

**Normenkader huishoudelijke
ondersteuning**
Gemeenten Westelijke Mijnstreek

Evelien Rijken, MSc.
Nienke van Vliet, Msc.
Juliëtte van der Lugt, Msc.

Normenkader huishoudelijke ondersteuning Gemeenten Westelijke Mijnstreek

Colofon

Titel	Normenkader huishoudelijke ondersteuning Gemeenten Westelijke Mijnstreek
Auteur(s)	Evelien Rijken, Nienke van Vliet, Juliëtte van de Lugt
Opdrachtgever	Gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein
Kenmerk	ER/18/1469/sithh
Publicatiedatum	12 december 2017

© Bureau HHM

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Doelstelling van de aanpak	5
1.3	Scope van de opdracht	6
1.4	Leeswijzer	6
2.	Aanpak	7
3.	Uitgangspunten beleid Westelijke Mijnstreek	9
3.1	Verduidelijking beleid licht en zwaar huishoudelijk werk	9
3.2	Verduidelijking beleid textielverzorging	10
3.3	Verduidelijking beleid boodschappen	10
3.4	Verduidelijking beleid maaltijden	10
3.5	Verduidelijking beleid verzorging van minderjarige kinderen	10
3.6	Verduidelijking beleid organisatie van het huishouden	11
3.7	Verduidelijking beleid advies, instructie en voorlichting	11
4.	Uitgangspunten objectieve norm	12
4.1	Beschrijving eerder onderzoek	12
4.2	Toepasbaarheid van de norm in de Westelijke Mijnstreek	16
5.	Norm voor HO in de Westelijke Mijnstreek	19
5.1	Norm voor licht en zwaar huishoudelijk werk	19
5.2	Norm voor de textielverzorging	19
5.3	Norm voor de boodschappen	19
5.4	Norm voor de maaltijden	20
5.5	Norm voor verzorging van kinderen bij uitval van ouders en/of verzorgers	20
5.6	Norm voor organisatie van het huishouden	20
5.7	Norm voor advies, instructie en voorlichting gericht op het huishouden	20
6.	Toets van het indicatieprotocol in Westelijke Mijnstreek	21
6.1	Toets licht en zwaar huishoudelijk werk	21
6.2	Toets textielverzorging	22
6.3	Toets boodschappen	23
6.4	Toets maaltijden (broodmaaltijden en warme maaltijd)	23
6.5	Toets verzorging minderjarige kinderen	24
6.6	Toets organisatie van het huishouden	24
6.7	Toets advies, instructie en voorlichting	24
7.	Conclusies en advies	26
Bijlage 1.	Deelnemers klankbordgroep	27
Bijlage 2.	Deelnemers expertgroep	28
Bijlage 3.	Tijdnormering licht en zwaar huishoudelijk werk	29
Bijlage 4.	Tijdnormering de textielverzorging	33
Bijlage 5.	Tijdnormering boodschappen en maaltijden	34
Bijlage 6.	Tijdnormering overige onderdelen	35

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek (Beek, Sittard-Geleen en Stein) zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verantwoordelijk voor de ondersteuning van hun inwoners bij het zelfstandig kunnen wonen en participeren. In dat kader moeten zij hun inwoners zo nodig ondersteuning bieden in de vorm van huishoudelijke ondersteuning (HO). De gemeenten voeren hiervoor een gekanteld gesprek om de eigen mogelijkheden en benodigde inzet voor een inwoner vast te stellen.

