

Onderzoek:  
Norm huishoudelijke  
ondersteuning in Twente

drs. Sophie ten Hove  
ir. Nienke van Vliet  
drs. Marco Wolves

## Onderzoek: Norm huishoudelijke ondersteuning in Twente

## Colofon

<b>Titel</b>	Onderzoek: Norm huishoudelijke ondersteuning in Twente
<b>Auteur(s)</b>	drs. Sophie ten Hove, ir. Nienke van Vliet, drs. Marco Wolves
<b>Opdrachtgever</b>	Twentse gemeenten, Samen 14
<b>Kenmerk</b>	NV/17/0396/enshh
<b>Publicatiedatum</b>	10 februari 2017

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
1.1 Aanleiding.....	8
1.2 Onderzoeksvragen .....	9
1.3 Scope opdracht.....	9
1.4 Wmo 2015 en uitspraak CRvB .....	10
1.5 Beleid veertien Twentse gemeenten .....	11
<b>2. Aanpak.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Resultaten.....</b>	<b>17</b>
<b>4. Resultaat 1. Schoon en leefbaar houden van de woning .....</b>	<b>18</b>
4.1 Algemeen .....	18
4.2 Activiteiten ‘schoonmaak’ .....	18
4.3 Frequentie activiteiten ‘schoonmaak’ .....	20
4.4 Bijzonderheden, bijzondere doelgroepen .....	22
4.5 Niet regulier in gebruik zijnde ruimtes.....	22
4.6 Overige opmerkingen .....	23
4.7 Conclusie .....	23
<b>5. Resultaat 2. Beschikken over schone en draagbare kleding.....</b>	<b>24</b>
5.1 Algemeen .....	24
5.2 Activiteiten en frequentie.....	24
5.3 Bijzonderheden .....	25
5.4 Overige opmerkingen .....	25
5.5 Conclusie .....	25
<b>6. Resultaat 3. Kunnen beschikken over benodigde maaltijden .....</b>	<b>26</b>
6.1 Algemeen .....	26
6.2 Activiteiten en frequentie.....	26
6.3 Bijzonderheden .....	27
6.4 Overige opmerkingen .....	27
6.5 Conclusie .....	28
<b>7. Resultaat 4. Regie over het huishouden .....</b>	<b>29</b>
7.1 Algemeen .....	29
7.2 Activiteiten .....	29
7.3 Bijzonderheden .....	29
7.4 Overige opmerkingen .....	30
7.5 Conclusie .....	30

<b>8. Resultaat 5. Zorg voor minderjarige kinderen.....</b>	<b>31</b>
8.1 Algemeen .....	31
8.2 Activiteiten .....	31
8.3 Overige opmerkingen .....	31
8.4 Conclusie .....	32
Bijlage 1. Deelnemers expertbijeenkomst .....	33
Bijlage 2. Deelnemers toetsbijeenkomst.....	34
Bijlage 3. Tijdbesteding schoon en leefbaar houden van de woning .....	35
Bijlage 4. Indicatieve tijd kunnen beschikken over schone en draagbare kleding	41
Bijlage 5. Indicatieve tijd beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden .....	42

## Samenvatting

De Twentse gemeenten werken sinds 2015 resultaatgericht voor de huishoudelijke ondersteuning (HO) in het kader van de Wmo 2015. Volgend uit het huidige beleid geven de Twentse gemeenten indicaties (beschikkingen) af voor een basispakket, waarin de volgende resultaten kunnen zijn opgenomen:

1. schoon en leefbaar houden van de woning;
2. kunnen beschikken over schone en draagbare kleding;
3. kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden.

Door dertien gemeenten in Twente is de HO gezamenlijk ingekocht, met aparte contracten per gemeente. De gemeente Hengelo heeft separaat ingekocht.

Een inwoner kan aanvullend op het basispakket ook een indicatie krijgen voor een pluspakket, waarin de volgende resultaten kunnen zijn opgenomen:

4. regie over het huishouden;
5. zorg voor minderjarige kinderen.

Huishoudelijke ondersteuning heeft betrekking op aanvullende ondersteuning vanuit de gemeente bovenop hetgeen de cliënt zelf en/of met zijn of haar omgeving doet (eigen kracht) of via een algemene voorziening wordt geregeld.

Recente uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) zijn aanleiding voor de veertien Twentse gemeenten om hun beleid verder aan te scherpen. De CRvB-uitspraken vereisen dat wordt gewerkt met een objectieve en onafhankelijke norm.

De Twentse gemeenten hebben bureau HHM gevraagd om onderzoek te doen naar een objectieve en onafhankelijke norm voor de huishoudelijke ondersteuning in Twente. In dit onderzoek is per resultaat uitgewerkt wat het totaal van activiteiten en frequenties hiervan is dat moet worden verricht om dat resultaat te bereiken. Deze activiteiten en frequenties hoeven dus niet altijd allemaal in ieder huishouden te worden geboden vanuit de gemeente. Gegeven de beschikbare doorlooptijd is een expertaanpak gehanteerd.

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd: een expertbijeenkomst en een toetsbijeenkomst. In de expertbijeenkomst zijn conform de opdrachtformulering voor de genoemde vijf resultaten de benodigde activiteiten en frequentie uitgewerkt. Aanvullend is op verzoek van de opdrachtgever ook een indicatieve tijdschatting uitgewerkt. Voor resultaat 1: het schoon en leefbaar houden van de woning is gebruik gemaakt van de uitkomsten van een recent in Utrecht uitgevoerd onderzoek.

De uitkomsten van de expertbijeenkomst zijn tijdens de toetsbijeenkomst door uitvoerend professionals getoetst. Op deze wijze is een toets op de onderzoeksuitkomsten uitgevoerd. Voor deze beide bijeenkomsten zijn alle gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning in Twente uitgenodigd. Er heeft geen selectie plaatsgevonden. Verder zijn ook deskundigen van buiten de sector bij het onderzoek betrokken en is ook cliëntexpertise vanuit Wmo-raden en cliëntenraden betrokken.

#### **Resultaat 1: Schoon en leefbaar houden van de woning**

Dit resultaat maakt bij het grootste deel van de cliënten deel uit van de huishoudelijke ondersteuning die vanuit de gemeente wordt geboden. Voor het uitwerken van het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning is gebruik gemaakt van de resultaten van recent onderzoek dat is uitgevoerd in Utrecht. Bij een gemiddeld één- of tweepersoons huishouden kunnen de resultaten (in termen van uit te voeren activiteiten en frequenties) worden toegepast op de situatie voor de Twentse gemeenten. Wanneer geen sprake is van een gemiddeld huishouden vanwege een ernstige lichamelijke of geestelijke beperking, heeft dit gevolgen voor de frequentie waarmee activiteiten moeten worden uitgevoerd en soms ook voor de uitvoeringstijd.

#### **Resultaat 2: Kunnen beschikken over schone en draagbare kleding**

Dit resultaat maakt bij een klein deel van de cliënten deel uit van de huishoudelijke ondersteuning die vanuit de gemeente wordt geboden. Om te kunnen beschikken over schone en draagbare kleding is in een gemiddeld huishouden twee en halve was per week nodig. De activiteiten en frequentie die hierbij horen zijn uitgewerkt. Als sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ernstige incontinentie, moet meer en vaker kleding en beddengoed worden gewassen. We hebben in het kader van dit onderzoek geen cliëntgroepen of typeringen kunnen uitwerken die duiding geven aan de eventueel extra benodigde inzet van huishoudelijke ondersteuning in geval van bijzonderheden. Bij de wasverzorging is een efficiënte uitvoering in relatie tot overige resultaten een belangrijk aandachtspunt.

#### **Resultaat 3: Kunnen beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden**

Dit resultaat maakt bij een zeer klein deel van de cliënten deel uit van de huishoudelijke ondersteuning die vanuit de gemeente wordt geboden. De activiteiten en frequentie die hierbij horen zijn uitgewerkt. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag zal dit resultaat niet onder de huishoudelijke ondersteuning (Wmo) vallen, maar onder de persoonlijke verzorging vanuit de zorgverzekeringswet. Dit resultaat vraagt veel afstemming met andere vormen van ondersteuning die de cliënt ontvangt, om te komen tot een oplossing op maat die ook efficiënt wordt gerealiseerd.

#### **Resultaat 4: Regie over het huishouden**

Dit resultaat maakt maar bij een klein deel van de cliënten deel uit van de huishoudelijke ondersteuning die vanuit de gemeente wordt geboden. De mogelijke activiteiten hierbij zijn uitgewerkt. Dit betreft zodanig maatwerk dat het in het kader van dit onderzoek niet mogelijk was hier frequenties en een indicatieve tijd aan te koppelen.

#### **Resultaat 5: Zorg voor minderjarige kinderen**

Dit resultaat maakt maar bij een zeer klein deel van de cliënten deel uit van de huishoudelijke ondersteuning die vanuit de gemeente wordt geboden. De mogelijke activiteiten hierbij zijn uitgewerkt. Dit betreft zodanig maatwerk dat het in het kader van dit onderzoek niet mogelijk was hier frequenties en een indicatieve tijd aan te koppelen.

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

De Twentse gemeenten werken sinds 2015 resultaatgericht voor de huishoudelijke ondersteuning (HO) in het kader van de Wmo 2015. Volgend uit het huidige beleid geven de Twentse gemeenten indicaties (beschikkingen) af voor een basispakket, waarin de volgende resultaten kunnen zijn opgenomen:

1. schoon en leefbaar houden van de woning;
2. kunnen beschikken over schone en draagbare kleding;
3. kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden.

Door dertien gemeenten in Twente is de HO gezamenlijk ingekocht, met aparte contracten per gemeente. De gemeente Hengelo heeft separaat huishoudelijke ondersteuning ingekocht. Het tarief voor dit basispakket is € 175,- (inmiddels geïndexeerd) per vier weken, dit is inclusief de feitelijke wasverzorging. Zeven gemeenten bieden dit basispakket aan zonder de wasverzorging, het tarief voor het basispakket is dan € 165,- (inmiddels geïndexeerd).

