



ONDERZOEKT | ADVISEERT | BEWEEGT

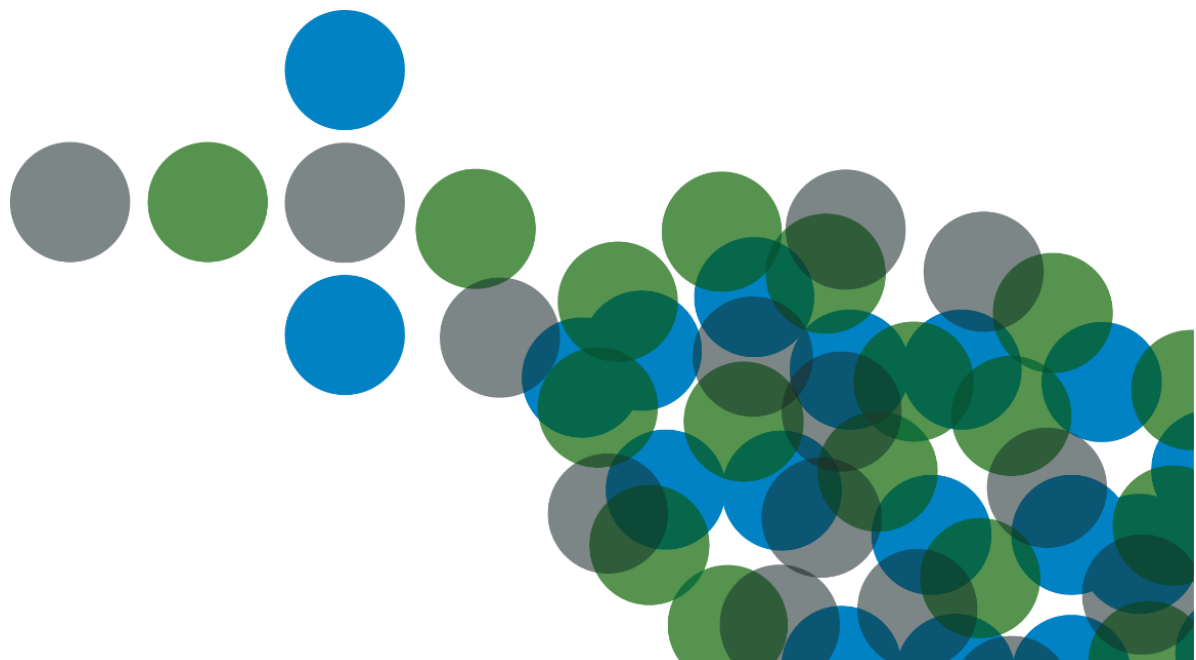
Normenkader huishoudelijke hulp

Gemeenten in de regio Nijmegen

Auteur(s) Evelien Rijken
Opdrachtgever Esther de Groot, gemeente Mook en Middelaar
(namens de gemeenten in de regio Nijmegen)

Kenmerk ER/19/0106/hhmm
Publicatiedatum 28 januari 2019

© Bureau HHM



Inhoud

1.	Inleiding.....	3	4.1	Schoon en leefbaar huis	8
1.1	Aanleiding	3	4.2	De was	8
1.2	Scope van de opdracht.....	3	4.3	Boodschappen en maaltijden	8
1.3	Leeswijzer.....	3	4.4	Verzorging van minderjarige kinderen	8
2.	Aanpak	4	4.5	Dagelijkse organisatie van het huishouden.....	9
2.1	Normenkader gebaseerd op eerder onderzoek.....	4	4.6	Advies, instructie en voorlichting	9
2.2	Jurisprudentie eerder onderzoek	4	4.7	Niet-gemiddelde huishoudens	9
2.3	Toepassing normenkader	5	5.	Conclusie en advies	11
3.	Uitgangspunten	6	5.1	Conclusies	11
3.1	Beschrijving van de onderdelen HH.....	6	5.2	Aanbevelingen	11
4.	Normenkader	8	Bijlage 1.	Beschrijving eerder onderzoek	12
			Bijlage 2.	Normenkader per onderdeel	17



1. Inleiding

De gemeenten in de regio Nijmegen zoeken een reëel, passend en objectief onderbouwd normenkader voor de HH.

1.1 Aanleiding

De gemeenten in de regio Nijmegen (gemeente Berg en Dal, gemeente Beuningen, gemeente Druten, gemeente Heumen, gemeente Mook en Middelaar, gemeente Nijmegen en gemeente Wijchen) willen een goed onderbouwde richtlijn indicatiestelling ontwikkelen voor de huishoudelijke hulp (HH). Daarom hebben zij bureau HHM gevraagd om de richtlijn te toetsen en daar een normenkader bij te leveren met als doel:

Komen tot een richtlijn HH die reëel, passend en objectief onderbouwd is.

Dit betekent dat u wilt dat wij de hoeveelheid benodigde tijd benoemen bij de in de richtlijn aangegeven onderdelen, op basis van eerder (objectief, onafhankelijk en deugdelijk) onderzoek.

