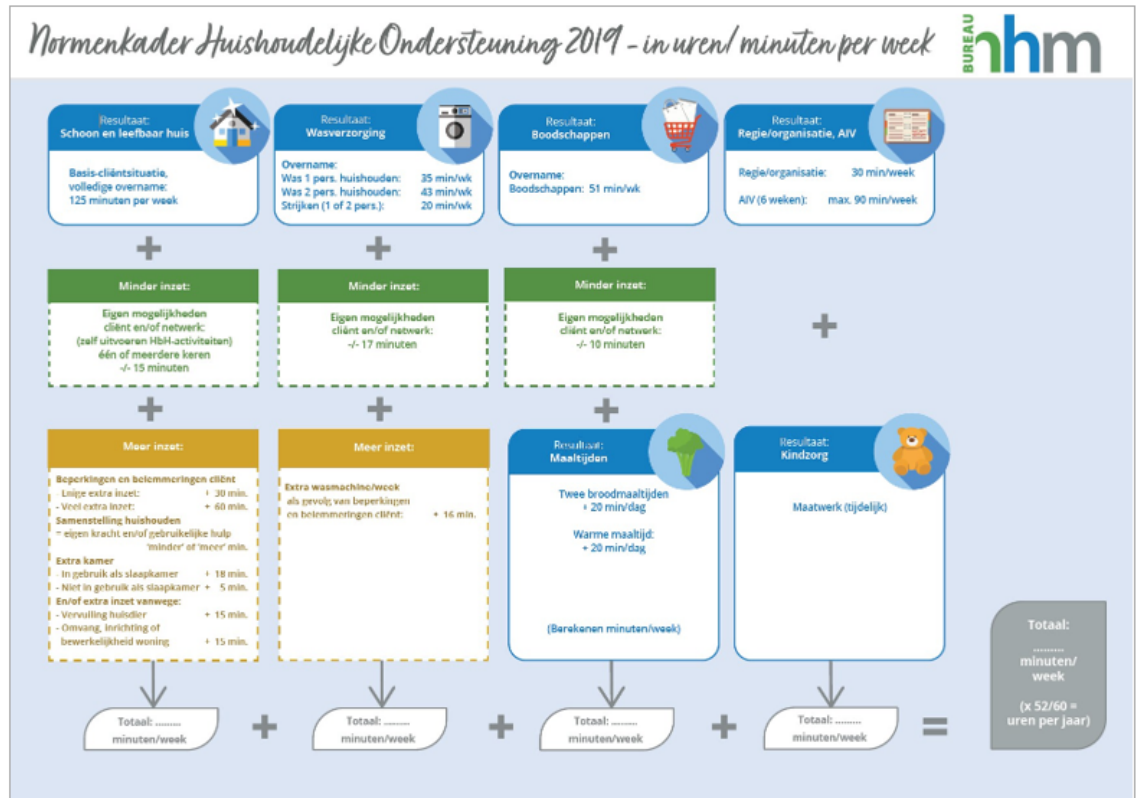
NB. Wij hebben geprobeerd deze tekst geheel voor zichzelf te laten spreken, hierbij is geen extern onderzoek of advies noodzakelijk. Heeft u toch vragen, opmerkingen of verbeter suggesties voor deze handreiking, dan horen wij die uiteraard graag: info@hbm.nl | telefoon 053 433 0548

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 'instructie-tijden' 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.

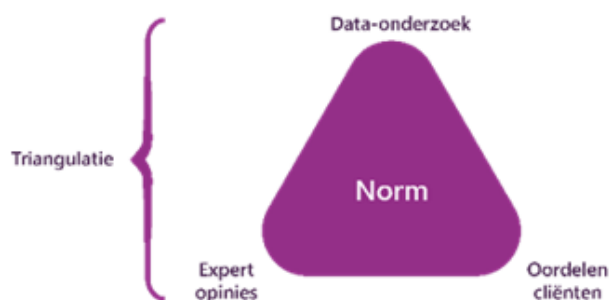
6 Wat is het doel van het normenkader?