Een inwoner kan aanvullend op het basispakket ook een indicatie krijgen voor een pluspakket, waarin de volgende resultaten kunnen zijn opgenomen:

4. regie over het huishouden;
5. zorg voor minderjarige kinderen.

Voor een pluspakket is een aanvullend tarief boven op het tarief voor het basispakket aan de orde van € 80,- (inmiddels geïndexeerd).

De recente uitspraken van de CRvB zijn aanleiding voor de veertien Twentse gemeenten om hun beleid verder aan te scherpen. Hierop was reeds geanticipeerd door eind 2015 - in afstemming met de aanbieders - vernieuwde werkafspraken op te stellen. Daarnaast hebben enkele gemeenten hun (concept)beleidsregels aangescherpt. Deze werkafspraken gaan in het licht van de CRvB-uitspraken nog niet ver genoeg, deze vereisen dat onderliggend aan de beschikking wordt gewerkt met een objectieve en onafhankelijk vastgestelde norm.

De Twentse gemeenten hebben bureau HHM gevraagd om onderzoek te doen naar een objectieve en onafhankelijke norm voor de huishoudelijke ondersteuning in Twente. In deze rapportage presenteren wij u de uitkomsten van dit onderzoek.



## 1.2 Onderzoeksvragen

Om te komen tot een objectieve en onafhankelijke norm voor de vijf genoemde resultaten die vallen onder huishoudelijke ondersteuning, worden de navolgende onderzoeksvragen beantwoord.

1. Welke concrete activiteiten moeten worden verricht om een aanvaardbaar niveau van schoon en leefbaar huis te realiseren?
2. Welke concrete activiteiten moeten worden verricht om te beschikken over schone en draagbare kleding?
3. Welke concrete activiteiten moeten worden verricht om te beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden?
4. Met welke frequentie moeten deze activiteiten worden verricht?
5. In welke ruimten moeten deze activiteiten minimaal worden uitgevoerd?
6. Welke ondersteuning kan worden verwacht ten aanzien van het pluspakket?

De Twentse gemeenten hebben ook nog een aanvullende onderzoeksvraag voorgelegd:

7. Hoeveel tijd is (indicatief) nodig voor de uitvoering van deze (gebundelde) activiteiten?

De onderzoeksvragen 1 tot en met 6 beantwoorden we in de hoofdtekst van deze rapportage. Het antwoord op onderzoeksvraag 7 hebben we opgenomen in de bijlagen 3, 4 en 5.

## 1.3 Scope opdracht

Voor het ontwikkelen van een Twentse norm voor huishoudelijke ondersteuning is een beperkte doorlooptijd beschikbaar gesteld door de opdrachtgever. Dat heeft geresulteerd in een expertaanpak, zonder metingen in de uitvoeringspraktijk.

Met het nu uitgevoerde onderzoek is beoogd een objectieve en onafhankelijke norm uit te werken, in lijn met de uitspraken van de CRvB. Of dit daadwerkelijk is gelukt, blijkt pas nadat de gemeenten deze norm hebben verwerkt in hun beleid, hebben toegepast en er vervolgens een nieuwe uitspraak ligt op een bezwaar van een inwoner op een beslissing van de gemeente vanuit dat nieuwe kader, waaruit blijkt of de CRvB de norm en/of het gevoerde beleid goedkeurt. Bureau HHM stelt geen zekerheid dat de nu ontwikkelde norm 'CRvB-proof' is en kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Tijdens dit onderzoek hebben we, binnen de kaders en randvoorwaarden van dit onderzoek zoals gesteld door de opdrachtgever, een onafhankelijke en objectieve norm uitgewerkt voor de vijf resultaten binnen de huishoudelijke ondersteuning. Deze norm bestaat per resultaat uit activiteiten en frequenties. Aanvullend hebben we ook (indicatieve) tijden bepaald voor de uitvoering van deze activiteiten. Hierbij zijn de resultaten in de breedst mogelijke zin geïnterpreteerd.

De norm die we opleveren met dit onderzoek wordt door de Twentse gemeenten benut bij het verder invulling geven van hun beleid. Dit onderzoek draagt bij aan het door de gemeenten nader onderbouwen van c.q. invulling geven aan beleidskeuzes en inkoopkeuzes. Bureau HHM doet hier in het kader van dit onderzoek geen uitspraken over. De opdrachtgever heeft aangegeven dat de gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning door hen in een ander traject separaat worden betrokken bij deze beleidsontwikkeling.

#### 1.4 Wmo 2015 en uitspraak CRvB

##### Wmo 2015

De Wmo 2015 geeft gemeenten de opdracht de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van inwoners te bevorderen en te behouden. Wanneer de zelfredzaamheid afneemt, kunnen verschillende voorzieningen worden ingezet, waaronder huishoudelijke ondersteuning. Gemeenten hebben beleidsruimte bij het kiezen van de voorzieningen en de wijze waarop die worden toegekend, ingezet en bekostigd. Doel van de Wmo 2015 is kwetsbare mensen zo lang mogelijk zelfredzaam en zelfstandig thuis te kunnen laten wonen en leven.

##### Uitspraak CRvB<sup>1</sup>

Op 18 mei jl. deed de Centrale Raad van Beroep uitspraak in drie zaken over huishoudelijke hulp op grond van de Wmo 2015 en één uitspraak op grond van de Wmo 2007. De uitspraken hebben betrekking op het beleid van de gemeenten Utrecht en Aa en Hunze (Wmo 2015) en de gemeente Rotterdam (Wmo 2007).

Kern van deze uitspraken is:

- a. De huishoudelijke ondersteuning is een voorziening die onder de Wmo 2015 valt.
- b. Toekenning van huishoudelijke ondersteuning in de vorm van (standaard-) modules is toegestaan en wordt aangemerkt als maatwerkvoorziening. Wel moet de huishoudelijke ondersteuning in deze (standaard-)modules gebaseerd zijn op objectieve criteria voortkomend uit deugdelijk en onafhankelijk onderzoek.
- c. Het doorverwijzen van inwoners naar private schoonmaakondersteuning is geen algemene voorziening in de zin van de Wmo 2015. Als een eigen bijdrage geldt voor een algemene voorziening, dient de eigen bijdrage en de hoogte daarvan te zijn opgenomen in de verordening.
- d. Toekenning van huishoudelijke ondersteuning voor het resultaatgebied “een schoon en leefbaar huis” vereist een duidelijke maatstaf in de beleidsregels of een concrete beschikking.
- e. De eigen bijdrage voor een algemene voorziening moet worden opgenomen in de verordening (delegatie is niet toegestaan).

Voor de Twentse gemeenten is met name punt d. van belang. De CRvB oordeelt dat de toekenning van huishoudelijke ondersteuning in resultaatgebieden een duidelijke maatstaf vereist, waarbij uit de beleidsregels en de beschikking blijkt op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van het resultaat.

---

<sup>1</sup> Uit de VNG ledenbrief van 20 juli.

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is van mening dat resultaatgericht indiceren mogelijk blijft, mits aan de volgende randvoorwaarden wordt voldaan:

- In de beleidsregels moeten de werkwijze en de resultaatgebieden worden opgenomen en er moet duidelijk omschreven worden wat daar onder wordt verstaan.
- In de beschikking of in de beleidsregels moeten concrete activiteiten worden opgenomen die worden gedaan om tot het gestelde resultaat te komen.
- Uit de beschikking moet blijken met welke frequentie de activiteiten worden uitgevoerd.

### 1.5 Beleid veertien Twentse gemeenten

Huishoudelijke ondersteuning heeft betrekking op aanvullende ondersteuning bovenop hetgeen de cliënt zelf en/of met zijn of haar omgeving doet of via een algemene voorziening regelt. In het bestek en in de werkafspraken is hierover het volgende opgenomen.

#### Bestek

In het bestek voor de inkoop van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (2015) is het volgende inhoudelijk kader opgenomen:

*De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning omvat zo nodig ondersteuning om te komen tot de volgende resultaten:*

- *(resultaat 1.) Het kunnen beschikken over een leefbaar huishouden; heeft betrekking op de ruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning en die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn. Uitgezonderd zijn de zorg voor dieren en werkzaamheden die buiten de woning plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld ramen lappen buiten en tuinonderhoud.*
- *(resultaat 2.) Het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding; houdt in dat de aanbieder de burger ondersteunt om over schone en draagbare kleding te kunnen beschikken.*
  - *Variant A: ondersteuning voor de feitelijke wasverzorging is onderdeel van het tarief.*
  - *Variant B: ondersteuning voor de feitelijke wasverzorging is niet opgenomen in het tarief.*
- *(resultaat 3.) Het kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden; houdt in dat de aanbieder de burger ondersteunt zodat deze over de benodigde dagelijkse maaltijden kan beschikken. De kosten voor de aanschaf van de maaltijden c.q. de maaltijdvoorziening komen ten laste van de burger.*
- *(resultaat 5.) Het kunnen zorgen voor minderjarige kinderen (onderdeel van het 'pluspakket'); houdt in dat de aanbieder de burger zodanig ondersteunt dat met of voor de kinderen in het huishouden de dagelijks in het gewone leven te verrichten handelingen zijn uitgevoerd, daarbij rekening houdend met de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de kinderen.*

N.B.: in dit bestek zijn geen afspraken opgenomen over resultaat 4: hulp bij het organiseren van het huishouden.

### Werkafspraken

Ter nadere duiding van het bestek is in de werkafspraken over Huishoudelijke ondersteuning het volgende vastgelegd door de Twentse gemeenten.

