

Bijlage 1: Toetsingskader “Meetsysteem schoon en leefbaar huis”

1. Inleiding

De door het college te verstrekken Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn gericht op:

- het begeleiden van een cliënt bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en / of participatie; of
- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en / of participatie van een cliënt dan wel het voorkomen van achteruitgang van de zelfredzaamheid en / of participatie; of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en / of participatie van een cliënt.

In de context van de gradaties sub a, b en c zoals benoemd, wordt de cliënt zoveel als mogelijk in staat gesteld om een huishouden te voeren, waaronder mede wordt verstaan: het beschikken over een schoon en leefbaar huis.

Maar wat is een schoon en leefbaar huis ? Hoe bepaal c.q. meet je dat ? Aan dergelijke begrippen kun je in immers in verschillende situaties verschillende betekenissen toekennen (vanuit een subjectieve interpretatie). Daarom is er behoefte aan een geobjectiveerd meetinstrument op basis van uniforme en duidelijk omschreven uitgangspunten. Daarover gaat dit toetsingskader. De basis voor dit kader is de zogenaamde NEN 2075:2000, het geobjectiveerde kwaliteitssysteem voor de schoonmaakdienstverlening (VSR-KMS), tot stand gekomen na onderzoek door VSR¹ en TNO. Normgegevens uit NEN 2075 zijn, met (niet overdraagbare) toestemming van NEN te Delft overgenomen. De opgenomen normgegevens uit NEN 2075 zijn cursief verwerkt in dit kader.

2. Begrenzing van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning

De maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning gaat over een schoon en leefbaar huis. De volgende afbakening vindt plaats:

- Het gaat om de leefvertrekken die frequent in gebruik zijn

De huishoudelijke taken worden uitgevoerd in de leefvertrekken van de woning die dagelijks of in ieder geval meerdere keren per week worden gebruikt (inclusief aangrenzende hal, trap of overloop). Onderdelen van de woning die niet dagelijks of in ieder geval meerdere keren per week in gebruik zijn vallen in beginsel niet onder de reikwijdte van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, tenzij eventueel als een zgn. incidentele taak. Het gaat altijd om de “binnenkant” van het huis. Onderhoud van tuin, opruimen van een schuur, de stoep vegen, ramen zemen aan de buitenkant vallen dus per definitie niet onder het begrip Wmo-huishoudelijke ondersteuning.

¹ De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR al meer dan 35 jaar naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.

- Het gaat om taken die algemeen gebruikelijk zijn

Huishoudelijke ondersteuning omvat taken die algemeen gebruikelijk zijn. Het strijken van onderkleding of beddengoed is bijvoorbeeld niet algemeen gebruikelijk. Dit betekent ook dat het geen taken omvat die uitgevoerd kunnen worden met een algemeen gebruikelijk technisch hulpmiddel. Voorbeelden van algemeen gebruikelijke technische hulpmiddelen zijn een

wasmachine/droger en een vaatwasser. Een robotstofzuiger is geen algemeen gebruikelijk hulpmiddel nu niet gesteld kan worden dat mensen, met of zonder beperking, worden geacht te beschikken over een dergelijk apparaat. Indien algemeen gebruikelijke hulpmiddelen niet aanwezig zijn maar wel een adequate oplossing kunnen zijn voor een probleem, behoort het tot de verantwoordelijkheid van de cliënt om dergelijke apparatuur aan te schaffen. Dit geldt eveneens voor aanpassingen zoals bijvoorbeeld een verhoging voor een wasmachine of droger. Hierbij geldt de restrictie dat het technische hulpmiddel voor de cliënt ook daadwerkelijk beschikbaar is, financieel gedragen kan worden en adequate compensatie biedt. Zie daartoe ook CRvB 27-01-2016 (ECLI: NL: CRvB: 2016:373) en CRvB 17-12-2014 (ECLI:NL:CRvB:2014:4276).

- Huishoudelijke ondersteuning uitgedrukt in taken

De basistaken huishoudelijke ondersteuning kunnen omvatten: opruimen, stoffen, stofzuigen, dweilen, schoonmaken keukenblok en keuken-apparatuur, schoonmaken badkamer, schoonmaken toilet, bed verschoneren.

Aanvullend kan huishoudelijke ondersteuning omvatten: de was doen (in- en of uitruimen van wasmachine en/of droger), was ophangen, strijken en opvouwen van de schone was en de was op-ruimen.