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 gemeenten². 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

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.

van uitvoering en de tijdbesteding hieraan die nodig zijn voor het behalen van de resultaten die met de voorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning worden beoogd³.

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 ClZ-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 ClZ-richtlijn. Dit betreft het voeren van de regie over het huishouden, advies/instructie/voorlichting 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 ClZ-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 'was-verzorging'. 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

3) Een uitgebreide beschrijving en toelichting op de uitgevoerde onderzoeken is desgewenst beschikbaar.

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 totaal tijden. Die zijn bepaald op grond van de triangulatie-aanpak die we eerder hebben benoemd. In de onderliggende onderzoeken 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 'instructie tijden 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.

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 dient 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 uit te voeren 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 hulp⁴). 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.

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

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.

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.

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 dat 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 aftrekoepie 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 vervuilt.
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 aanschafft 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.
1. 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

innen 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
9. onderdeel van 'het sanitair boven': vergt geen extra tijdsinzet.

4. 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'.
5. 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 benoemt 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: komt 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 huis- houdelijke 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 activiteiten-niveau. 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 schoonmaak- spullen 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 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 consultants 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 verwachtingen-management 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 consultants 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 consultants 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.

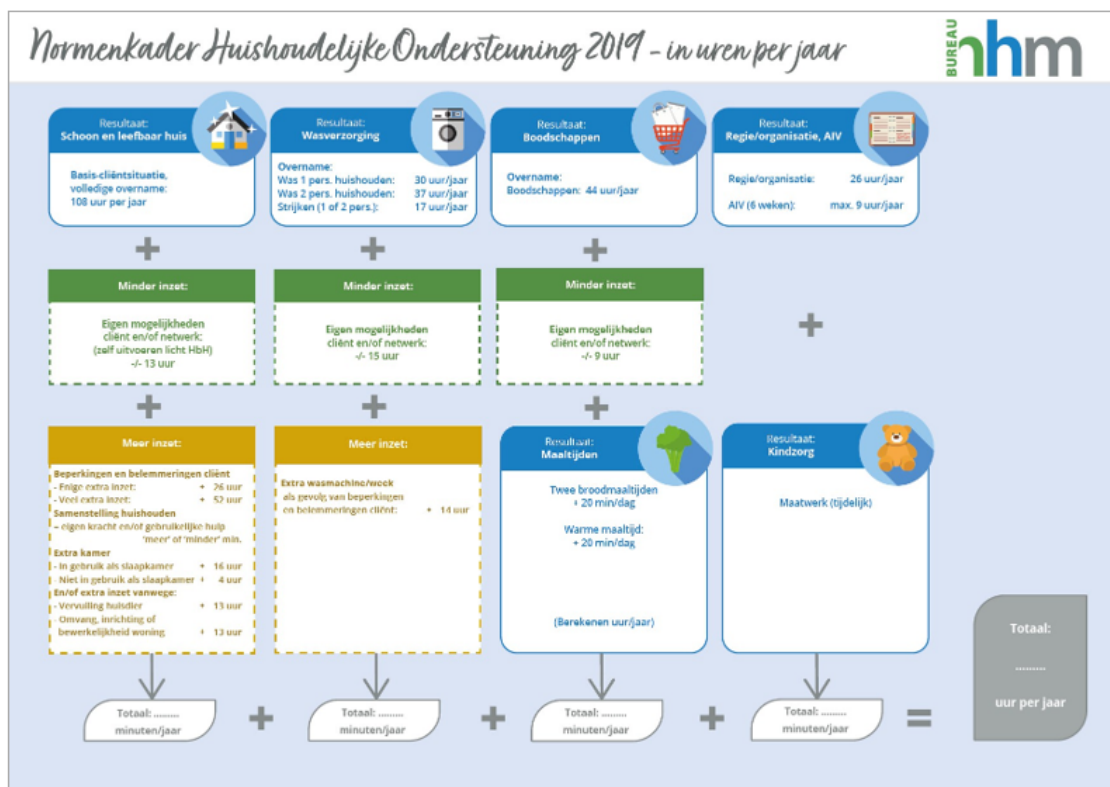
Spreek goed af hoe je de afronding met elkaar wilt doen. Indiceer niet op de minuut nauwkeurig, zoals '2 uur en 23 minuten'. Het normenkader is niet bedoeld om met zo'n precisie te kunnen indiceren en dit veroorzaakt verwarring bij cliënten.