*De inzet van ondersteuning in het huishouden kan op één of meerdere specifieke resultaatgebieden van het huishouden plaatsvinden waardoor de cliënt en eventuele gezinsleden ondersteund worden in het voeren van het huishouden.*

- **Resultaat 1. Schoon en leefbaar houden van de woning**

*Houdt in dat de woning op orde moet zijn volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen. Iedereen in de leefeenheid moet gebruik kunnen maken van de ruimten zoals hieronder benoemd. Daarnaast moet het huis opgeruimd en functioneel zijn.*

*Heeft betrekking op de ruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning en die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn in ieder geval: woonkamer, keuken, slaapkamer(s) als zodanig in gebruik door personen binnen de gezamenlijke huishouding, verkeerruimten zoals hal/overloop/bijkeuken, badkamer, toilet, trap mits één van de voorgaande ruimten zich op een andere etage bevindt. Uitgezonderd zijn: berging, kelder, logeerkamer, zolder, buitenruimten.*

*In ieder geval de volgende activiteiten moeten worden uitgevoerd: licht huishoudelijk werk (o.a. kamers opruimen, stof afnemen op ooghoogte, bedden opmaken, afwassen) en zwaar huishoudelijk werk (o.a. stofzuigen, dweilen, schoonmaken sanitair en keuken, bedden verschoneren, hoog en laag stof afnemen).*

*Uitgezonderd zijn: zorg voor dieren en planten, werkzaamheden buiten de woning (o.a. tuinonderhoud, ramen lappen buiten, grote schoonmaak).*

- **Resultaat 2: Kunnen beschikken over schone en draagbare kleding**

*Houdt in dat, indien nodig, de cliënt ondersteuning ontvangt zodat deze over schoon en draagbare kleding kan beschikken. Inclusief bed- en linnengoed.*

*Activiteiten: o.a. wasgoed sorteren, wassen, drogen, opvouwen, opbergen en indien kledingstukken dit vereisen, strijken.*

- **Resultaat 3: Kunnen beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden**

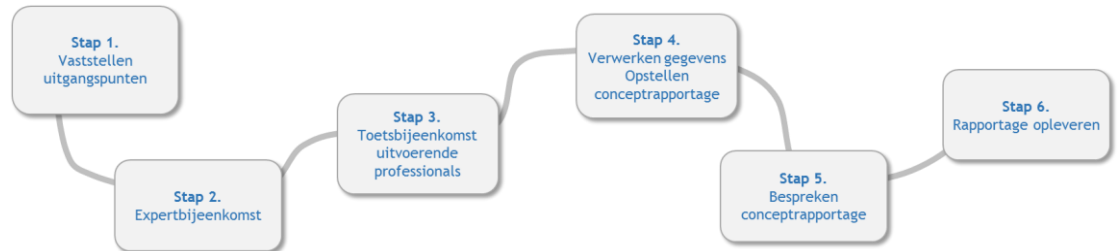
*Houdt in dat, indien nodig, iemand ondersteuning ontvangt zodat deze over de benodigde dagelijkse maaltijden kan beschikken.*

*De kosten voor de aanschaf van de dagelijkse maaltijden c.q. de maaltijdvoorziening komen ten laste van de inwoner. Het verzorgen van de boodschappen en de bereiding van de warme maaltijd behoort niet tot de uit te voeren activiteiten.*

*Activiteiten: o.a. broodmaaltijd bereiden en klaarzetten, warme maaltijd opwarmen en klaarzetten, benodigdheden afruimen en afwassen/vaatwasser in- en uitpakken.*

- **Resultaat 4. Regie over het huishouden**  
*Wordt ingezet wanneer sprake is van regieproblematiek ten aanzien van het huishouden. Indien er sprake is van (gedeeltelijk) disfunctioneren in bijvoorbeeld de organisatie van het huishouden kan ondersteuning worden geleverd. De noodzakelijke activiteiten die leiden tot ondersteuning bij regievoering op het huishouden en de frequentie van deze, is maatwerk (o.a. organisatorische bezigheden).*
- **Resultaat 5. Zorg voor minderjarige kinderen**  
*Wordt ingezet indien er problematiek is bij het thuis kunnen zorgen voor de minderjarige kinderen. De verantwoordelijkheid voor het thuis kunnen zorgen voor minderjarige kinderen ligt primair bij de ouder(s)/voogd(en). Kan/kunnen de ouder(s)/voogd(en) tijdelijk deze rol niet vervullen, dan kan ondersteuning worden ingezet. De noodzakelijke activiteiten die leiden tot ondersteuning bij de zorg voor minderjarige kinderen en de frequentie van deze, is maatwerk. Benodigde activiteiten o.a. ondersteuning bij persoonlijke hygiëne, aan- en uitkleden en maaltijdondersteuning van het minderjarige kind.*

## 2. Aanpak



In dit hoofdstuk beschrijven we de zes stappen van onze aanpak:

1. Vaststellen van de uitgangspunten voor het bepalen van de norm: met de werkgroep HO Twente.
2. Expertbijeenkomst:
  - toetsen van de uitkomsten van het onderzoek in Utrecht: de Utrechtse norm voor resultaat 1. (schoon en leefbaar huis), om te bepalen of dit ook de Twentse norm voor dit resultaat kan zijn;
  - uitwerken van de Twentse norm voor de resultaten 2. (kleding), 3. (maaltijden), 4. (kinderen) en 5. (regie).
3. Toetsbijeenkomst uitvoerende professionals: om een dubbele ijking te krijgen zijn de uitkomsten uit de expertbijeenkomst getoetst aan werkers uit de praktijk.
4. Verwerken gegevens, opstellen conceptrapportage.
5. Bespreken conceptrapportage met de werkgroep HO Twente met gelijktijdige toetsing op juistheid van de conceptrapportage door de deelnemers van de expert- en toetsbijeenkomst.
6. Afmaken rapportage, opleveren aan opdrachtgever.

Per stap beschrijven we de activiteiten die we hebben verricht en welke personen en partijen daarbij zijn betrokken.

### Stap 1. Vaststellen uitgangspunten

Op 16 augustus zijn in overleg met de werkgroep HO Twente de uitgangspunten voor de vijf resultaten binnen de huishoudelijke ondersteuning doorgesproken. In een vervolgsprek op 1 september, met een vertegenwoordiging van de werkgroep, zijn deze definitief vastgesteld. De basis hiervoor is afkomstig uit het bestek en de werkafspraken huishoudelijke ondersteuning. Hiermee is het vertrekpunt voor de expertbijeenkomst helder bepaald. Gesteld is ook dat dit vertrekpunt informierend en niet leidend/bepalend is. Verder zijn op 1 september de basisnotitie en het programma van de expert- en toetsbijeenkomst doorgesproken.

Stap 1.  
Vaststellen  
uitgangspunten

Stap 2.  
Expertbijeenkomst

### Stap 2. Expertbijeenkomst

In het kader van dit onderzoek is een expertbijeenkomst gehouden op 8 september. Voor deze bijeenkomst zijn alle gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning uitgenodigd. Hierbij heeft geen selectie plaatsgevonden, iedere aanbieder kon zich aanmelden. Bij deze bijeenkomst waren aanwezig: aanbieders van huishoudelijke hulp binnen Twente, een expert op het gebied van algemene hygiëne en woonomgeving-gerelateerde gezondheid van de GGD Twente en enkele leden van Wmo-raden (cliëntexpertise). Zie bijlage 1 voor de deelnemerslijst.

De Twentse gemeenten verzorgden de aftrap van deze bijeenkomst. Om geen afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid van de normontwikkeling woonden ze de rest van de bijeenkomst niet bij.

Aanvullend op de expertbijeenkomst hebben we de Universiteit Wageningen gevraagd om op de uitkomsten te reflecteren. Verder zijn ook deskundigen van buiten de regio en buiten de Wmo bij dit traject betrokken.

Voor het resultaat met de grootste omvang, resultaat 1. het schoon en leefbaar houden van de woning, is gebruikgemaakt van de resultaten van het onderzoek dat bureau HHM en KPMG Plexus hebben uitgevoerd in opdracht van de gemeente Utrecht<sup>2</sup>. De resultaten van dit onderzoek zijn in de expertbijeenkomst getoetst met de vraag of er aanleiding is te veronderstellen dat er in Twente andere activiteiten of frequentie van deze activiteiten of tijdbesteding per activiteit noodzakelijk is.

Een duidelijk verschil is dat in Utrecht uitgegaan wordt van een basisvoorziening voor een 'schoon en leefbaar huis' en dat de beschikking voor cliënten in uren wordt uitgedrukt. Daarnaast kunnen nog eventueel aanvullende maatwerkmodules worden ingezet.

Voor de vier andere resultaatgebieden van Twente (was, maaltijden, regie, kinderen) is een expertnorm uitgewerkt. De deelnemers bogen zich over de inhoud van de resultaten ten aanzien van activiteiten, frequentie en indicatieve tijdbesteding. Hierover is op dit moment nog geen nader onderzoek beschikbaar vanuit andere gemeenten.

De resultaten zijn tijdens de bijeenkomst meteen verwerkt in de vooraf opgestelde Excelsheets en verzonden naar de deelnemers van de toetsbijeenkomst.

### Stap 3. Toetsbijeenkomst uitvoerend professionals

Stap 3.  
Toetsbijeenkomst  
uitvoerend  
professionals

De toetsbijeenkomst was op 12 september. Voor deze bijeenkomst zijn alle gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning uitgenodigd. Hierbij heeft geen selectie plaatsgevonden, iedere aanbieder kon zich aanmelden. Ter voorbereiding zijn de resultaten van de expertbijeenkomst toegestuurd aan de deelnemers. Aanwezig waren uitvoerend professionals, met name huishoudelijke hulpen (deskundig ten aanzien van alle vijf resultaatgebieden) van aanbieders in Twente en leden van Wmo-raden en cliëntenraden (cliëntexpertise). Voor een

<sup>2</sup> Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Eindrapportage voor de gemeente Utrecht. KPMG Plexus en Bureau HHM. 12 augustus 2016

overzicht van de deelnemers, zie bijlage 2. Net als bij de expertbijeenkomst verzorgden de Twentse gemeenten de aftrap van deze bijeenkomst. Om geen afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid van de normontwikkeling woonden ze de rest van de bijeenkomst niet bij.