1.2 Scope van de opdracht

Bureau HHM levert het normenkader voor de verschillende onderdelen en geeft suggesties over hoe de gemeenten in de regio Nijmegen de richtlijn indicatiestelling kunnen aanscherpen. Het schrijven van de richtlijn vormt geen onderdeel van de opdracht.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven wij onze aanpak. In hoofdstuk 3 leest u de uitgangspunten voor het normenkader en hoofdstuk 4 het normenkader per onderdeel. In hoofdstuk 5 staan conclusies en aanbevelingen.



2. Aanpak

Voor het normenkader baseren we ons op eerder door HHM uitgevoerd onderzoek. Dit is recent door de CRvB als deugdelijk aangemerkt.

2.1 Normenkader gebaseerd op eerder onderzoek

De kern van onze aanpak: gegeven het (voorgenomen) beleid van de gemeenten in de regio Nijmegen, stelden we het bijpassende normenkader op. Dit is gebaseerd op eerder uitgevoerd onderzoek voor onder andere gemeenten Utrecht en Amsterdam (zie de beschrijving in bijlage1). Waar het (voorgenomen) beleid van de gemeenten in de regio Nijmegen afwijkt, maakten we de benodigde aanpassingen in het normenkader.

2.2 Jurisprudentie eerder onderzoek

Op 18 mei 2016 oordeelde de CRvB dat de beleidsregels (voor invulling van het begrip schoon en leefbaar huis) dienen te berusten op objectieve criteria, steunend op deugdelijk onderzoek (objectief en onafhankelijk). Op 10 december 2018 oordeelde de CRvB: “het in opdracht van de gemeente Utrecht door KPMG Plexus en Bureau HHM uitgevoerde onderzoek [kan] worden aangemerkt als een onderzoek als bedoeld in de uitspraken van 18 mei 2016. Door de gekozen onderzoeksmethodiek is immers voor de basisvoorziening ‘Schoon Huis’ een urennorm ontwikkeld voor een door de expertgroep afgebakend niveau van basishygiëne. Hierbij is door expertinbreng,

metingen van de tijdsbesteding per schoonmaakactiviteit en interviews met cliënten over de schoonmaakwerkzaamheden geobjectiveerd onderzoek verricht naar welke concrete activiteiten voor het bereiken van basishygiëne verricht moeten worden, hoeveel tijd daarvoor nodig is en met welke frequentie deze activiteiten verricht moeten worden.¹”

Daarmee is het eerder uitgevoerde onderzoek dus aangemerkt als deugdelijk (objectief en onafhankelijk).

Wel merkt de CRvB nog op dat in het betreffend beleid sprake is van een standaardmodule die wordt aangemerkt als maatwerkvoorziening, dit “vereist dat het college een onderzoek doet naar alle van belang zijnde individuele feiten en omstandigheden. Indien dit onderzoek uitwijst dat toepassing van de urennorm, vanwege beïnvloedingsfactor(en) en/of het ontbreken van eigen kracht in een individuele situatie niet leidt tot een passende bijdrage in de zelfredzaamheid en participatie, zal het college van de urennorm moeten afwijken. Bovendien moet het college meer uren verstrekken indien het onderzoek uitwijst dat zich bijzondere omstandigheden voordoen waarmee in de urennorm geen of onvoldoende rekening is gehouden, zoals een medische noodzaak om een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden te realiseren.”

Gemeenten moeten in individuele situaties altijd onderzoeken of de standaardnorm van toepassing is en zo niet, de toekenning hierop aanpassen.

¹ <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CRVB:2018:3835>

2.3 Toepassing normenkader

Sinds de uitvoering van de onderzoeken voor gemeenten Utrecht en Amsterdam, hebben we voor een aantal gemeenten een normenkader opgesteld. Daarbij toetsten we met lokale betrokkenen of dit normenkader ook van toepassing was in de betreffende gemeente. Steeds was daarbij de conclusie, dat het normenkader voor een gemiddeld huishouden van toepassing was. Gemeenten verschillen daarin niet van elkaar. Hier gelden twee belangrijke aandachtspunten:

1. Bij het toepassen van het normenkader in een andere gemeente, moet altijd worden nagegaan hoe dit aansluit op het onderliggende beleid, met name de vraag: gaat het om dezelfde onderdelen en activiteiten? Een concreet voorbeeld is dat sommige gemeenten 'afwassen' als activiteit hebben ondergebracht bij het onderdeel maaltijden en andere gemeenten bij het onderdeel schoon en leefbaar huis.
2. Het kan voorkomen dat in een gemeente relatief meer of minder 'gemiddelde huishoudens' voorkomen. Bijvoorbeeld een gemeente met relatief meer grote huizen, met meer kamers dan waar het normenkader op is gebaseerd. In dat geval is het normenkader voor de gemiddelde huishoudens nog steeds van toepassing. Voor de niet-gemiddelde huishoudens wijkt de benodigde inzet af. Dit komt naar voren in het onderzoek naar de individuele situatie en ondersteuningsbehoefte dat de gemeente uitvoert.

Voor het normenkader voor de gemeenten in de regio Nijmegen betekent dit dat we inderdaad de gegevens uit het eerdere onderzoek kunnen gebruiken.