Naast de hierboven benoemde (gangbare c.q. reguliere) taken, omvat huishoudelijke ondersteuning eveneens zogenaamde incidentele taken. Incidentele taken kenmerken zich door een bepaalde mate van uitstelbaarheid en lage frequentie in de uitvoering. Denk aan het wassen van de ramen (binnenkant), wassen van de vitrage, poetsen van deuren ... Zie de huishoudelijke taken (regulier en incidenteel) als elementen beschreven in paragraaf 4.

Het uitgangspunt is dat iemand zelf verantwoordelijk is voor het schoon en leefbaar houden van zijn woning. Indien iemand echter niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen (uit het sociaal netwerk dan wel via de inzet van een algemene voorziening) in staat is om de huishoudelijke taken (volledig) uit te voeren, verstrekt de Gemeente aan de cliënt een Wmo-maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

De frequentie waarin de taken moeten worden verricht om tot het resultaat schoon en leefbaar huis te komen is mede afhankelijk van de persoonlijke situatie en leefwijze (gezinssamenstelling en gezondheid) van de cliënt. Ook de aard van de taak is bepalend (regulier dan wel incidenteel).

3. Wat is schoon, wat is leefbaar ?

Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Schoon betekent dat de leefvertrekken schoon moeten zijn volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen. De woning dient zodanig schoon te zijn dat het niet vervuild. Het gaat om een basisniveau van schoon houden. Wat minimaal nodig is wordt gedaan.

Dit kan heel praktisch betekenen dat de aanpak niet helemaal voldoet aan de persoonlijke standaard en verwachtingen van cliënten. De inzet moet in ieder geval in voldoende mate aansluiten bij de persoonlijke situatie van de cliënt.

4. De norm "schoon"

Wanneer is een huis schoon? Hoe beoordeel je dat? Daarvoor heeft de gemeente een beoordelingskader aangelegd. Dit beoordelingskader bevat een aantal algemene regels die er op zijn

gericht een zo redelijk en eensluidend mogelijk geobjectiveerd oordeel te verkrijgen over de vraag of een huis schoon is.

Schoon is het tegenoverstelde van vuil

Beoordelen of een huis schoon is betekent controleren of en in welke mate sprake is van vervuiling. Van vervuiling is sprake indien in een bepaalde mate stof, vlekken, vingertasten en aanslag aanwezig zijn op de in het huis aanwezige elementen (delen of onderdelen van de inventaris). Een dergelijke constatering leidt tot een fout. De optelsom van het aantal afzonderlijke fouten maakt vervolgens de beoordeling als geheel. Sommige elementen moeten stof- en / of vlek-vrij zijn. Er zijn ook elementen waarbij enige lichte verontreiniging aanwezig mag zijn. Zie daartoe de beschrijving van de afzonderlijke elementen.

Beoordelen of een element schoon of vuil is, is een momentopname. Dat geldt ook voor het schoonmaken zelf: hetgeen vandaag wordt schoongemaakt blijft niet schoon. Dit betekent dat bij een controle rekening wordt gehouden met zogenaamde hervervuiling: vervuiling van een eerder schoongemaakt element.

In concreto betekent dit dat de controleur een woning beoordeelt met inachtneming van het gegeven dat dagelijks vuil een gegeven is en onderscheiden moet worden van cumulatief vuil (ophoping van dagelijks vuil). Controleren en beoordelen vereist dus meer dan de enkele constatering vuil of schoon. Daarom dient de controleur gediplomeerd te zijn als VSR-KMS-controleur. Daartoe moeten zij een diploma hebben behaald bij SVS B.V. te Capelle aan de IJssel.

Overigens kunnen zich individuele situaties voordoen dat hervervuiling zeer beperkt aanwezig mag zijn vanwege de specifieke medische problematiek van een cliënt. In die situaties heeft de zorgaanbieder de opdracht gekregen van de gemeente om vaker dan gebruikelijk schoon te maken, waardoor hervervuiling in mindere mate plaats vindt. De controleur kan op basis van het ondersteuningsplan beoordelen of de aanbieder zich aan de afgesproken frequentie van schoonmaken houdt. De controleur zal, indien dat niet het geval is en er dus een mate van hervervuiling aanwezig is die niet toelaatbaar is gelet op afgesproken frequentie, dit als vuilfout aanmerken.

Navolgend een toelichting op de beoordeling van de elementen in alfabetische volgorde.