In de toetsbijeenkomst zijn de uitkomsten van de expertbijeenkomst ter toetsing voorgelegd aan de praktijkdeskundigen. De resultaten zijn besproken en de professionals gaven hun reactie op de opgestelde normen.

#### Stap 4 - 6. Rapportage, afstemming opdrachtgever

**Stap 4.**  
Verwerken gegevens  
Opstellen  
conceptrapportage

**Stap 5.**  
Bespreken  
conceptrapportage

**Stap 6.**  
Rapportage opleveren

Vervolgens hebben we een conceptrapportage uitgewerkt op basis van de gecombineerde uitkomsten van de expert- en toetsbijeenkomst. Deze conceptrapportage hebben we op 14 september parallel voorgelegd aan de vertegenwoordiging van de werkgroep HO Twente en aan de deelnemers van de expert- en toetsbijeenkomst. Met de vertegenwoordiging van de werkgroep HO Twente is deze op 15 september besproken. De deelnemers van de bijeenkomsten konden hier op 15 september op reageren. Deze bespreking en toetsing hadden betrekking op eventuele onduidelijkheden en eventuele onjuistheden. De inhoudelijke uitkomsten als zodanig stonden niet meer ter discussie.

De rapportage hebben we vervolgens afgemaakt en opgeleverd aan de opdrachtgever.



### 3. Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het onderzoek. Tijdens de expertbijeenkomst is op basis van de uitgangspunten zoals gesteld door de Twentse gemeenten invulling gegeven aan de resultaten zoals benoemd. Uitgewerkt is welke activiteiten met welke frequentie en met welke indicatieve tijdbesteding moeten worden uitgevoerd om ieder van de vijf resultaten te kunnen bereiken. Dit is gebeurd op basis van de verschillende expert-oordelen die tijdens de bijeenkomst zijn ingebracht en het onderlinge gesprek daarover. Vervolgens zijn deze uitkomsten in de toetsbijeenkomst voorgelegd aan de huishoudelijke hulpen en zo nodig aangepast.

#### Gemiddelde situatie

Per resultaat wordt in dit rapport een overzicht gegeven van activiteiten en frequentie van uitvoering hiervan zoals uitgewerkt en getoetst tijdens de twee bijeenkomsten. Aanvullend is ook de (indicatieve) tijd uitgewerkt voor deze activiteiten, deze worden in de bijlagen gepresenteerd. De uitwerkingen gelden steeds voor een ‘gemiddeld huishouden’ met één of twee personen.

Tijdens dit onderzoek is het vertrekpunt steeds geweest ‘wat moet er allemaal gebeuren om dit resultaat te bereiken?’. In de voorliggende uitwerkingen is derhalve sprake van een ‘totaallijst’ van benodigde activiteiten en bijbehorende frequentie die allemaal moeten worden gedaan ten behoeve van het resultaat. Per huishouden is er variatie wie deze activiteiten dan precies uitvoert: welke inbreng de inwoner zelf heeft, wat eventuele partners of mantelzorgers doen, wat via een algemene voorziening wordt geregeld en wat tenslotte de gemeente doet als maatwerkvoorziening.

Huishoudelijke ondersteuning heeft betrekking op aanvullende ondersteuning bovenop hetgeen de cliënt zelf en/of met zijn of haar omgeving doet (eigen kracht).

#### Bijzonderheden in een situatie

Aanvullend is tijdens de bijeenkomsten uitgewerkt wanneer er sprake is van bijzonderheden die maken dat er sprake is van substantieel meer benodigde inzet dan gemiddeld. Dit hebben we waar mogelijk geconcretiseerd.

#### Vertaling naar beleid gemeenten

Zoals eerder al aangegeven, geven we in deze rapportage per resultaat van de huishoudelijke ondersteuning inzicht in het totaal aan activiteiten en de bijbehorende frequentie van uitvoering van deze activiteiten. Aanvullend hebben we de (indicatieve) tijd per activiteit aangegeven, dit is opgenomen in de bijlagen. De gemeenten geven zelf verder invulling aan hun beleid, daar heeft deze rapportage geen betrekking op en doen wij geen uitspraken over.

De beleidsgerichte opmerkingen zoals gemaakt tijdens de expert- en toetsbijeenkomst zijn bekend bij c.q. doorgegeven aan de gemeenten. Deze vallen buiten de scope van deze opdracht en zijn daarom niet in deze rapportage opgenomen.

## 4. Resultaat 1. Schoon en leefbaar houden van de woning

### 4.1 Algemeen

Bij het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning is gebruik gemaakt van de resultaten die uit het recent uitgevoerde onderzoek in Utrecht<sup>3</sup> naar voren zijn gekomen. Er is met name getoetst of deze resultaten ook van toepassing zijn binnen Twente en of er eventueel aanpassingen of uitbreidingen nodig zijn. Voor nadere toelichting over wat het onderzoek in Utrecht precies omvat, kunt u de rapportage van dat onderzoek er op naslaan.

Dit resultaat is voor de meeste cliënten die een vorm van huishoudelijke ondersteuning ontvangen aan de orde.

Zoals hiervoor al aangegeven, hebben de resultaten in Utrecht betrekking op ‘de gemiddelde situatie’ in een één- of tweepersoons huishouden, waarbij betrokkenen ook nog een zeker mate van zelfredzaamheid hebben in de dagelijkse praktijk. In paragraaf 4.4 zijn de bijzonderheden c.q. bijzondere doelgroepen aangegeven die tijdens de bijeenkomsten zijn benoemd en die van invloed zijn op de activiteiten/frequentie en indicatieve tijdbesteding om te komen tot het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning.

In het onderzoek in Utrecht zijn de ‘regulier in gebruik zijnde ruimtes’ in een woning betrokken. Dit is in lijn met het bestek/de werkafspraken die bij de gemeenten in Twente aan de orde zijn. Als gevolg van recente jurisprudentie heeft de opdrachtgever gevraagd in dit onderzoek de niet regulier in gebruik zijnde ruimtes in een woning te betrekken. Dit is in paragraaf 4.5 uitgewerkt.













Bij het uitwerken van de activiteiten/frequentie/tijdbesteding is in het onderzoek in Utrecht een traject doorlopen waarbij eerst experts zijn bevestigd en vervolgens een groot aantal tijdmetingen in de praktijk zijn uitgevoerd bij cliënten in Utrecht, in Emmen en in Haarlem. Dit alles om er voor te zorgen dat een zo representatief mogelijk beeld ontstond, waarbij de informatie vanuit zowel schattingen als metingen zijn samengebracht in meerdere gemeenten en bij een groot aantal huishoudens met veel diversiteit.

### 4.2 Activiteiten ‘schoonmaak’

Om te komen tot het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning moeten de navolgende activiteiten worden uitgevoerd. De uitkomsten van het onderzoek in Utrecht zijn tijdens de bijeenkomsten in Twente onderschreven en er is geconstateerd dat deze in Twente eveneens aan de orde zijn.

---






<sup>3</sup> Normering van de basisvoorziening ‘Schoon Huis’. Eindrapportage voor de gemeente Utrecht. KPMG Plexus en Bureau HHM. 12 augustus 2016

Categorie schoonmaakactiviteiten	Woonruimten				
	Woonkamer 	Slaapkamer 	Keuken 	Badkamer en toilet 	Hal 
Schoonmaak-activiteiten					
Afnemen nat en droog 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stof afnemen laag/ midden/ hoog</li> <li>• Deuren/deurposten nat afdoen</li> <li>• Meubels afnemen (droog/nat)</li> <li>• Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stof afnemen laag/ midden/ hoog</li> <li>• Deuren/deurposten nat afdoen</li> <li>• Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deuren/deurposten nat afdoen</li> <li>• Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radiatoren reinigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stof afnemen laag/ midden/ hoog</li> <li>• Deuren/deurposten nat afdoen</li> <li>• Radiatoren reinigen</li> </ul>
Stofzuigen en dweilen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Dweilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Dweilen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Dweilen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofzuigen</li> <li>• Dweilen</li> <li>• Trap stofzuigen</li> </ul>
Ramen en gordijnen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gordijnen wassen</li> <li>• Lamellen/luxaflex reinigen</li> <li>• Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gordijnen wassen</li> <li>• Lamellen/luxaflex reinigen</li> <li>• Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gordijnen wassen</li> <li>• Lamellen/luxaflex reinigen</li> <li>• Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gordijnen wassen</li> <li>• Lamellen/luxaflex reinigen</li> <li>• Ramen binnenzijde wassen</li> </ul>	
Bed verschonen 		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bed verschonen</li> </ul>			
Keuken schoonmaken 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde)</li> <li>• Afval opruimen</li> <li>• Keukenkastjes (binnenzijde)</li> <li>• Oven/magnetron</li> <li>• Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood)</li> <li>• Afzuigkap reinigen (binnenzijde)</li> <li>• Bovenkant keukenkastjes</li> <li>• Tegelwand (los van keukenblok)</li> </ul>		
Sanitair schoonmaken 				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Badkamer schoonmaken</li> <li>• Toilet schoonmaken</li> <li>• Tegelwand badkamer afnemen</li> </ul>	
Opruimen 	Opruimen	Opruimen			
Afstemming/sociaal contact					






Tabel 1. Activiteiten schoon en leefbaar houden woning

### 4.3 Frequentie activiteiten 'schoonmaak'

Om te komen tot het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning moeten de voorgaand benoemde activiteiten met de navolgende frequentie worden uitgevoerd. In de normering en de tabellen is onderscheid gemaakt tussen basisactiviteiten die zeer regelmatig moeten worden uitgevoerd en incidentele activiteiten die slechts één of enkele malen per jaar nodig zijn. Deze uitkomsten van het onderzoek in Utrecht zijn tijdens de bijeenkomsten onderschreven en er is geconstateerd dat deze in Twente eveneens aan de orde zijn.