Op 18 mei 2016 deed de Centrale Raad van Beroep (CRvB) een aantal uitspraken over de huishoudelijke ondersteuning. De CRvB oordeelde dat de normenkaders van de gemeenten gebaseerd moeten zijn op objectief onderzoek naar noodzakelijke handelingen - en de frequentie waarmee ze moeten worden verricht - die resulteren in een voor het huishouden verantwoord resultaat. De CRvB heeft aangegeven zolang dit objectieve onderzoek naar de standaardmodules nog niet is afgerond, hij in zaken over huishoudelijke hulp op grond van de Wmo 2015 zelf in de zaak zal voorzien door aansluiting te zoeken bij de voorlaatste indicatie van de cliënt, dan wel bij de normen van het CIZ-Protocol Huishoudelijke Verzorging. De gemeenten die een urennorm hanteren die niet gebaseerd is op het CIZ-protocol, kunnen het beleid repareren door:

1. alsnog het CIZ-protocol toe te passen of;
2. een onderzoek te laten uitvoeren naar het nieuwe normenkader door een onafhankelijke derde en het beleid aan te passen op basis van de uitkomsten van dit onderzoek.

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek hebben bureau HHM gevraagd aanbevelingen te doen voor een (objectief en onderbouwd) lokaal gedragen normenkader huishoudelijke ondersteuning gebaseerd op de huidige normenkaders van de drie gemeenten.

1.2 Doelstelling van de aanpak

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek willen voor het vaststellen van de benodigde inzet op HO kunnen beschikken over een (objectief en onafhankelijk) lokaal gedragen onderbouwd normenkader HO. De voorgestelde aanpak moet uitsluitend geven over de benodigde activiteiten, de frequentie van uitvoeren en de benodigde tijdbesteding. Dit alles tegen de achtergrond van het lokale beleid zoals de drie gemeenten in de Westelijke Mijnstreek dit hanteren en met de huidige normenkaders in de Westelijke Mijnstreek als uitgangspunt, die we toetsen aan de normtijden zoals wij die hebben gevonden op basis van onze onderzoeken.

1.3 Scope van de opdracht

Voor deze aanpak hebben we ons gericht op het huidige beleid van de gemeenten, zoals beschreven in de Wmo richtlijnen indicatieadvisering (indicatieprotocollen) voor de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek. Met de aanbevelingen die we opleveren, kunnen de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek verder invulling geven aan hun beleid en het indicatieprotocol. Bureau HHM geeft hiervoor suggesties maar het verwerken hiervan in het indicatieprotocol en/of de beleidsregels vormt geen onderdeel van de opdracht (dat is een verantwoordelijkheid van de gemeenten zelf).

1.4 Leeswijzer

Hierna beschrijven we in hoofdstuk 2 eerst de gevolgde aanpak. Hoofdstuk 3 bevat (de verduidelijking op) het beleid in Sittard-Geleen, Stein en Beek. In hoofdstuk 4 beschrijven we de eerder door ons uitgevoerde onderzoeken en de toepasbaarheid van de uitkomsten in de Westelijke Mijnstreek. In de daarop volgende hoofdstukken 5 en 6 presenteren we eerst de norm uit landelijk onderzoek, dan de toets op het beleid in de Westelijke Mijnstreek. In hoofdstuk 7 volgen tot slot enkele adviezen.

2. Aanpak

De kern van onze aanpak is dat we geen nieuwe normen hebben ontwikkeld, maar de situatie in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek hebben getoetst aan de elders ontwikkelde normen (zie figuur 1).

Om dit resultaat te bereiken, hebben we de volgende stappen doorlopen:

- A. De uitgangspunten voor de beoogde normering vaststellen in een startbijeenkomst met medewerkers van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek; waar nodig verduidelijken van de huidige beleidsregels.
- B. Bespreken van de aanpak met de klankbordgroep.
- C. Samen met experts toetsen of de normen uit eerdere onderzoeken van toepassing zijn in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek; indien van toepassing deze normen vergelijken met het huidige beleidskader van de Westelijke Mijnstreek.
- D. Gegevens verwerken, een conceptrapportage opstellen en deze bespreken met de klankbordgroep en de gemeenten, de feedback verwerken in een definitieve rapportage.