Disclaimer

In deze rapportage baseren wij ons op de meest recente jurisprudentie rondom de Huishoudelijke Hulp en de normstelling daarbij. Deze zorgvuldige aanpak garandeert echter niet dat het beleid van de gemeenten in de regio Nijmegen in rechtelijke uitspraken kan worden afgewezen. Bureau HHM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die op basis van deze rapportage kan ontstaan.

3. Uitgangspunten

De gemeenten in de regio Nijmegen werken momenteel nog aan een richtlijn voor de indicatiestelling HH. Hierbij maken zij gebruik van de beleidsregels van gemeenten Utrecht² en Amsterdam³ voor de beschrijving van de onderdelen binnen de HH. In dit hoofdstuk formuleren we de uitgangspunten voor het normenkader.

3.1 Beschrijving van de onderdelen HH

Schoon en leefbaar huis

Een ieder kan wonen in een huis dat schoon en leefbaar is. Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen; men moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap. Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen⁴.

De was

Iedere burger dient te beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding, evenals schone en gedroogde textiel (handdoeken en beddengoed). Ondersteuning bestaat uit wassen en strijken. Het strijken van kleding betreft alleen bovenkleding en alleen het aantal stuks dat redelijkerwijs verwacht mag worden en maatschappelijk aanvaardbaar is⁴.

Boodschappen

Dit heeft betrekking op boodschappen die nodig zijn voor de dagelijkse levensbehoeften. Hieronder vallen levensmiddelen, toiletartikelen en schoonmaakmiddelen⁴.

Hulp bij maaltijden

Het gaat om het klaarzetten van de broodmaaltijd(en) en het opwarmen van de warme maaltijd. Bij hoge uitzondering kan sprake zijn van het bereiden van de warme maaltijd. Het aansporen tot bereiden van en nuttige van een maaltijd vallen niet onder de huishoudelijke hulp, maar respectievelijk onder begeleiding (Wmo) en persoonlijke verzorging (zorgverzekeringswet)⁴.

Verzorging kinderen

Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor de zorg voor kinderen. Zijn ouders hier niet volledig toe in staat, dan kan de gemeente tijdelijke ondersteuning (niet: volledige overname) bieden totdat een andere oplossing gevonden is. Het gaat om dagelijkse, gebruikelijke hulp voor gezonde kinderen in geval van ontwrichting of calamiteiten. Het betreft activiteiten als wassen en aankleden, hulp bij eten en/of drinken, een maaltijd voorbereiden en toezicht houden. Ook problemen op het gebied van mobiliteit, zoals het begeleiden van kinderen naar school vallen eronder⁴.

² Bron: KPMG Plexus en Bureau HHM (12 augustus 2016). [Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Eindrapportage voor de gemeente Utrecht](#)

³ Bron: Gemeente Amsterdam [Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2018](#)

⁴ Bron: concept richtlijn indicatiestelling HH gemeenten in de regio Nijmegen.

Dagelijkse organisatie van het huishouden

Dit gaat om de uitvoering van huishoudelijke werkzaamheden waarbij de inwoner niet (of onvoldoende) zelf de regie voert en er geen sociaal netwerk aanwezig is dat op adequate wijze regie kan voeren. Met adequaat wordt hier bedoeld dat de huishoudelijke hulp voldoende aangestuurd wordt om de noodzakelijke werkzaamheden te verrichten. De inwoner is niet in staat om aan te geven wat er moet gebeuren door bijvoorbeeld psychische klachten, psychiatrische aandoening (waaronder psycho-geriatriesch, dementie) en/of psychosociale problematiek en/of een visuele handicap of een verstandelijke beperking. Er kan dan dagelijkse organisatie van het huishouden ingezet worden. Hierbij gaat het om de organisatie van huishoudelijke activiteiten (bepalen wat wanneer moet gebeuren) en het plannen en beheren van middelen (zorgen dat schoonmaakmiddelen op voorraad zijn)⁴.

Advies, instructie en voorlichting

Het gaat om het aanleren van activiteiten in relatie tot het huishouden.

In eerder onderzoek is onderscheid gemaakt tussen:

- Tijdelijk aanleren van activiteiten. Dit betreft cliënten die leerbaar zijn, bijvoorbeeld mensen met een (recente) lichamelijke beperking of mensen die de activiteiten nooit hebben aangeleerd, maar deze moeten gaan uitvoeren door het wegvallen van een partner of gezinslid.
- Structureel adviseren en instrueren. Dit betreft cliënten die beperkter leerbaar zijn, bijvoorbeeld vanwege psychiatrische of cognitieve problemen als dementie, niet-aangeboren hersenletsel (NAH) of een licht verstandelijke beperking (LVB). Dit ligt op het snijvlak van HH en individuele begeleiding³.



4. Normenkader

Per onderdeel van de voorziening HH geven we in dit hoofdstuk het normenkader voor volledige overname in een gemiddeld huishouden; deze normen zijn gebaseerd op eerder onderzoek. We geven de normen in aantal minuten per week.