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 herindiceren, 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

		Woonruimten				
Schoon en leefbaar huis		Woonkamer	Slaapkamer(s)	Keuken	Badkamer en toilet	Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afne- men nat en droog	• Stof afne- men laag/mid- den/hoog in- cl. tastvlak- ken en luchtfilter • Deu- ren/deur- posten nat af- doen incl. deurlich- ten • Zitmeu- bels afne- men (droog) • Radiato- ren reini- gen	• Stof afne- men laag/mid- den/hoog in- cl. tast- vlakken en lucht- filter • Deu- ren/deur- posten nat af- doen in- cl. deur- lichten • Radiato- ren reini- gen	• Deuren/deur- posten nat afdoen in- cl. deurlich- ten • Radiato- ren reinigen	• Deu- ren/deur- posten nat af- doen in- cl. deur- lichten • Radiato- ren reini- gen	• Stof af- ne- men laag/mid- den/hoog in- cl. tast- vlak- ken en lucht- filter • Deu- ren/deur- posten nat af- doen incl. deur- lichten • Radia- to- ren rei- nigen
	Stofzui- gen en dweilen	• Stofzui- gen • Dweilen	• Stofzui- gen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen		• Stof- zuigen • Dwei- len • Trapstof- zui- gen (bin- nens- huis)
	Ramen en gordijnen	• Gordij- nen was- sen • Lamel- len/jaloe- zieën reini- ging • Ra- men bin- nenzij- de was- sen	• Gordij- nen was- sen • Lamel- len.luxa- flex reini- ging • Ra- men bin- nenzij- de was- sen	• Gordij- nen wassen • Lamel- len.luxa- flex reiniging • Ramen bin- nenzijde was- sen	• Gordij- nen was- sen • Lamel- len/jaloe- zieën rei- niging • Ra- men bin- nenzij- de was- sen	
	Bed ver- schonen		• Bed ver- schonen • Ma- tras draai- en			
	Keuken schoonma- ken			• Keuken- blok en -ap- paratuur (buitenzijde) • Afval oprui- men • Keukenkast- jes (binnen- zijde)		

				• Koelkast (binnen-zijde) • Oven/magnetron • Vriezer los reinigen binnen-zijde (ontdooid) • Afzuigkap reinigen (binnen-zijde) • Bovenkant keukenkastjes • Tegelwand (los van keukenblok)		
	Sanitair schoonmaken				• Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) • Toiletschoonmaken • Tegelwandbadkamer afnemen	
	Opruimen	• Opruimen	• Opruimen			

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 opmaken	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

Sanitair	Afval opruimen	1 x per week
	Afwassen (* onderdeel van 'maaltijden')	
	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week
	Toilet schoonmaken	1 x per week
Hal	Stof afnemen hoogincl. 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
	Zitmeubelsafnemen (droog/nat)	1 x per 8 weken
	Radiatorenreinigen	2 x per jaar
Slaapkamer(s)	Gordijnenwassen	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	2 x per jaar
	Reinigen lamellen/luxaflex	3 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatorenreinigen	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 (ontdooit)	1 x per jaar
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) – vaatwasserbestendig	2 x per jaar
	Afzuigkapreinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	2 x per jaar
	Bovenkant keukenkastjes	1 x per 6 weken
	Tegelwand (los van keukenblok)	2 x per jaar
Sanitair	Deuren/deurpostennat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatorenreinigen	2 x per jaar
	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	2 x per jaar
	Radiatorenreinigen	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
Boodschappen	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
Maaltijden	Broodmaaltijden: tafeldekken, 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, tafeldekken, 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.