Ad A. Startbijeenkomst t.b.v. de uitgangspunten

We zijn gestart met een startbijeenkomst met de gemeenten en de adviseurs van bureau HHM. Daarbij maakten we concrete afspraken over het proces van het onderzoek. Tevens stelden we in dit gesprek de uitgangspunten voor de beoogde normering vast, aan de hand van de bestaande indicatieprotocollen in de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek. Waar de indicatieprotocollen onvoldoende duidelijk waren, gaven de gemeenten een toelichting ter verduidelijking. In deze bijeenkomst waren betrokken beleidsmedewerkers aanwezig en medewerkers vanuit de uitvoering (toegang).

Ad B. Bespreken aanpak met de klankbordgroep

Om draagvlak te creëren voor de uitkomsten van deze aanpak is een klankbordgroep ingesteld, bestaande uit de Wmo-adviesraden, zorgaanbieders en Wmo-consulenten (zie bijlage 1 voor de deelnemerslijst). De klankbordgroep had een adviesrol en kreeg bij aanvang van de aanpak de gelegenheid te reflecteren op de onderzoeksaanpak. De klankbordgroep gaf ook een reactie op het huidige beleid. Vanwege de onafhankelijkheid van onze aanpak waren de beleidsmedewerkers van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek niet bij deze bijeenkomst aanwezig.

Ad C. Normering toetsen met experts

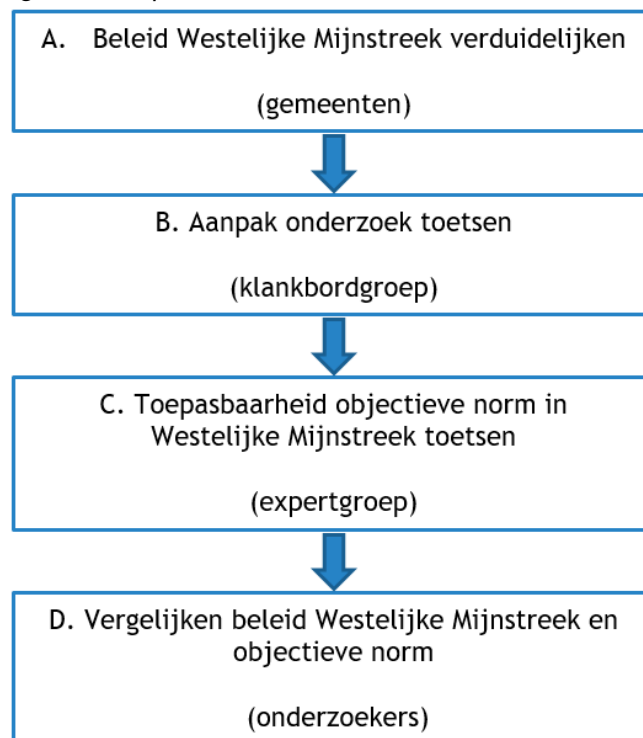
In deze stap toetsten we de norm uit eerdere onderzoeken bij een expertpanel uit de regio Westelijke Mijnstreek. We brachten de uitkomsten van onderzoeken elders naar HO in. Dit betrof een concrete uitwerking in activiteiten, frequentie en tijdbesteding voor elk van de onderscheiden onderdelen van de HO in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek, gegeven de beleidskaders zoals benoemd in stap A. We vroegen de experts daarop commentaar te geven vanuit de lokale situatie. Ook vroegen we de experts te reflecteren op factoren die (mogelijk) frequentie van en tijdbesteding aan de verschillende activiteiten beïnvloeden.

Met het expertoordeel werd duidelijk in hoeverre de objectieve en onafhankelijke norm uit onderzoek elders ook van toepassing is in de Westelijke Mijnstreek. Waar dat zo bleek te zijn, vergeleken we de norm met het indicatieprotocol.

Het expertpanel bestond uit vertegenwoordigers van een schoonmaakbedrijf en van de aanbieders van huishoudelijke hulp in de Westelijke Mijnstreek, zowel teammanagers als uitvoerende medewerkers. Daarnaast is contact geweest met de GGD uit de regio; zij kozen ervoor geen bijdrage te leveren aan de expertbijeenkomst. Zie bijlage 2 voor de deelnemerslijst. Om geen afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid van de normontwikkeling woonden de beleidsmedewerkers van de gemeenten de bijeenkomst niet bij.