4.1 Schoon en leefbaar huis

Het normenkader voor schoon en leefbaar huis (bijlage 2) komt overeen met eerder onderzoek voor de gemeente Utrecht en betreft:

- de activiteiten binnen bepaalde woonruimten (tabel 2.1),
- de frequentie per activiteit (tabel 2.2a (basisactiviteiten) en 2b (incidentele activiteiten)),
- de normtijden per week (tabel 2.3).

Indirecte tijd is integraal onderdeel van het normenkader. Dit betreft aankomst en vertrek, contact met de cliënt, het pakken en opruimen van benodigdheden en eventuele administratie in relatie tot het bezoek. Daarnaast kunnen er nog factoren zijn, waardoor de normtijd bij een individuele cliënt moet worden aangepast aan de individuele situatie (zie bijlage 1).

4.2 De was

Het normenkader voor de was (bijlage 2) komt overeen met eerder onderzoek voor de gemeente Amsterdam en betreft:

- de activiteiten (tabel 2.4),
- de frequentie per activiteit (tabel 2.4),
- De normtijden per week (tabel 2.5).

Hierbij is onderscheid gemaakt tussen één- en tweepersoons-huishoudens. Het verschil betreft het aantal wassen per week dat gedraaid moet worden (respectievelijk twee wassen per week en vijf wassen per twee weken).

4.3 Boodschappen en maaltijden

Het normenkader voor boodschappen (bijlage 2) komt overeen met eerder onderzoek voor de gemeente Amsterdam en betreft:

- de activiteiten, frequentie per activiteit en normtijden per week (tabel 2.6).

Het normenkader voor maaltijden (bijlage 2) komt ook overeen met eerder onderzoek voor de gemeente Amsterdam en betreft:

- de activiteiten, frequentie en normtijden per dag (tabel 2.7).

Hierbij is onderscheid gemaakt tussen broodmaaltijden en warme maaltijden.

Indirecte tijd is integraal onderdeel van de normtijd per bezoek voor maaltijden. Dit betreft aankomst en vertrek, contact met de cliënt en eventueel administratie in relatie tot het bezoek.

4.4 Verzorging van minderjarige kinderen

Voor het verzorgen van minderjarige kinderen is in eerder onderzoek geen normenkader ontwikkeld, omdat dit slechts incidenteel voorkomt en per situatie verschillend is wat moet worden overgenomen, met welke frequentie en hoe lang dit duurt. Een overzicht van activiteiten is

te vinden in tabel 2.8. Het CIZ-protocol geeft hierbij een maximale tijd per week van 40 uur.

4.5 Dagelijkse organisatie van het huishouden

Voor de dagelijkse organisatie van het huishouden is in eerdere onderzoeken - onder andere in Amsterdam - geen normenkader ontwikkeld, omdat dit slechts incidenteel voorkomt en per situatie om een andere invulling vraagt. Wij raden daarom aan om, indien een normenkader voor dit onderdeel gewenst is, het CIZ-protocol⁵ te gebruiken: 1x per week 30 minuten.

4.6 Advies, instructie en voorlichting

Voor advies, instructie en voorlichting (AIV) gericht op het huishouden is in eerder onderzoek in Amsterdam door experts een advies gegeven voor een frequentie en normtijd voor het tijdelijk aanleren van activiteiten aan cliënten die leerbaar zijn. Omdat dit slechts incidenteel voorkomt en per situatie om een andere invulling vraagt, is geen empirisch onderzoek gedaan naar dit onderdeel. De experts adviseren 60 minuten per week voor AIV over het schoonmaken en 30 minuten per week voor AIV over de was. De frequentie kan per situatie verschillen. Dit wordt over het algemeen gedurende zes weken ingezet. Voor het structureel adviseren en instrueren gaven de experts aan dat dit beter past onder individuele begeleiding dan onder HH. Hiervoor is geen normenkader beschikbaar.

4.7 Niet-gemiddelde huishoudens

Dit normenkader is van toepassing op een gemiddeld huishouden. De volgende afwijkingen daarvan kunnen maken dat de norm niet van toepassing is (zie bijlage 1 voor extra toelichting op de bijstellingen):

- Inzet van de cliënt zelf, mantelzorgers, het sociaal netwerk of vrijwilligers (minder professionele inzet nodig).
- Beperkingen of belemmeringen van de cliënt waardoor de woning sneller vervuult of een hoger niveau van schoon nodig is (meer professionele inzet nodig).
- Drie of meer personen in het huishouden (meer professionele inzet nodig indien de woning hierdoor sneller vervuult).
- Huisdieren (meer professionele inzet nodig indien de woning hierdoor sneller vervuult).
- Inrichting of bewerkelijkheid van de woning (meer professionele inzet nodig indien de woning hierdoor sneller vervuult).
- Extra (slaap)kamers die moeten worden schoongemaakt (meer professionele inzet nodig).

Omdat het normenkader een gemiddelde is van verschillende activiteiten samen en geen uitvoeringsnorm betreft, kunnen voor eventuele eigen inzet geen onderdelen worden weggelaten en daarmee tijd worden verminderd. Het normenkader zoals ontwikkeld voor de gemeente Utrecht betreft een 'module' die in zijn geheel geïndiceerd wordt, de gemeenten in de regio Nijmegen willen de beleidsmatige uitgangspunten van gemeente Utrecht overnemen.