Het gaat om de beschrijving van het vereiste schoonmaakniveau direct na schoonmaak, dus zonder de invloed van hervervuiling.

- *Afvalbak/prullenbak: De afvalbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de afvalbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak.*

De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlek vrij zijn. Op de buitenkant van de afvalbak mogen een paar spetters zitten.

- *Armatuur/bureaulamp: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Asbak: De asbak moet leeg zijn gemaakt en moet vrij zijn van teer- en nicotinevlekken. De buitenkant van de asbak moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Binnenzijde van een bad: Indien een bad aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten, wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs het bad-oppervlak te laten lopen. Bij een bad dat is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een bad dat niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- **Binnenzijde van dichte kasten:** De binnenzijde van dichte kasten wordt niet gecontroleerd nu de binnenzijde van kasten de verantwoordelijkheid van mensen zelf is. Het controleren van kasten aan de binnenzijde raakt ook de privacy van mensen. Uitzondering hierop betreft de keukenkasten waarin etenswaar wordt bewaard waaronder de koelkast begrepen: die worden wel gecontroleerd. De binnenkant van de kastjes behoeft niet vlek vrij te zijn maar mag geen aangekoekt vuil vertonen.
- *Buitenzijde van een bad: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Bad-garnituur: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Bed: Ombouw moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Borstelhouder: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Bureau: Het bovenblad van het bureau en de handgrepen van de laden moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Computer en randapparatuur: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Deuren/deurposten: Op deuren en deurposten mogen geen vlekken en stof aanwezig zijn. Schopstreden van schoenen moeten niet als fout worden aangemerkt. Bij de deuren vooral letten op het gebied rond de deurknop.*
- *Doorspoelinstallatie: De met de hand te bedienen drukker of trekker van de doorspoelinstallatie, een laag geplaatste stortbak en de aansluiting van de valpijp op de toiletpot of het urinoir, moeten stof- en vlek vrij zijn. De rest van de installatie, zoals een hoog geplaatste stortbak, moet er verzorgd uitzien; een vlekje of licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Douche: De douche wordt voor de beoordeling verdeeld in drie elementen, te weten: de doucheinstallatie, de douche-/natte vloer inclusief afvoerputje en de douchewand. Voor alle drie elementen geldt dat ze stof- en vlek vrij moeten zijn. Het afvoerputje moet vrij van haren en dergelijke zijn. Indien een douche aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de douchewand te laten lopen; Bij een douche die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een douche die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- **Gordijnen:** Gordijnen behoeven niet gecontroleerd te worden. Cliënten worden geacht gordijnen te laten reinigen door een stomerij. Voor wat vitrages: Zie onder Vitrages.

- *Gordijnrail: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kabelgoten: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kapstok: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Kast: Deuren en handgrepen dienen stof- en vlek vrij te zijn. Lichte stof is toelaatbaar op bovenzijde kast.*
- *Keukenblok (inclusief tegelwand, kookplaat en spoelbak): Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Keukenapparatuur: Buitenkant: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn. Buitenkant hoeft niet vlek vrij te zijn maar dient wel vrij te zijn van aangekoekt vuil. Binnenzijde moet stof vrij zijn maar hoeft niet vlek vrij te zijn. Wel dient binnenzijde vrij te zijn van aangekoekt vuil.*
- *Lamellen: Zie raamdecoratie.*
- *Leidingen en buizen: Op horizontale leidingen is licht stof toelaatbaar.*
- *Leuningen: Leuningen moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Planchet: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Plafondrooster: Moet vlek vrij zijn. Licht stof is toegelaten.*
- *Plinten: Op plinten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Printer: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Prullenbak/pedaalemmer: De prullenbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant hoeft niet vlek vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de prullenbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof- en vlek vrij zijn. Op de buitenkant van de prullenbak mogen een paar spetters zitten.*
- *Raamdecoratie: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Ramen binnenzijde: Op kozijnen mag licht stof aanwezig zijn. De ramen zelf dienen vlek vrij te zijn.*
- *Radiatoren: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Richel/rand/kabelgoot: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schilderijen en (foto-) lijsten: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schakelaars en wandcontactdozen: Moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Schappen: Mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Spiegel: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Spinrag: Spinrag mag niet aanwezig zijn.*
- *Stoel/bank/kruk: Mag hier en daar een vlekje en licht stof aanwezig zijn.*