Ad D. Opstellen rapportage en bespreken met de klankbordgroep en gemeenten
Deze rapportage bevat de bevindingen uit de voorgaande stappen. Deze is in conceptvorm in een bijeenkomst gelijktijdig gepresenteerd aan de gemeenten en de leden van de klankbordgroep. Vervolgens kreeg de klankbordgroep de gelegenheid op de uitkomsten te reageren, zonder aanwezigheid van de beleidsmedewerkers van de gemeenten. Aansluitend bespraken we de rapportage met de beleidsmedewerkers. We hebben de reacties van de klankbordgroep en de gemeente verwerkt tot deze definitieve rapportage. De gemeenten hebben gereageerd op de structuur van de rapportage, maar niet op de daadwerkelijke onderzoeksresultaten.

Figuur 1. Aanpak



3. Uitgangspunten beleid Westelijke Mijnstreek

In de bijeenkomst met de beleidsambtenaren zijn verschillen in HO-beleid tussen de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek geconstateerd en besproken. De klankbordgroep en expertgroep hebben vragen gesteld over het bestaande beleid. Op basis daarvan hebben de drie gemeenten het beleid verduidelijkt aan de onderzoekers ten behoeve van de objectieve toets. Dat lichten we hieronder toe per onderdeel van de HO, waarbij eventuele verschillen in beleid tussen de gemeenten zichtbaar worden.

3.1 Verduidelijking beleid licht en zwaar huishoudelijk werk

Vragen / opvallende punten in beleid	Verduidelijking
Sittard-Geleen en Beek benoemen 'het aantal volwassen personen is niet leidend'. Beek benoemt 'de grootte van de woning is bepalend, daarnaast het aantal personen'.	Alle drie de gemeenten kennen meerzorg toe in geval van een extra volwassen persoon. Het aantal personen is dus wel degelijk van invloed op de toe te kennen tijd.
Sittard-Geleen benoemt dat het klaarzetten van de broodmaaltijd maximaal twee keer per dag gebeurt. Stein en Beek benoemen dit niet expliciet.	Alle drie de gemeenten handelen hetzelfde, namelijk: broodmaaltijd klaarzetten wordt maximaal twee keer per dag toegekend.
Stein kent voor niet-in-gebruik-zijnde slaapkamers 15 minuten per week toe, voor Beek is dat 5 minuten. Sittard-Geleen maakt geen onderscheid tussen wel- of niet-in-gebruik-zijnde slaapkamers.	De drie gemeenten hanteren momenteel ieder hun eigen werkwijze zoals hiernaast beschreven.
Beek heeft de activiteiten onder licht en zwaar huishoudelijk werk nader gespecificeerd. Sittard-Geleen en Stein benoemen dit niet expliciet.	Alle drie de gemeenten handelen hetzelfde, namelijk: Sittard-Geleen en Stein hanteren ook de lijst van activiteiten die Beek benoemt.
Beek benoemt de activiteit ramen zemen expliciet en kent hiervoor 5 minuten per week toe. Het gaat om het wassen van ramen aan de binnenzijde. In de gemeenten Sittard-Geleen en Stein is ramen wassen aan de binnenzijde en buitenzijde uitgesloten van de maatwerkvoorziening omdat er voldoende algemeen gebruikelijke voorzieningen beschikbaar zijn.	De drie gemeenten hanteren momenteel hun eigen werkwijze wat betreft ramen wassen aan de binnenzijde. Het wassen van de ramen aan de buitenzijde is in alle drie de gemeenten uitgesloten van de HO.
Het schoonmaken van de buitenruimten is niet expliciet benoemd in het beleid.	Het schoonmaken van de buitenruimten valt, hoewel niet expliciet benoemd, buiten de huishoudelijke hulp in alle