Voor de aanwezigheid van extra (slaap)kamers is uit eerder onderzoek voor de gemeenten Westelijke Mijnstreek informatie beschikbaar: de

⁵ Centrum indicatiestelling zorg (april 2005). Indicatiestelling voor huishoudelijke verzorging.

normtijd voor een extra slaapkamer is gelijk aan de normtijd voor een slaapkamer zoals in bijlage 2, tabel 2.3 (17,3 minuten/week). Advies van de GGD was om kamers alleen aan te merken als 'niet in gebruik', als de kamer niet gebruikt wordt en de deur in principe gesloten is. In dat geval moet de kamer wel wekelijks gelucht worden, de schoonmaakfrequentie is lager dan regulier en komt de normtijd op vijf minuten/week.

Voor de andere onderdelen adviseren wij om in de toegang per cliënt te bekijken wat passend is. Eerder onderzoek naar deze onderdelen voor een gemeente is niet gepubliceerd. Hierin werden deze onderdelen onderzocht via een combinatie van observaties, expertinschattingen en een retrospectieve data-analyse. De benodigde extra tijd bedraagt ca.:

- een half uur tot een uur per week voor beperkingen/ belemmeringen van de cliënt,
- een half uur per week voor een huishouden van drie of meer personen,
- een kwartier voor extra vervuiling door huisdieren of de inrichting/ bewerkelijkheid van de woning.



5. Conclusie en advies

Op basis van voorliggende rapportage hebben we conclusies getrokken en geven we de gemeenten in de regio Nijmegen advies voor vervolgstappen.

5.1 Conclusies

Het in eerdere onderzoeken ontwikkelde normenkader voor de HH kan door de gemeenten in de regio Nijmegen worden toegepast. Deze gemeenten hebben daarom inmiddels de (concept) richtlijn indicatiestelling HH hierop aangepast. Daarbij sluiten de gemeenten in de regio Nijmegen qua beschrijving van de onderdelen aan op de gemeenten Utrecht en Amsterdam. Daarmee zij de betreffende activiteiten, frequentie en normtijd over te nemen uit de betreffende onderzoeken.

Een keuze die nog open ligt, is hoe de gemeenten in de regio Nijmegen omgaan met de mogelijke eigen inzet van cliënten of hun netwerk. Bij het overnemen van het kader in Utrecht, wordt bij schoon en leefbaar huis altijd de volledige module schoon en leefbaar huis toegekend als ondersteuning nodig is. Indien de gemeenten de mogelijkheid willen creëren om tijd in mindering te brengen in geval cliënten of hun netwerk zelf activiteiten kunnen uitvoeren, moeten zij een aanpassing doen op het Utrechtse kader. Dat kan bijvoorbeeld door onderscheid te maken tussen activiteiten licht en zwaar huishoudelijk werk, waarbij bekeken wordt of de betreffende cliënt de activiteiten licht huishoudelijk werk nog zelf kan uitvoeren.

5.2 Aanbevelingen

1. Hanteer het normenkader zoals beschreven in bijlage 2.

Het in bijlage 2 beschreven normenkader is door de Centrale Raad van Beroep aangemerkt als deugdelijk en kan in de gemeenten in de regio Nijmegen worden toegepast. Wij adviseren daarom om dit normenkader integraal toe te passen.

2. Geef in het afwegingskader duidelijk aan, op basis waarvan afgeweken kan worden van het normenkader in bijlage 2.

De factoren op basis waarvan het normenkader niet van toepassing is voor een bepaalde cliënt staan beschreven in bijlage 1. Wij adviseren dat deze factoren uitgangspunt zijn voor het afwijken van het normenkader.

3. Snijvlak HH en individuele begeleiding

Maak de afweging of het structureel overnemen van de regie over het huishouden valt onder huishoudelijke hulp of individuele begeleiding.



Bijlage 1. Beschrijving eerder onderzoek

Deze bijlage beschrijft eerder uitgevoerd onderzoek naar de huishoudelijke hulp. Dit wordt, waar van toepassing, benut voor het normenkader in de gemeenten in de regio Nijmegen. De uitkomsten van het eerdere onderzoek betreffende de activiteiten en frequenties vindt u in bijlage 2.

Meerdere onderzoeken uitgevoerd

We maken gebruik van de resultaten uit eerdere onderzoeken die in 2016 en 2017 zijn uitgevoerd. Het onderzoek in de gemeente Utrecht⁶ ligt aan de basis van het normenkader dat we voor de gemeenten in de regio Nijmegen als uitgangspunt nemen, aangevuld met aspecten uit onderzoek voor de gemeente Amsterdam.

In onderstaande paragrafen beschrijven we dit onderzoek en hoe het kan worden toegepast. Vervolgens beschrijven we de onderdelen uit de overige onderzoeken die relevant zijn voor de gemeenten in de regio Nijmegen.