Ruimte	Basisactiviteit	Expertnorm
Woonkamer 	Stof afnemen hoog	1x per 2 weken
	Stof afnemen midden	1x per week
	Stof afnemen laag	1x per week
	Opruimen	1x per week
	Stofzuigen	1x per week
	Dweilen	1x per 2 weken
Slaapkamer 	Stof afnemen hoog	1x per 6 weken
	Stof afnemen midden	1x per week
	Stof afnemen laag	1x per week
	Opruimen	1x per week
	Stofzuigen	1x per week
	Dweilen	1x per 4 weken
	Bed verschonen	1x per 2 weken
Keuken 	Stofzuigen	1x per week
	Dweilen	1x per week
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1x per week
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1x per week
	Afval opruimen	1x per week
Sanitair 	Badkamer schoonmaken	1x per week
	Toilet schoonmaken	1x per week
Hal 	Stof afnemen hoog	1x per week
	Stof afnemen midden	1x per week
	Stof afnemen laag	1x per week
	Stofzuigen	1x per week
	Dweilen	1x per 2 weken
Afstemming/sociaal contact	Aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt	1x per bezoek

Tabel 2a. Frequentie schoon en leefbaar houden woning (basisactiviteit)

Ruimte		Incidentele activiteit	Expertnorm
Woonkamer		Gordijnen wassen	1x per jaar
		Reinigen lamellen/luxaflex	2x per jaar
		Ramen binnenzijde	4x per jaar
		Deuren/deurposten nat afdoen	1x per 8 weken
		Meubels afnemen (droog/nat)	1x per 8 weken
		Radiatoren afnemen	2x per jaar
Slaapkamer		Gordijnen wassen	1x per jaar
		Reinigen lamellen/luxaflex	2x per jaar
		Ramen binnenzijde	4x per jaar
		Deuren/deurposten nat afdoen	2x per jaar
		Radiatoren afnemen	2x per jaar
Keuken		Gordijnen wassen	1x per jaar
		Reinigen lamellen/luxaflex	3x per jaar
		Ramen binnenzijde	4x per jaar
		Deuren/deurposten nat afdoen	1x per 8 weken
		Radiatoren afnemen	3x per jaar
		Keukenkastjes (binnenzijde)	2x per jaar
		Koelkast (binnenzijde)	3x per jaar
		Oven/magnetron (binnenzijde)	4x per jaar
		Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit)	1x per jaar
		Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	2x per jaar
		Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	2x per jaar
		Bovenkant keukenkastjes	1x per 6 weken
		Tegelwand (los van keukenblok)	2x per jaar
		Sanitair	
Tegelwand badkamer afnemen	4x per jaar		
Gordijnen wassen	1x per jaar		
Ramen binnenzijde	4x per jaar		
Reinigen lamellen/luxaflex	3x per jaar		
Radiator afnemen	2x per jaar		
Deuren/deurposten nat afdoen	2x per jaar		
Hal		Radiator afnemen	2x per jaar
		Trap stofzuigen <sup>4</sup>	1x per 4 weken
		Deuren/deurposten nat afdoen	2x per jaar

Tabel 2b. Frequentie schoon en leefbaar houden woning (incidentele activiteit)

<sup>4</sup> Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst is aangegeven dat het in bepaalde situaties nodig kan zijn dat de trap 1 x per week wordt gestofzuigd.

#### 4.4 Bijzonderheden, bijzondere doelgroepen

Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst is nader benoemd wanneer er geen sprake is van een 'gemiddelde situatie'. Dit heeft in het algemeen geen gevolg voor de uit te voeren activiteiten, maar wel voor de frequentie waarmee activiteiten moeten worden uitgevoerd en soms ook voor de uitvoeringstijd per activiteit. Dit is met name aan de orde wanneer er sprake is van een ernstige lichamelijke beperking of van een ernstige geestelijke beperking.

Voorbeelden van mogelijke oorzaken die kunnen leiden tot een ernstige lichamelijke beperking zijn COPD, kanker, incontinentie, bedlegerigheid, beperkte mobiliteit/ lichamelijke handicap, hartfalen, reuma, CVA, revalidatie, allergie. Voorbeelden van mogelijke oorzaken van een ernstige geestelijke beperking zijn dementie, een verstandelijke beperking of NAH.

Het is in het kader van dit onderzoek niet bekend hoe veel mensen er zijn binnen de totale kring van mensen die huishoudelijke ondersteuning ontvangen waarbij deze bijzondere situaties aan de orde zijn.

De experts en toetsers gaven aan dat bij een ernstige lichamelijke of geestelijke beperking, het van belang is per situatie te bekijken bij welke activiteiten de frequentie eventueel moet worden verhoogd en/of de beschikbare tijd voor een activiteit eventueel moet worden verhoogd. Het beoordelen hiervan vraagt deskundigheid om te komen tot een afweging over eventueel benodigde extra inzet.

Tijdens de bijeenkomsten is besproken of het mogelijk is groepen cliënten te benoemen of typering te geven in combinatie met de mogelijk extra benodigde inzet. Binnen het bestek van dit onderzoek bleek dit niet mogelijk. Hier is indien gewenst nader onderzoek voor nodig.

#### 4.5 Niet regulier in gebruik zijnde ruimtes

Bij het onderzoek in Utrecht is, in lijn met het bestek en de werkafspraken voor huishoudelijke ondersteuning in de Twentse gemeenten gefocust op de regulier in gebruik zijnde ruimtes in de woning. De niet regulier in gebruik zijnde ruimtes zijn niet meegenomen ten aanzien van activiteiten/frequentie/tijdbesteding.

Aandachtspunt is dat in juni 2016 door de rechtbank Overijssel een uitspraak is gedaan dat de gemeente verantwoordelijk zou zijn voor de gehele woning, dus ook de niet regulier in gebruik zijnde ruimtes. Volgens deze uitspraak zou het categoriaal uitsluiten hiervan niet toegestaan zijn. De CRvB heeft hier zo ver ons bekend is geen expliciete uitspraak over gedaan, maar heeft dit in ieder geval niet aan de orde gesteld in relatie tot het beleid van Utrecht, waarin ook categoriale uitsluiting van ruimten plaatsvindt. Op verzoek van de opdrachtgever zijn de 'niet regulier in gebruik zijnde ruimten' meegenomen in het onderzoek, zodat hierover alvast nadere inzichten beschikbaar zijn.

In de expertgroep is aangegeven dat de activiteiten en (indicatieve) tijd in deze ruimten, zoals bijvoorbeeld een zolder of extra slaapkamer, gelijk zijn aan die van een slaapkamer zoals aangegeven in tabel 1 en bijlage 3. Dit echter met een frequentie van één keer in het kwartaal, daarmee is het een incidentele activiteit.

Aandachtspunt vanuit de experts en toetsers: als een logeerkamer wordt gebruikt, dan is men van mening dat de cliënt annex de logee wel een extra eigen verantwoordelijkheid heeft voor het op orde houden van deze kamer. In principe moet dit niet leiden tot extra benodigde inzet vanuit de gemeente, met uitzondering als de logee zelf ernstig beperkt is.

#### 4.6 Overige opmerkingen

Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst zijn de volgende overige opmerkingen geplaatst die verband houden met dit onderzoek:

- In het onderzoek lijken soms 'vreemde' frequenties voor te komen of is er sprake van ogenschijnlijke inconsequenties van frequenties of tijden van activiteiten. Dit is een gevolg van beperkingen in het onderzoek in Utrecht doordat niet alle activiteiten in ruime mate voorkwamen tijdens de metingen. Er is geen aanleiding om dit aan te passen voor de Twentse situatie, omdat er ook redenen zijn om deze frequenties soms juist wel te laten verschillen. Als een activiteit helemaal niet gemeten is in de betreffende ruimte, is uitgegaan van de aangegeven tijd door de expertgroep.
- De omvang van de woning, specifieke keuzes in de inrichting, extra vervuiling door huisdieren of roken, valt onder eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. Met andere woorden: persoonlijke keuzes die mensen maken, zouden niet moeten leiden tot extra inzet van huishoudelijke ondersteuning op kosten van de gemeente/samenleving. Gesteld is dat de cliënt de gevolgen van deze keuzes niet zou moeten kunnen neerleggen bij de gemeente of de aanbieder.
- Onder eigen verantwoordelijkheid valt ook de aanwezigheid van kinderen waardoor er sprake kan zijn van een snellere vervuiling van de woning. Ouders zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de verzorging en voortvloeiende huishoudelijke taken door de aanwezigheid van kinderen in de woning. De gevolgen van deze keuze ligt niet vanzelf bij de gemeente of de aanbieder van huishoudelijke ondersteuning.

#### 4.7 Conclusie

Ten aanzien van het resultaat 1. Schoon en leefbaar houden van de woning concluderen we dat de uitkomsten van het onderzoek in Utrecht ook van toepassing zijn voor de situatie in de Twentse gemeenten in de gemiddelde situatie.

Bij een deel van de cliënten is sprake van een dusdanig specifieke ondersteuningsvraag die maakt dat aanvullende inzet vanuit de gemeente om het resultaat te behalen nodig kan zijn. In het kader van dit onderzoek hebben we dit niet nader kunnen uitwerken naar eventuele cliëntgroepen en daarbij benodigde aanvullende inzet.

## 5. Resultaat 2. Beschikken over schone en draagbare kleding


### 5.1 Algemeen

Navolgende activiteiten en frequenties zijn gebaseerd op de uitkomsten in de expert- en toetsbijeenkomst. Deze zijn niet in de praktijk gemeten. In bijlage 4 is de indicatieve uitvoeringstijd opgenomen.