	drie de gemeenten. Het gaat bijvoorbeeld om de schuur, garage of berging schoonmaken, de stoep vegen of gemeenschappelijk trappenhuis en galerij in een flat schoonmaken.
Het schoonmaken van de (in pandige) berging of bijkeuken wordt niet expliciet benoemd in het beleid.	Alle drie de gemeenten kennen geen extra tijd toe voor deze ruimte(n).
Het onderscheid tussen 'organisatie van het huishouden' en 'psychosociale begeleiding' is niet toegelicht in beleid.	Alle drie de gemeenten hanteren de volgende beschrijving: organisatie van het huishouden is de regie overnemen, psychosociale begeleiding is de inzet van een plushulp vanwege beperkingen.

Tabel 1. Verduidelijking op beleid licht en zwaar huishoudelijk werk

3.2 Verduidelijking beleid textielverzorging

Stein kent voor een hoge vervuilingsgraad maximaal 30 minuten per week extra toe voor de was. Beek en Sittard-Geleen beschrijven dit niet in het indicatieprotocol. De gemeenten verduidelijken dat zij allemaal bij een hoge vervuilingsgraad 30 minuten toe kunnen kennen voor het licht en zwaar huishoudelijk werk en de textielverzorging samen.

Beek heeft de activiteiten onder textielverzorging nader gespecificeerd. Sittard-Geleen en Stein geven aan dezelfde activiteiten te hanteren als Beek.

3.3 Verduidelijking beleid boodschappen

Het samenstellen van een boodschappenlijst kan worden geïndiceerd (zeer incidenteel), maar het doen van boodschappen niet. Het boodschappen doen is uitgesloten van de norm omdat uit onderzoek is gebleken dat er voldoende algemeen gebruikelijke voorzieningen¹ lokaal aanwezig zijn zoals de online en telefonische boodschappenservice van supermarkten, de inzet van vrijwilligers en de SRV-wagen.

3.4 Verduidelijking beleid maaltijden

Voor het klaarzetten van broodmaaltijden wordt over het algemeen één bezoek per dag afgelegd; dan worden het ontbijt en de lunch klaargezet. Als dit in het weekend nodig is, zijn afspraken nodig met de zorgaanbieder die al bij de cliënt komt.

3.5 Verduidelijking beleid verzorging van minderjarige kinderen

Geen verduidelijking.

¹ We bedoelen hier voorzieningen die algemeen gebruikelijk beschikbaar zijn in de samenleving. Deze onderscheiden zich van algemene voorzieningen, die door de gemeente beschikbaar worden gesteld.

3.6 Verduidelijking beleid organisatie van het huishouden

Sittard-Geleen en Stein benoemen onder 'organisatie van het huishouden' meerzorg vanwege communicatieproblemen (maximaal 15 minuten per week) en meerzorg door de aanwezigheid van kinderen onder de 16 jaar (maximaal 30 minuten per week). Beek benoemt dit niet in het indicatieprotocol, maar kan dit in de praktijk wel toekennen. De werkwijze voor de drie gemeenten is in de praktijk dus hetzelfde.

3.7 Verduidelijking beleid advies, instructie en voorlichting

Sittard-Geleen en Stein benoemen 'psychosociale begeleiding' (30 minuten per week) en 'advies, instructie en voorlichting' (maximaal 90 minuten per week). Beek benoemt dit niet in het indicatieprotocol, maar kan dit in de praktijk wel toekennen. De werkwijze voor de drie gemeenten is in de praktijk dus hetzelfde.

4. Uitgangspunten objectieve norm

We beschrijven in dit hoofdstuk de totstandkoming van de norm in eerder onderzoek en de toepasbaarheid daarvan in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek, gegeven het beleid en het indicatieprotocol en de verduidelijking daarop in hoofdstuk 3.

4.1 Beschrijving eerder onderzoek

Er is gebruik gemaakt van de resultaten uit de onderzoeken in de gemeenten Utrecht², Amsterdam, Soest en de veertien Twentse gemeenten naar HO die in 2016 en 2017 zijn uitgevoerd door bureau HHM, waarbij we in Utrecht en Amsterdam hebben samengewerkt met KPMG Plexus.