Beschrijving onderzoek Utrecht

In opdracht van de gemeente Utrecht hebben KPMG Plexus en bureau HHM in 2016 objectief en onafhankelijk onderzoek gedaan naar de benodigde normtijd voor een schoon en leefbaar huis, aansluitend op het lokale Utrechtse beleid.

De onderzoeksmethode bestond uit drie separate onderdelen. Deze aanpak wordt triangulatie genoemd, een algemeen geaccepteerde wetenschappelijk verantwoorde wijze van normstelling in de praktijk.

Deze drie onderdelen zijn:

1. Een expertgroep met onafhankelijke experts op het gebied van huishoudelijke hulp, vanuit gecontracteerde aanbieders, facilitaire schoonmaakbedrijven, hygiëne (Universiteit Wageningen) en veiligheid (GGD) heeft vastgesteld welke *activiteiten* nodig zijn om het resultaat te bereiken: een schoon en leefbaar huis dat niet vervuult en geen gezondheidsrisico's kent voor bewoners. Per activiteit heeft de expertgroep zich ook uitgesproken over de *frequentie* waarmee die moet plaatsvinden.
2. De *frequenties* van die activiteiten hebben we in praktijkonderzoek getoetst. Daartoe hebben we 75 interviews gevoerd met cliënten in de gemeente Utrecht die de basisvoorziening HH ontvangen. De respondenten in het onderzoek zijn aselekt gekozen uit de cliënten met een basisvoorziening (ZIN en pgb).
3. Tot slot hebben we de *tijdsduur* per activiteit in de praktijk onderzocht. We hebben 121 bezoeken van huishoudelijke hulpen geobserveerd tijdens hun reguliere werk bij cliënten thuis en daarbij van alle uitgevoerde activiteiten de werkelijke tijdbesteding gemeten (totaal 1.921 metingen). De helft van de metingen heeft plaatsgevonden bij cliënten in de gemeente Utrecht. De andere helft in twee 'schaduwgemeenten' die met resultaatsturing werken in plaats van een urennorm (Haarlem en Emmen).

Met de uitkomsten van het praktijkonderzoek hebben we bepaald hoeveel uren HH per jaar de basisnorm in Utrecht zou moeten bevatten.

⁶ KPMG Plexus en Bureau HHM (12 augustus 2016). [Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Eindrapportage voor de gemeente Utrecht](#)

Dit hebben we gedaan door het gemiddelde van de gemeten tijdbesteding te vermenigvuldigen met de frequentie per activiteit, gecorrigeerd voor de mate van voorkomen van de verschillende activiteiten. Zo wordt bijvoorbeeld een vloer met vloerbedekking niet gedweild, dus is er gecorrigeerd voor het aantal huishoudens met vloerbedekking. (zie figuur 2.1).



Figuur 2.1 Methode om te komen tot de normtijd

Naast de tijd voor schoonmaakactiviteiten is ook de 'indirecte tijd' gemeten. Dit is de tijd die de hulpen per bezoek besteden aan aankomst en vertrek, administratie bij de cliënt, sociale interactie met de cliënt en het pakken en opruimen van schoonmaakspullen. Hierbij gaat het om de tijd dat de hulp in de woning van de cliënt aanwezig is, het gaat dus niet om reistijd of niet-clientgebonden tijd. Deze tijd maakt standaard integraal onderdeel uit van de normtijd bij het onderdeel schoon en leefbaar houden van het huis.

Door de methode van triangulatie worden de verschillende onderdelen van de norm door verschillende typen onderzoek en uit verschillende bronnen (kwalitatief en kwantitatief) bevestigd. Dit geeft zekerheid over de uitkomsten.

Gemiddelde situatie

De resultaten hebben steeds betrekking op 'de gemiddelde situatie' zoals die in de verschillende onderzoeken is vastgesteld (figuur 2.2). Door uit te gaan van een gemiddelde situatie krijgen de normtijden een

algemeen karakter en wordt voorkomen dat op alle mogelijk denkbare uitzonderingen apart beleid moet worden ontwikkeld.

Gemiddelde situatie:

- een huishouden met één of twee 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.

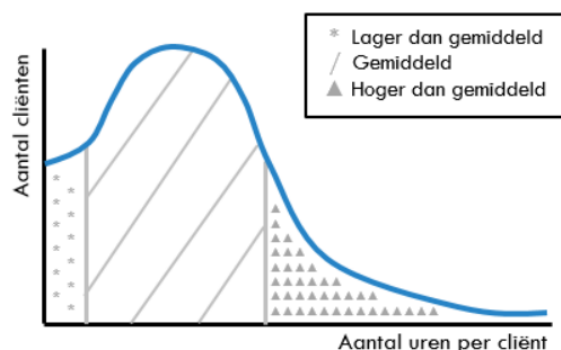
Figuur 2.2 Gemiddelde situatie

Factoren van invloed op de frequentie en tijdbesteding

De normtijden uit het eerdere onderzoek gelden voor de gemiddelde situatie. Een aantal factoren kan maken dat een situatie niet gemiddeld is, maar dat minder of meer inzet nodig is door een hogere of lagere

frequentie van activiteiten of een hogere of lagere tijdbesteding. Dit is weergegeven in figuur 2.3.