Het is bekend dat dit resultaat voor een klein deel van de cliënten aan de orde is die een vorm van huishoudelijke ondersteuning van de gemeente ontvangen. In het kader van dit onderzoek waren hierover geen nadere cijfers beschikbaar.

### 5.2 Activiteiten en frequentie

In onderstaande tabel zijn de activiteiten en de frequenties weergegeven voor het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding. Op basis van het overleg tijdens de bijeenkomsten in combinatie met onderzoeksgegevens van de Universiteit van Wageningen is geconcludeerd dat voor één- en tweepersoons huishouden gemiddeld twee en halve wassen per week moeten worden gedraaid. Dit betreft dan de lichte, donkere en fijne was en het beddengoed.

Activiteit 	Frequentie per week (aantal)
Wasgoed sorteren	1
Behandelen van vlekken	2,5
Was in machine stoppen	2,5
Machine aanzetten (incl. wasmiddel)	
Was uit de machine halen	2,5
Sorteren naar droger of waslijn	
In de droger	2,5
Ophangen aan de waslijn	
Uit de droger halen	2,5
Opvouwen (incl. afhalen)	
Opbergen	2,5
Strijken	1
Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt)	1x per bezoek

Tabel 3. Activiteiten en frequentie beschikken over schone en draagbare kleding

In tabel 3. is de activiteit ‘afstemming/sociaal contact’ opgevoerd. Dit is ten aanzien van dit resultaat alleen aan de orde als er geen combinatie is met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.



### 5.3 Bijzonderheden

Wanneer er sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ernstige incontinentie, cliënten die chemokuren ondergaan en mensen die dagelijks geolied moeten worden, zal er wekelijks meer en vaker kleding en beddengoed moeten worden gewassen. Bijvoorbeeld elke dag een kledingwas en elke dag een was met beddengoed.

Ook in geval een cliënt last heeft van ernstige tremor (denk aan Parkinson), waarbij de kleding sneller vervuild kan raken, moet er vaker kleding worden gewassen.

Uit hygiënische oogpunt kan het bij zeer kwetsbare doelgroepen noodzakelijk zijn om ook kussenslopen en theedoeken te strijken.

In het kader van dit onderzoek weten we niet bij welk deel van de cliënten dit aan de orde is. We hebben daarbij ook niet kunnen uitwerken in welke situaties dit welke gevolgen heeft voor de frequentie van uitvoering van de activiteiten.

### 5.4 Overige opmerkingen

Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst zijn de volgende overige opmerkingen geplaatst die verband houden met dit onderzoek:

- De naam van het resultaat benoemt alleen de kleding, terwijl het ook gaat om schoon bed- en linnengoed.
- Onder draagbare kleding wordt verstaan dat kleding die gestreken moet worden, ook gestreken is.
- Aangegeven is dat linnen en katoenen kleding moet worden gestreken, tenzij deze een nabehandeling hebben gehad (bijv. zelfstrijkend), waardoor dit niet meer nodig is. In de praktijk komt dit neer op blouses, shirts, pantalons, rokken en jurken. Ook is aangegeven dat als de cliënt nog lakens en dekens gebruikt, de bovenkant van de lakens kan worden gestreken.
- Ook is genoemd dat de beschikbaarheid van een wasdroger en de duur van de programma's van de wasmachine van invloed zijn. De doorlooptijd van een programma is niet meegenomen in de tabel, maar het werkt uiteraard wel efficiënter als een programma korter loopt met een goed resultaat.
- Daarnaast vergt het realiseren van dit resultaat slimme organisatie, met name door de doorlooptijd van het wassen en het drogen in een wasdroger. Door combinatie van activiteiten voor verschillende resultaten, ten aanzien van huishoudelijke ondersteuning en andere inzet vanuit mantelzorg of overige zorg, kan de wasverzorging zo efficiënt mogelijk worden ingericht.

### 5.5 Conclusie

Ten aanzien van het resultaat 2. kunnen beschikken over schone en draagbare kleding is onze conclusie dat op basis van de nu gehanteerde expertaanpak duidelijk is welke activiteiten moeten plaatsvinden en dat redelijk zeker is dat de frequentie van deze activiteiten klopt voor de gemiddelde situatie.

In het kader van dit onderzoek weten we niet bij welk deel van de cliënten eventuele bijzonderheden aan de orde zijn. We hebben nu ook niet kunnen uitwerken in welke situaties dit welke gevolgen heeft voor de frequentie van de activiteiten voor het behalen van het resultaat.

## 6. Resultaat 3. Kunnen beschikken over benodigde maaltijden

### 6.1 Algemeen

Navolgende activiteiten en frequenties zijn gebaseerd op de uitkomsten in de expert- en toetsbijeenkomst. Deze zijn niet in de praktijk gemeten. In bijlage 5 is de indicatieve uitvoeringstijd opgenomen.

Aangegeven is dat dit resultaat voor een zeer klein deel van de cliënten aan de orde is die een vorm van huishoudelijke ondersteuning van de gemeente ontvangen. In het kader van dit onderzoek waren hierover geen nadere cijfers beschikbaar.


Per cliënt zal een andere oplossing aan de orde zijn ten aanzien van dit resultaat. Dit heeft te maken met overige zorg en ondersteuning die de cliënt heeft. Tijdens de toetsbijeenkomst is aangegeven dat als deze vorm van ondersteuning aan de orde is, dat dit dan veelal voor één dag per week aan de huishoudelijke hulp wordt gevraagd, meestal gecombineerd met het die dag toch al schoonmaken van de woning.

Het kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden betreft alleen het klaarzetten van maaltijden. De cliënt moet zelf de boodschappen organiseren. Ten aanzien van de warme maaltijd betreft dit alleen het opwarmen van een maaltijd, geen eten koken. Naast het drinken bij het eten kan eventueel ook drinken voor niet-maaltijd momenten worden klaargezet.

Afhankelijk van de ondersteuningsvraag kan sprake zijn van een samenloop met de persoonlijke verzorging die onder de Zorgverzekeringswet valt.

### 6.2 Activiteiten en frequentie

In onderstaande tabel zijn de activiteiten en de frequenties weergegeven voor het kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden.

Activiteit 	Frequentie per dag (aantal)
Tafel dekken/maaltijd klaarzetten (eten en drinken klaarzetten)	3
Afruimen	3
Opwarmen maaltijd (per maaltijd)	1
Afwassen	1
Inruimen vaatwasser	1
Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, contact met cliënt, afstemming met derden)	1x per bezoek

Tabel 4. Activiteiten en frequentie beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden

In tabel 4. is de activiteit ‘afstemming/sociaal contact’ opgevoerd. Dit is ten aanzien van dit resultaat alleen aan de orde als er geen combinatie is met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.

### 6.3 Bijzonderheden

Per cliënt zal een (maatwerk)oplossing aan de orde zijn ten aanzien van dit resultaat. Dit heeft mede te maken met overige zorg en ondersteuning die een cliënt heeft. Aangegeven is dat de aanwezigheid van een lichamelijke of geestelijke beperking geen in vloed heeft op de activiteiten, frequentie en indicatieve tijd bij maaltijdondersteuning vanuit de huishoudelijke ondersteuning, omdat dit resultaat dan in principe niet meer onder de Wmo valt. In die situatie is er of sprake van Wlz-zorg in de thuissituatie (VPT of MPT, als blijvende intensieve zorg nodig is) of dit valt onder de Zvw, vanwege een medisch risico (er is toezicht nodig op of ondersteuning bij het nuttigen van een maaltijd).

Het resultaat kunnen beschikken over de benodigde maaltijden kan onder de Wmo plaatsvinden vanuit de huishoudelijke ondersteuning of individuele begeleiding, maar kan ook in afstemming met de wijkverpleging worden georganiseerd.

### 6.4 Overige opmerkingen

Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst zijn de volgende overige opmerkingen geplaatst die verband houden met dit onderzoek:

- De experts vragen zich af of dit resultaatgebied beter zou passen onder Ondersteuning Zelfstandig Leven (OZL) en niet onder huishoudelijke ondersteuning.
- Bij de warme maaltijd is de afbakening gemaakt dat het niet om het bereiden van de maaltijd gaat, maar alleen om het opwarmen.
- Bij het uitvoeren van deze activiteiten zal een hulp meerdere keren per dag bij een cliënt over de vloer komen. Aandachtspunten zijn hierbij:
  - Het zo efficiënt mogelijk organiseren van deze activiteiten bij een cliënt thuis.
  - In hoeverre is het mogelijk dit slim te organiseren door een bezoek te combineren met activiteiten vanuit andere resultaatgebieden in de Wmo, maar ook met de eventuele activiteiten vanuit de persoonlijke verzorging (Zvw)?
  - Is het mogelijk om bijvoorbeeld de spullen van het ontbijt op te ruimen als de huishoudelijke hulp weer komt voor de lunch?
  - Afstemming/sociaal contact kan samen vallen met de afstemming tijdens het schoonmaakmoment. Voor deze afstemming in relatie met het kunnen beschikken over maaltijden is nu geen frequentie en indicatieve tijd bepaald in het kader van dit onderzoek.
  - De werktijden van de hulpen, die mogelijk niet overeenkomen met de eetmomenten van de cliënt.

### 6.5 Conclusie

Ten aanzien van het resultaat 3. kunnen beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden is onze conclusie dat op basis van de nu gehanteerd expertaanpak duidelijk is welke activiteiten moeten plaatsvinden en dat de frequentie van deze activiteiten klopt voor de gemiddelde situatie. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag is sprake van maaltijdondersteuning vanuit de Wmo (HO of OZL) of Zvw (PV). In alle gevallen moet afstemming plaatsvinden met andere vormen van ondersteuning die de cliënt ontvangt, zodat uiteindelijk tot een oplossing op maat wordt gekomen. In het kader van dit onderzoek kunnen we niet aangeven of hierbij sprake is van bepaalde cliëntgroepen of typen cliënten.