Het onderzoek in de gemeente Utrecht ligt aan de basis van de norm die we voor de Westelijke Mijnstreek als uitgangspunt nemen. In onderstaande paragraaf beschrijven we dit onderzoek en hoe het toegepast kan worden. Vervolgens beschrijven we de onderdelen uit de overige onderzoeken die relevant zijn voor de Westelijke Mijnstreek.

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, daarbij aansluitend op het lokale Utrechtse beleid.

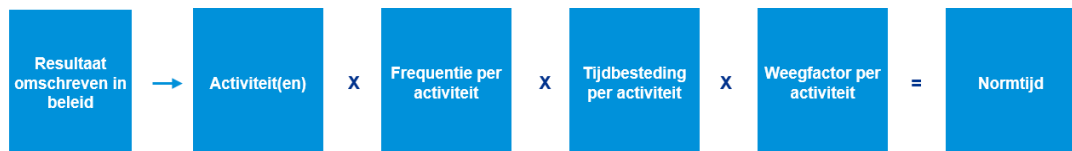
De onderzoeksmethode bestond uit drie losse onderdelen. Deze aanpak wordt triangulatie genoemd. Dit is een algemeen geaccepteerde wetenschappelijk verantwoorde wijze van normstelling in de praktijk.

1. Een expertgroep met onafhankelijke experts op het gebied van huishoudelijke hulp (gecontracteerde aanbieders), facilitaire schoonmaak (bedrijf), 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 een norm 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 empirie 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 1921 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).

² KPMG Plexus en Bureau HHM (12 augustus 2016). *Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Eindrapportage voor de gemeente Utrecht*

Met de uitkomsten van het praktijkonderzoek hebben we bepaald hoeveel uren HH per jaar de basisnorm in Utrecht zou moeten bevatten. 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) Naast de tijd voor schoonmaakactiviteiten is ook ‘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 spullen voor het schoonmaken. Hierbij gaat het om de tijd dat de hulp in de woning van de cliënt aanwezig is (het gaat 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.

Figuur 2. Model vaststellen normtijd



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. Door uit te gaan van een gemiddelde situatie, krijgen normtijden een algemeen karakter en wordt voorkomen dat er op alle mogelijke denkbare uitzonderingen apart beleid moet worden ontwikkeld.

Gemiddelde situatie:

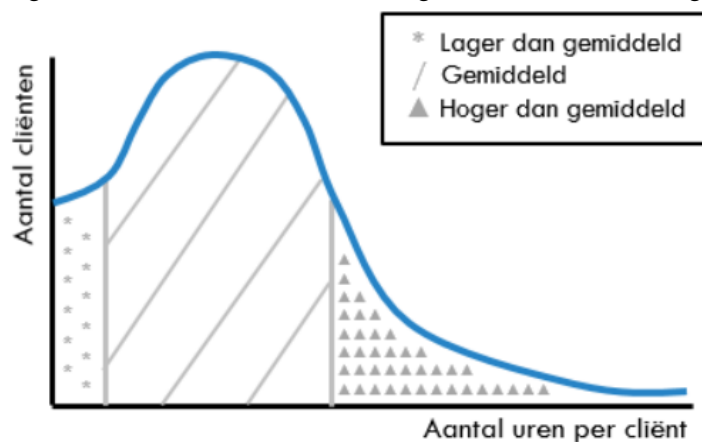
- een huishouden met 1 of 2 volwassenen zonder thuiswonende kinderen;
- wonend in een zelfstandige huisvestingssituatie, gelijkvloers of met een trap;
- er zijn geen huisdieren aanwezig die extra inzet van ondersteuning vragen;
- de cliënt kan de woning dagelijks op orde houden (bijvoorbeeld aanrecht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