In deze figuur is de tijd per cliënt afgezet tegen het aantal cliënten. Dit is een illustratieve figuur gebaseerd op eerder onderzoek, deze figuur is *niet* gebaseerd op daadwerkelijke gegevens uit de gemeente Utrecht. Het gestreepte gearceerde deel zijn de cliënten met een gemiddeld benodigde inzet. De uitersten aan beide kanten hebben respectievelijk minder of meer inzet nodig dan het gemiddelde. De factoren die maken dat meer of minder inzet nodig is, zijn verdeeld naar kenmerken van de cliënt, kenmerken van het huishouden en kenmerken van de woning. Deze worden hieronder toegelicht. De eventuele minder inzet of extra inzet door deze factoren valt niet onder de norm.



Figuur 2.3 Voorbeeld van de verdeling van het aantal benodigde uren per cliënt

1. 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) tremoren, besmet wasgoed (bijvoorbeeld bij chemo-kuur 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.

2. Kenmerken huishouden

- **Samenstelling van het huishouden:** het aantal personen en 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 zorg⁷).

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). 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 één of meer huisdieren in het huishouden, kan door meer vervuiling extra inzet nodig zijn dan in de norm is opgenomen. Dit staat nog los van de verzorging van huisdieren. Een huisdier vraagt 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 komen.

3. 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 vloer-afwerking, 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.

Aanvullingen uit overige onderzoeken

In Amsterdam en Hoorn is vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd als in Utrecht, namelijk een combinatie van expertpanels, cliëntinterviews en tijdmeteronderzoek bij huishoudelijke hulpen. Uiteraard vormden de beleidskaders van de betreffende gemeenten de basis voor die onderzoeken. In de veertien Twentse gemeenten is aanvullend onderzoek gedaan naar het voorkomen van de wasverzorging. Verder zijn daar ook de normtijden HH uit de eerder uitgevoerde onderzoeken getoetst in een expertgroep en klankbordgroep. In verschillende andere gemeenten, waaronder Soest, heeft deze toets ook plaatsgevonden.

Uit deze onderzoeken zijn aanvullende gegevens beschikbaar gekomen ten opzichte van de resultaten van het onderzoek in Utrecht:

⁷ Gebruikelijke zorg is de normale, dagelijkse zorg die partners, ouders, inwonende kinderen en/of andere huisgenoten elkaar geven.

- In Amsterdam is door bureau HHM en KPMG Plexus een norm vastgesteld voor het resultaat schoon en leefbaar huis en aanvullend ook voor de wasverzorging, boodschappen, maaltijden en aanleren van activiteiten met betrekking tot de HH. Er is vastgesteld dat voor overige onderdelen van de HH geen norm te maken is. Enerzijds omdat deze onderdelen zeer zeldzaam geïndiceerd worden en er dus te weinig huishoudens zijn om gegevens te verzamelen. Anderzijds omdat de inzet voor deze onderdelen per cliënt sterk varieert en dus per cliënt maatwerk nodig is.
- In Twente is aanvullend hierop onderscheid gemaakt naar één- en tweepersoonshuishoudens in relatie tot de wasverzorging en is onderzocht bij hoeveel mensen de wasverzorging wordt overgenomen.
- In een andere gemeente hebben KPMG Plexus en bureau HHM onderzoek gedaan naar de benodigde tijd voor de beïnvloedende factoren zoals benoemd in de voorgaande paragraaf. Deze gegevens mogen we wel gebruiken, maar het rapport is niet openbaar.
- In meerdere gemeenten, waaronder Soest, is getoetst of de norm uit de eerder uitgevoerde onderzoeken ook in de betreffende gemeente van toepassing zijn. Dat bleek steeds het geval voor de gemiddelde cliëntsituatie.

Aandachtspunt: overige kamers

In de onderzoeken zoals nu uitgevoerd en in het beleid van veel gemeenten wordt uitgegaan van 'de dagelijks in gebruik zijnde ruimten'

in een woning. Waarbij worden genoemd: woonkamer, keuken, toilet, hal/trap, badkamer en slaapkamer. Er zijn in woningen echter mogelijk meer ruimten, met een verschillende mate van intensiteit van gebruik. Dit kunnen kelders, zolders of garages zijn. Dit kunnen ook hobby-kamers, logeerkamers of extra slaapkamers zijn.

De rechtbank in Overijssel heeft een uitspraak gedaan dat ook overige kamers moeten worden schoongemaakt vanuit de ondersteuning bij het huishouden onder de Wmo 2015. Hierover ligt nu geen uitspraak van de CRvB.

Wij vragen aandacht voor de noodzaak van het schoonmaken van deze overige ruimten. Een woning blijft op den duur niet hygiënisch verantwoord schoon en bruikbaar als dit niet gebeurt. Het is op dit moment wel algemeen geaccepteerd dat kelders, zolders en garages niet vallen onder de ondersteuningsplicht van de gemeente. Hier moet de inwoner zelf aanvullende actie op nemen. Bijvoorbeeld met inzet van de HHT-regeling die veel gemeenten bieden of door een andere oplossing te realiseren.