## 7. Resultaat 4. Regie over het huishouden


### 7.1 Algemeen

Het resultaat Regie over het huishouden komt in de praktijk weinig voor. Wat er nodig is, is sterk afhankelijk van de specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst is aangegeven dat geen standaarden of gemiddelden aan te geven zijn welke activiteiten aan de orde zijn met welke frequentie en welke tijdbestedingen. Dit is echt maatwerk. Navolgend zijn de activiteiten aangegeven die bij dit resultaat aan de orde kunnen zijn.

Het is bekend dat dit resultaat voor een klein deel van de cliënten aan de orde is die een vorm van huishoudelijke ondersteuning van de gemeente ontvangen. In het kader van dit onderzoek waren hierover geen nadere cijfers beschikbaar.

### 7.2 Activiteiten

In tabel 5. zijn de activiteiten genoemd voor hulp bij het organiseren van het huishouden. Voor dit resultaat is aangegeven dat het niet mogelijk is om per activiteit een frequentie en indicatieve tijd te benoemen.

Activiteit

Weekschema huishouden (gezamenlijk) opstellen/doornemen
Instructie geven voor uit te voeren activiteiten
Cliënten stimuleren om activiteiten te ondernemen
Gezamenlijk activiteiten uitvoeren (of overnemen bij o.a. dementie)
Afstemming met andere hulp/informele zorg
Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, administratie, contact met cliënt)

Tabel 5. Activiteiten hulp bij het organiseren van het huishouden

### 7.3 Bijzonderheden

- Er zijn verschillende type cliënten benoemd die gebruik kunnen maken van dit resultaat: cliënten die het overzicht kwijt raken bijvoorbeeld vanwege dementie of cliënten die nooit regie hebben gevoerd vanwege bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking of een psychiatrische stoornis. Bij de één moet de hulp zelf meer initiatief nemen en stimuleren, bij de ander meer overnemen.
- De experts en de toetsers hebben aangegeven dat de situatie in Hengelo, waarbij ook cliënten die terminaal zijn gebruik kunnen maken van dit resultaat, wat hen betreft in heel Twente wenselijk is.

#### 7.4 Overige opmerkingen

Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst zijn de volgende overige opmerkingen geplaatst die verband houden met dit onderzoek:

- De verwachting is dat een hulp gemiddeld 1 à 2 keer per week aanwezig is in het huishouden voor dit resultaat. De spreiding in de tijd is erg groot en afhankelijk van de cliëntsituatie. Deze kan bijvoorbeeld per week uiteen lopen van een kwartier tot 1,5 uur. De frequentie en tijd zijn voor dit resultaat een maatwerkkwestie.
- De genoemde activiteiten geven een beeld van dit resultaatgebied. In de praktijk is dit maatwerk en wordt per cliënt bepaald wat passend is.

#### 7.5 Conclusie

Ten aanzien van het resultaat 4. Regie over het huishouden is onze conclusie dat dit resultaat binnen een gemeente en zelfs binnen Twente als geheel, maar zeer weinig voorkomt. Er zijn nu wel activiteiten benoemd die bij dit resultaat aan de orde kunnen zijn, maar vervolgens is het situationeel bepaald welke inzet bij c.q. samen met een cliënt nu precies nodig is. Het lijkt niet mogelijk te zijn om hierbij met bepaalde typering of cliëntgroepen te werken.

## 8. Resultaat 5. Zorg voor minderjarige kinderen


### 8.1 Algemeen

Het is bekend dat dit resultaat voor een zeer klein deel van de cliënten aan de orde is die een vorm van huishoudelijke ondersteuning van de gemeente ontvangen. In het kader van dit onderzoek waren hierover geen nadere cijfers beschikbaar.

Wat nodig is in het kader van zorg voor minderjarige kinderen, is sterk afhankelijk van de specifieke ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Tijdens de expert- en toetsbijeenkomst is aangegeven dat geen standaarden of gemiddelden aan te geven zijn welke activiteiten aan de orde zijn met welke frequentie en welke tijd. Dit is maatwerk. Navolgend zijn de activiteiten aangegeven die bij dit resultaat aan de orde kunnen zijn.

### 8.2 Activiteiten

In tabel 6. zijn de activiteiten genoemd voor zorg voor minderjarige kinderen. Voor dit resultaat is aangegeven dat het niet mogelijk is om per activiteit een frequentie en indicatieve tijd te benoemen.

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 6. Activiteiten zorgen voor minderjarige kinderen

### 8.3 Overige opmerkingen

De experts en toetsers geven bij dit resultaat aan dat de eisen aan de deskundigheid van de medewerker die op dit resultaat wordt ingezet, aanzienlijk anders zijn dan voor de andere resultaatgebieden. Er ligt veel verantwoordelijkheid bij de medewerker.

#### 8.4 Conclusie

Ten aanzien van het resultaat 5. Zorg voor minderjarige kinderen is onze conclusie dat ook dit resultaat binnen een gemeente en zelfs binnen Twente als geheel, maar zeer weinig voorkomt. Er zijn nu wel activiteiten benoemd die bij dit resultaat aan de orde kunnen zijn, maar vervolgens is het situationeel bepaald welke inzet bij c.q. samen met een cliënt nu precies nodig is. Het lijkt niet mogelijk te zijn om hierbij met bepaalde typering of cliëntgroepen te werken.



## Bijlage 1. Deelnemers expertbijeenkomst

Naam	Organisatie
Henk Martens	Adviesraad sociaal domein Tubbergen
Antoinette Kosse	Beter Thuis Wonen Thuiszorg
Janine Broeze	BTK zorg
Jannette Veenas	Cliëntenraad Beter Thuis Wonen Hoogeveen
Marianne Abbink-de Roos	Cliëntenraad sociaal domein Wierden
Bert Barneveld	Cliëntenraad Zorggroep Manna
Sia Timmerman	Cliëntenraad Zorggroep Manna
Miranda Benneker	De Posten
Annette de Jong	Familiehulp
Marjon Veendijk	GGD Twente
Gert Mensink	Thuissteam Twente
Peter Blom	Thuissteam Twente
Janneke de Schutter	Tzorg
Dirk Ogink	Tzorg
Rieke Jaspers Faijer	Vriezenhof
Henk de Jong	Wmo-raad Borne
Joke Evers	Wmo-raad Hellendoorn
Ina Nijmeijer-Dubbink	Wmo-raad Hellendoorn
Ard Muis	Zorg&Plezier
Ida Weijn	ZorgAccent
Erik Kramer	ZorgAccent
Magdaleen Boer	Zorggroep Manna

Na de expertbijeenkomst hebben de volgende experts nog een reactie gegeven:

Naam	Organisatie
Ieman Hoogenboom	Landal Greenpark
Carja Butijn	Universiteit Wageningen

**Bijlage 2. Deelnemers toetsbijeenkomst**






Naam	Organisatie
Ellen Bruil	Asterzorg
Daphne Sol	Asterzorg
Gerrie te Peze	BTK zorg
Sia Timmerman	Cliëntenraad Zorggroep Manna
Yolanda Barske	De Posten
Sarina Kunst	De Vriezenhof
Hanny Drent	De Vriezenhof
Sandra Kuikert	Familiehulp
Zwanie in 't End	Familiehulp
Renate Bernhard-Meijer	Familiehulp
José Mentink	Tzorg
Laura Oosterhold	Tzorg
Edsko Swagerman	Wmo-raad Enschede
Jeroen Verhaak	Wmo-raad Enschede
Anja Rikmanspoel	ZorgAccent
Marloes Heerink	Zorggroep Manna
Wendy Franke	Zorggroep Manna

### Bijlage 3. Tijdbesteding schoon en leefbaar houden van de woning

Navolgend presenteren we de tijdbesteding zoals die is gebleken voor het resultaat schoon en leefbaar houden van de woning. Hierbij is gebruik gemaakt van het onderzoek in Utrecht. Deze resultaten zijn tijdens de expertbijeenkomst en toetsbijeenkomst onderschreven en er is geconstateerd dat deze tijden in Twente eveneens aan de orde zijn.






In de tabel hierna staan de daadwerkelijk gemeten tijden in minuten per activiteit tijdens metingen in 120 verschillende huishoudens, in Utrecht, Emmen en Haarlem. Dit levert derhalve gemiddelden op, waardoor getallen ontstaan als 3,7 minuten en 8,2 minuten voor bepaalde activiteiten. Dit is dus GEEN uitvoeringsnorm of instructie-tijd voor uitvoerenden! Dit is het aantal minuten dat gemiddeld voor deze activiteit aan de orde is.

Zoals aangegeven: dit betreft de gemiddelde tijdbesteding per activiteit in een 'gemiddelde situatie'.