Factoren van invloed op de frequentie en tijdbesteding

De normtijden gelden voor de gemiddelde situatie. Een aantal factoren kunnen maken dat een situatie niet gemiddeld is, maar dat minder of meer benodigde inzet

nodig is door een hogere of lagere frequentie van activiteiten of een hogere of lagere tijdbesteding. Dit is weergegeven in figuur 3. Daarin is de tijd per cliënt afgezet tegen het aantal cliënten. Dit is een illustratief figuur gebaseerd op eerder onderzoek, dit figuur is *niet* gebaseerd op daadwerkelijke gegevens uit de Westelijke Mijnstreek. Het gestreept gearceerde deel zijn de cliënten met een gemiddelde 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 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 kunnen vol 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 meer of intensiever schoon te maken of te wassen, doordat meer vervuiling optreedt. Bijvoorbeeld als gevolg van rolstoelgebruik, ernstige incontinentie, overmatig zweten, (ernstige) tremoren, besmet wasgoed (bijvoorbeeld tijdens een chemokuur of Norovirus).
 - Het kan nodig zijn dat de woning extra goed/vaak schoon moet worden gemaakt. Bijvoorbeeld als gevolg van allergie, astma, longemfyseem en 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 er niet persé extra inzet nodig. Dit is alleen 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 uit kan voeren (gebruikelijke zorg³). 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. Er kan ten aanzien van een kind ook sprake zijn van bijzonderheden (ziekte of beperking) die maken dat extra inzet van ondersteuning nodig is.
- Huisdieren: door de aanwezigheid van een of meer huisdieren in het huishouden, kan extra inzet nodig zijn dan in de norm door meer vervuiling. Dit staat nog los van de verzorging van huisdieren. Een huisdier veroorzaakt niet altijd extra benodigde inzet (goudvis in een kom, een niet verharende hond, etc.). Een huisdier heeft vaak ook een functie ten aanzien van participatie en eenzaamheidsbestrijding.

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 aanzienlijk extra ondersteuning vergt.
- Bewerkelijkheid van de woning: extra inzet nodig door bouwkundige en externe factoren, bijvoorbeeld de ouderdom van het huis, de staat van onderhoud, de aard van de wand-of vloerafwerking, de aard van de deuren, schuine wanden, hoogte van de plafonds, tocht en stof, eventuele gangetjes en hoekjes.
- Omvang van de woning: een grote woning kan maar hoeft niet noodzakelijk 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 (slaap)kamer 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. Daaruit zijn de volgende aanvullende gegevens beschikbaar gekomen:

³ 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 niet alleen een norm vastgesteld voor schoon en leefbaar huis, maar ook voor de was-verzorging, boodschappen, maaltijden en aanleren van activiteiten met betrekking tot de HO. Er is vastgesteld dat voor overige onderdelen van de HO geen norm gemaakt kan worden. 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 enorm kan variëren en dus per cliënt maatwerk nodig is.
- In een andere gemeente is door 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 gebruiken, maar zijn niet openbaar. Voor eventuele overige beïnvloedende factoren is geen onderzoek beschikbaar.
- In Hoorn is naar aanleiding van een bezwaarprocedure het door KPMG Plexus uitgevoerde onderzoek getoetst door de Rechtbank van Noord-Holland en aangemerkt als ‘voldoende zorgvuldig en deugdelijk’⁴. Daarbij merkt de Rechtbank op: ‘Het onderzoek is verricht aan de hand van duidelijk omschreven objectieve criteria en de uit het onderzoek getrokken conclusies zijn inzichtelijk. De rechtbank ziet dan ook geen aanleiding deze conclusies voor onjuist te houden.’.
- In meerdere gemeenten, waaronder Soest, is getoetst of de norm uit eerder onderzoek ook in de betreffende gemeente van toepassing is. Dat bleek steeds het geval voor de gemiddelde cliëntsituatie. Wel is de norm op enkele punten aangescherpt. Op de onderdelen dweilen en deur(post)en afnemen, hebben expertgroepen namelijk in diverse gemeenten, onafhankelijk van elkaar, wijzigingen voorgesteld. De wijzigingen werden ook onderschreven door de GGD en Universiteit Wageningen. De reden voor frequenter dweilen is het grote aandeel mensen met loophulpmiddelen binnen de cliëntgroep voor hulp bij het huishouden, waardoor de vloeren snel vervuilen. De reden voor het minder frequent afnemen van deur(post)en is de hoge frequentie van het (nat en droog) afnemen van tastvlakken, waardoor het afnemen van deur(post)en minder nodig is. Uitgangspunt bij deze overwegingen is steeds wat nodig is voor een schoon (hygiënisch) en leefbaar huis. Deze voorgestelde wijzigingen zijn in de gemeente Soest voor het eerst overgenomen, deze norm wijkt op kleine punten dus af van de norm in gemeente Utrecht. Het effect op de jaarlijks benodigde tijdbesteding voor schoon en leefbaar huis is overigens minimaal, namelijk minder dan 5 minuten per week.