Met name ten aanzien van hobbykamers, logeerkamers of extra slaapkamers, is het mogelijk van belang hier rekening mee te houden als de ondersteuningsbehoefte van een cliënt wordt bepaald. Bureau HHM heeft hiervoor, mede in afstemming met enkele GGD'en en de Universiteit Wageningen normtijden ontwikkeld. Deze zijn gebaseerd op het wel of niet gebruiken van de ruimte.

Bijlage 2. Normenkader per onderdeel

		Woonruimten				
Schoon en leefbaar huis		 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Zitmeubels afnemen (droog/nat) • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen 	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen		• Stofzuigen • Dweilen • Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen 	• Gordijnen wassen • Lamellen.luxaflex reiniging • Ramen binnenzijde wassen	• Gordijnen wassen • Lamellen.luxaflex reiniging • Ramen binnenzijde wassen	• Gordijnen wassen • Lamellen.luxaflex reiniging • Ramen binnenzijde wassen	• Gordijnen wassen • Lamellen.luxaflex reiniging • Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonen 		• Bed verschonen • Matras draaien			
	Keuken schoonmaken 			• Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde) • Afval opruimen • Keukenkastjes (binnenzijde) • Koelkast (binnenzijde) • Oven/magnetron • Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit) • Afzuigkap reinigen (binnenzijde) • Bovenkant keukenkastjes • Tegelwand (los van keukenblok)		
	Sanitair schoonmaken 				• Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) • Toilet schoonmaken • Tegelwand badkamer afnemen	
	Opruimen 	• Opruimen	• Opruimen			

Tabel 2.1 Activiteiten schoon en leefbaar huis

Ruimte	Basisactiviteit	Frequentie
 Woonkamer	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
	Afval opruimen	1 x per week
	Afwassen / vaatwasser in- en uitruimen	1x per week
 Sanitair	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week
	Toilet schoonmaken	1 x per week
 Hal	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per week
	Stof afnemen midden	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Trap stofzuigen (binnenshuis)	1 x per week
	Dweilen	1 x per week

Tabel 2.2a Frequentie voor schoon en leefbaar huis (basisactiviteiten)

1

2

3

4

5



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

Tabel 2.2b Frequentie voor schoon en leefbaar huis (incidentele activiteiten)

Woonruimten								
Tijd in minuten per week ⁸		 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal	Indirecte tijd bij de cliënt	Totaal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	15,3	6,7	0,3		5,7		28,0
	Stofzuigen en dweilen 	10,6	5,1	6,2		4,2		26,0
	Ramen en gordijnen 	1,2	1,2	0,6	0,1			3,1
	Bed verschonen 		4,2					4,2
	Keuken schoonmaken 			18,8				18,8
	Sanitair schoonmaken 				18,3			18,3
	Opruimen 	0,3	0,1					0,4
Indirecte tijd bij de cliënt								21,9
Totaal⁹		27,4	17,3	25,9	18,4	9,9	21,9	120,7

Tabel 2.3 Normtijd voor schoon en leefbaar huis

⁸ In eerder onderzoek zijn de normen in aantal uren per jaar gegeven. Hierdoor zijn de tabellen niet een-op-een hetzelfde, de getallen zijn omgerekend naar minuten per week wel gelijk.

⁹ Totaal kan afwijken door afronding van som van der onderdelen.



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

Tabel 2.4 Activiteiten en frequentie voor de was

Activiteit	Tijdbesteding (min / week)	
	1-persoonshuishouden	2-persoonshuishouden
	Wasgoed sorteren	1,8
	Behandelen van vlekken	0
	Was in de wasmachine stoppen (incl. wasmachine aanzetten)	2,9
	Wasmachine leeghalen	3,0
	Sorteren naar droger of waslijn	2,5
	Was in de droger stoppen	1,1
	Droger leeghalen	0,8
	Was ophangen	6,4
	Was afhalen	1,0
	Was opvouwen	10,9
	Was strijken	19,7
	Was opbergen/opruimen	3,9
	Totaal	54,2

Tabel 2.5 Normtijd voor de was

1

2

3

4

5



Onderdeel	Activiteit	Frequentie	Tijdbesteding (min/week)
	Het opstellen van boodschappenlijst	1x per week	6,5
	Boodschappen doen	1x per week	39,4
	Het opruimen van de boodschappen	1x per week	4,9
	Totaal		50,9

Tabel 2.6 Activiteiten, frequentie en normtijden voor de boodschappen

Onderdeel	Activiteit	Frequentie	Tijdbesteding (min/dag)
	Broodmaaltijden: tafel dekken, eten en drinken klaarzetten (1 maaltijd op tafel, 1 maaltijd in de koelkast), afruimen, afwassen of vaatwasser inruimen/uitruimen	1x per dag	20 min
	Opwarmen maaltijd: maaltijd opwarmen, tafel dekken, eten en drinken klaarzetten, afruimen, afwassen of vaatwasser in/uitruimen	1x per dag	20 min

Tabel 2.7 Activiteiten, frequentie en normtijden voor de maaltijden

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

Tabel 2.8 Activiteiten voor het verzorgen van minderjarige kinderen

1

2

3

4

5