- *Tafel/bijzettafeltje: Bovenzijde moet stof- en vlek vrij zijn. Op de poten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Telefoon: Op de telefoon mogen geen vlekken of stof aanwezig zijn. Let bij telefoons vooral op het hoor- en spreekgedeelte van de hoorn.*
- *Televisie, (andere) monitoren, radio en boxen: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Toetsenbord: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Toiletspot: De binnenkant van de toiletspot moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de toiletspot moet stof- en vlek vrij zijn. Er moet vooral worden gelet op plaatsen waar de WC-bril op de toiletspot is bevestigd, waar de afvoerbuis de toiletspot verlaat en op de voet van de toiletspot met de bevestigingsbouten.*
- *Toiletrolhouder: Moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Trappen: Moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Uitstortgootsteen: De binnenkant van de gootsteen moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de gootsteen moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Urinoir: De binnenkant van het urinoir moet vlek vrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van het urinoir moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Vensterbanken: Op de vensterbank mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Vitrages: Moeten stof- en vlek vrij zijn.*
- *Vloeren in sanitaire ruimten: De vloeren moeten stof- en vlek vrij zijn. Bij betegelde vloeren mag lichte randaanslag op de scheiding wand/vloer aanwezig zijn.*
- *Vloeren in andere ruimten: Vlakke vloeren moeten stof- en vlek vrij zijn. Grof vuil mag niet op de grond voorkomen. Hier en daar mag een vlekje op de vloer aanwezig zijn. Vloerbedekking van textiel moet vrij zijn van zichtbaar los vuil.*
- *Wandcontactdozen: Buitenzijde moet stof- en vlek vrij zijn.*
- *Wastafel: De wastafel moet stof- en vlek vrij zijn. Ook de kranen moeten vlek vrij zijn. Op het afdekplaatje van de afvoer mogen geen haren en dergelijke voorkomen. Indien een wastafel aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de wand te laten lopen; Bij een wastafel die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een wastafel die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *WC-bril: De WC-bril, zowel de onder- als bovenzijde, moet stof- en vlek vrij zijn. Vooral scharnierpunten en bevestigingspunten moeten goed worden bekeken.*

Indien zich in een woning een element bevindt dat niet is beschreven in bovengenoemde lijst, is het uitgangspunt dat het element, zoveel als mogelijk, op een gelijke wijze wordt beoordeeld als een enigszins vergelijkbaar element dat wel wordt benoemd in de lijst dan wel dat beoordeling plaatsvindt conform de redelijkheid en billijkheid.

5. Het begrip schoon beoordeeld

De basis voor de beoordeling betreft de reguliere taken zoals beschreven in het ondersteuningsplan. Gelet op het fenomeen hervervuiling is het praktisch namelijk onmogelijk om incidentele taken goed te beoordelen. Tenzij de incidentele taak zeer recent voor de controle is uitgevoerd, betekent beoordeling namelijk nagenoeg altijd een fout-constatering. Dit betekent overigens niet dat incidentele taken niet gecontroleerd worden. Ook incidentele taken worden gecontroleerd en, indien aan de orde, wordt in het beoordelingsrapport, een opmerking geplaatst.

Het resultaat van de controle wordt weergegeven in een punt. Dit is een punt variërende van een 4 tot en met een 8. Dit wijkt af van de traditionele VSR-KMS-methode waarbij de beoordeling louter "goed" of "fout" betreft. Beoordeling in een range van 4 tot en met 8 betekent dat de cijfers in de range van 4 tot 6 als onvoldoende worden betiteld en de cijfers 6 tot en met 8 als voldoende. Deze becijferingsmethode is gangbaar binnen de Wmo-huishoudelijke ondersteuning. Door aansluiting te zoeken bij deze methode zijn we in staat om – indien gewenst – te benchmarken.

Iedere fout telt even zwaar.

Per element kan er niet meer dan één fout worden geteld. Er kunnen twee soorten fout worden onderscheiden:

- *Methodefout: Niet juist schoongemaakt. Het vuil is wel (gedeeltelijk) verwijderd, maar op een manier die sporen van het schoonmaken heeft achtergelaten;*
- *Vuil-fout: Niet schoongemaakt. Het vuil is niet verwijderd.*

De gehanteerde formule:

Cijfer = $((1 - (\text{Methodefout} + \text{Vuil-fout}) / \text{aantal elementen}) * 0.8) * 10$.