Ruimte	Basisactiviteit	Tijdbesteding
Woonkamer 	Stof afnemen hoog	3,7
	Stof afnemen midden	8,2
	Stof afnemen laag	4,3
	Opruimen	4,1
	Stofzuigen	8,5
	Dweilen	6,3
Slaapkamer 	Stof afnemen hoog	2,2
	Stof afnemen midden	3,9
	Stof afnemen laag	2,4
	Opruimen	2,1
	Stofzuigen	4,6
	Dweilen	3,6
	Bed verschonen	8,3
Keuken 	Stofzuigen	3,1
	Dweilen	3,1
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	9,7
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	3,0
	Afval opruimen	4,7
Sanitair 	Badkamer schoonmaken	11,7
	Toilet schoonmaken	6,2
Hal 	Stof afnemen hoog	2,0
	Stof afnemen midden	2,3
	Stof afnemen laag	1,3
	Stofzuigen hal	3,0
	Trap stofzuigen	3,2

	Dweilen	2,4
Afstemming/sociaal contact	Aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt	21,9

*Tabel 3.1 Tijdbesteding in minuten 'basisactiviteiten' schoon en leefbaar houden woning*

Ruimte	Incidentele activiteit	Tijdbesteding
Woonkamer 	Gordijnen wassen	20,0
	Reinigen lamellen/luxaflex	1,1
	Ramen binnenzijde	12,0
	Deuren/deurposten nat afdoen	1,4
	Meubels afnemen (droog/nat)	5,8
	Radiatoren afnemen	2,4
Slaapkamer 	Gordijnen wassen	16,8
	Reinigen lamellen/luxaflex	44,6
	Ramen binnenzijde	8,9
	Deuren/deurposten nat afdoen	1,6
	Radiatoren afnemen	0,6
Keuken 	Gordijnen wassen	10,0
	Reinigen lamellen/luxaflex	15,0
	Ramen binnenzijde	5,4
	Deuren/deurposten nat afdoen	1,9
	Radiatoren afnemen	1,1
	Keukenkastjes (binnenzijde)	5,7
	Koelkast (binnenzijde)	5,4
	Oven/magnetron (binnenzijde)	3,4
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)	5,7
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	2,0
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	0,6
	Bovenkant keukenkastjes	3,3
	Tegelwand (los van keukenblok)	2,2
Sanitair 	Radiatoren afnemen	1,3
	Tegelwand badkamer afnemen	4,1
	Gordijnen wassen	5,0
	Ramen binnenzijde	0,8
	Reinigen lamellen/luxaflex	15,0
Hal 	Radiator afnemen	0,6
	Deuren/deurposten nat afdoen	3,0

Tabel 3.2 Tijdbesteding in minuten 'incidentele activiteiten' schoon en leefbaar houden woning

### Activiteit, frequentie en tijdbesteding ‘afstemming/sociaal contact’

In het onderzoek in Utrecht is naast de activiteiten/frequentie/tijd voor schoonmaakactiviteiten ook ‘indirecte tijd’ gemeten. In deze rapportage gebruiken we voor deze activiteit de term ‘afstemming/sociaal contact’.

De tijd voor afstemming/sociaal contact is de tijd die de hulpen per bezoek besteden aan aankomst en vertrek, administratie en sociaal contact met de cliënt. Hierbij gaat het om de tijd dat de hulp echt in de woning van de cliënt aanwezig is (geen reistijd). In het onderzoek in Utrecht is deze tijd gemeten op 21,9 minuten per week. Dit resultaat is tijdens de expertbijeenkomst en toetsbijeenkomst onderschreven en is geconstateerd dat dit in Twente eveneens aan de orde is.

Vanuit de expert-/toetsbijeenkomst is aangegeven dat hier nog een extra activiteit aan moet worden toegevoegd: de afstemming met derden. In het kader van dit onderzoek was het niet mogelijk hier een passende gemiddelde tijd voor te bepalen.

Deze tijd voor afstemming/sociaal contact maakt integraal onderdeel uit van de benodigde tijd voor het bereiken van het resultaat ‘Schoon en leefbaar houden van de woning’. Indien ook de resultaten ‘schone en draagbare kleding’ en/of ‘dagelijkse maaltijden’ aan de orde zijn, dan is de verwachting dat deze tijd eenmalig blijft als dit in één bezoek plaatsvindt.

### Tijdbesteding per jaar schoon en leefbaar houden woning

De tijdbesteding per jaar is opgebouwd uit verschillende componenten (zie figuur 1):













- Activiteiten per resultaat en voor schoon en leefbaar huis per ruimte in huis.
- Frequenties van alle uit te voeren activiteiten.
- Tijdbesteding per uit te voeren activiteit plus indirecte tijdbesteding voor bijvoorbeeld aankomst en vertrek, sociaal contact en administratie ten behoeve van de cliënt.
- Weegfactoren om te corrigeren voor activiteiten die niet in elk huishouden voorkomen, zoals de aanwezigheid van vloerbedekking die niet gedweild wordt.



Figuur 1. Model vaststellen benodigde tijdsinzet

De gemiddelde schoonmaaktijd per schoonmaakcategorie en per woonruimte is hieronder gegeven in tabel 3.3. Zoals eerder in deze bijlage aangegeven zijn de tijden per activiteit uit het onderzoek in Utrecht tijdens de expertbijeenkomst en toetsbijeenkomst onderschreven en er is geconstateerd dat deze tijden in Twente eveneens aan de orde zijn.

In tabel 3.4 is de weging weergegeven.

		Woonruimten							
<u>Tijd in uren per jaar</u>		 Woonkamer	 Slaapkamer	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal	<i>Indirecte tijd bij de cliënt</i>	<b>Totaal</b>	
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	13,3	5,8	0,3		4,9		24,3	
	Stofzuigen en dweilen 	9,2	4,4	5,4		3,6		22,6	
	Ramen en gordijnen 	1,1	1,0	0,6	0,1			2,8	
	Bed verschoneren 		3,6					3,6	
	Keuken schoonmaken 			16,3				16,3	
	Sanitair schoonmaken 				15,9			15,9	
	Opruimen 	0,2	0,1					0,3	
<i>Indirecte tijd bij de cliënt</i>							19,0		
<b>Totaal <sup>1</sup></b>		23,8	15,0	22,6	16,0	8,6	19,0	104,9	






Tabel 3.3. Gemiddelde schoonmaaktijd per schoonmaakcategorie en per woonruimte

<sup>1</sup> Totaal wijkt door afronding af van som van der onderdelen.

### Factoren van invloed op de tijdbesteding

De weegfactoren (bijvoorbeeld wel of geen dweilbare vloer) voor het resultaat ‘schoon en leefbaar huis’ zijn gebaseerd op het onderzoek van de gemeente Utrecht (en Emmen en Haarlem<sup>5</sup>).

In de tabel hieronder geven we per relevante activiteit aan met welke weegfactor we rekenen. Ook de activiteit opruimen is hier opgenomen. Deze activiteit is alleen noodzakelijk bij een klein aandeel van de huishoudens, waarbij de hulp niet direct kan starten met schoonmaken en eerst wat opruimactiviteiten moet uitvoeren.

Ruimte	Activiteit	Weegfactor
Woonkamer 	Gordijnen wassen	83%
	Reinigen lamellen / luxaflex	17%
	Opruimen	7%
	Dweilen	66%
Slaapkamer 	Gordijnen wassen	86%
	Reinigen lamellen / luxaflex	14%
	Opruimen	7%
	Dweilen	56%
Keuken 	Gordijnen wassen	43%
	Reinigen lamellen / luxaflex	30%
	Ramen binnenzijde wassen	73%
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)	39%
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - Vaatwasserbestendig en vaatwasser aanwezig	9%
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig of geen vaatwasser aanwezig	91%
	Tegelwand (los van keukenblok)	39%
Sanitair 	Gordijnen wassen	4%
	Reinigen lamellen / luxaflex	16%
	Ramen binnenzijde wassen	19%
Hal 	Trap stofzuigen (binnenshuis)	40%
	Dweilen	70%


Tabel 3.4: Weegfactor per activiteit voor het resultaat ‘schoon en leefbaar huis’

<sup>5</sup> Het onderzoek voor de gemeente Utrecht heeft ter referentie gedeeltelijk ook plaatsgevonden in de gemeenten Emmen en Haarlem.



#### Bijlage 4. Indicatieve tijd kunnen beschikken over schone en draagbare kleding

In onderstaande tabel zijn de activiteiten, de frequenties en de indicatieve tijd voor het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding weergegeven.


Activiteit 	Frequentie per week (aantal)	Indicatieve tijd (min) per keer	Indicatieve tijd per week (min)
Wasgoed sorteren	1	2,0	2,0
Behandelen van vlekken	2,5	niet bepaald	--
Was in machine stoppen	2,5	1,0	2,5
Machine aanzetten (incl. wasmiddel)			
Was uit de machine halen	2,5	5,0	12,5
Sorteren naar droger of waslijn			
In de droger			
Ophangen aan de waslijn	2,5	10,0	25,0
Uit de droger halen	2,5	10,0	25,0
Opvouwen (incl. afhalen)			
Opbergen	2,5	5,0	12,5
Strijken	1	30,0	30,0
Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt)	1x per bezoek	niet bepaald	--

Tabel 4.1 Activiteiten, frequentie en indicatieve tijd beschikken over schone en draagbare kleding

Voor de activiteit afstemming/sociaal contact hebben we in het kader van dit onderzoek geen tijdschatting kunnen geven.

## Bijlage 5. Indicatieve tijd beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden

In onderstaande tabel zijn de activiteiten, de frequenties en de indicatieve tijd voor het kunnen beschikken over de benodigde dagelijkse maaltijden weergegeven.

Activiteit 	Frequentie per dag (aantal)	Indicatieve tijd (min.) per keer	Indicatieve tijd per dag (min.) <sup>6</sup>
Tafel dekken/maaltijd klaarzetten (eten en drinken klaarzetten)	3	5	15
Afruimen	3	5	15
Opwarmen maaltijd (per maaltijd)	1	7	7
Afwassen	1	10	10
Inruimen vaatwasser	1	3	3
Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, contact met cliënt, afstemming met derden)	1x per bezoek	niet bepaald	--

Tabel 5.1 Activiteiten, frequentie en indicatieve tijd beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden

Voor de activiteit afstemming/sociaal contact hebben we in het kader van dit onderzoek geen tijdschatting kunnen geven.

<sup>6</sup> De (indicatieve) tijd gaat om de feitelijke uitvoering van de activiteiten, achter de voordeur. De reistijd is hierin niet meegenomen, deze moet in de prijsstelling worden verdisconteerd.



Bureau HHM  
Thermen 1  
7500 AG ENSCHEDE  
Postbus 262  
7500 AG ENSCHEDE  
telefoon 053 433 05 48  
[info@hbm.nl](mailto:info@hbm.nl)  
[www.hbm.nl](http://www.hbm.nl)