4.2 Toepasbaarheid van de norm in de Westelijke Mijnstreek

Op basis van bovenstaande beschrijving van eerder onderzoek naar normtijden hebben wij geconcludeerd dat de combinatie van activiteiten, frequenties en tijdbesteding in principe in iedere gemeente van toepassing is, uiteraard binnen het beleidskader van de betreffende gemeente. In de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek is een extra zorgvuldigheidstoets gedaan door de toepasbaarheid te toetsen bij een regionale expertgroep tijdens een bijeenkomst.

⁴ Rechtbank van Noord-Holland d.d. 25-09-2017, in te zien via <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBNHO:2017:7800>

Onderdelen van huishoudelijke ondersteuning

In de expertbijeenkomst hebben we de volgende onderdelen van hulp bij het huishouden besproken. Deze komen niet één op één over met de onderdelen zoals benoemd in het protocol van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek. Tabel 2 laat de vertaling zien van de onderdelen in de norm naar de onderdelen in de Westelijke Mijnstreek. Daarbij is de complete set van activiteiten binnen de norm uitgangspunt. Deze is uitgebreider dan de activiteiten die benoemd zijn in de indicatieprotocollen van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek.

HO-onderdeel norm	HO-onderdeel Westelijke Mijnstreek
Schoon en leefbaar huis	Licht huishoudelijk werk
	Zwaar huishoudelijk werk
Was-verzorging	Textielverzorging
Boodschappen	Boodschappenlijst samenstellen
Maaltijden	Broodmaaltijd bereiden
	Warme maaltijd opwarmen / bereiden
Overige onderdelen	Verzorging van kinderen bij uitval van ouders en/of verzorgers
	Organisatie van het huishouden
	Advies, instructie en voorlichting gericht op het huishouden, aanleren van vaardigheden

Tabel 2. Onderdelen hulp bij het huishouden

Oordeel van de regionale expertgroep

De regionale expertgroep gaf aan dat de norm uit eerder onderzoek ook in de Westelijke Mijnstreek van toepassing is. De volgende aspecten zijn bediscussieerd:

- De expertgroep had aanvullingen op de activiteiten onder licht en zwaar huishoudelijk werk: opruimen in de keuken, afwassen, raamkozijnen afnemen, tapijten en matten uitkloppen en de berging schoonmaken. De gezamenlijke conclusie was als volgt: opruimen in de keuken valt onder ‘keuken schoonmaken’. Tapijten en matten uitkloppen valt onder ‘stofzuigen’. Raamkozijnen afnemen valt onder ‘ramen wassen binnenzijde’. Afwassen is in een van de eerdere onderzoeken toegevoegd. Deze onderdelen maken dus al deel uit van de norm. Het schoonmaken van de berging maakte bij andere gemeenten geen onderdeel uit van het beleid, maakt geen onderdeel uit van de norm voor ‘een schoon en leefbaar huis’ en is daarom ook elders niet onderzocht.
- De expertgroep heeft verduidelijkende vragen gesteld bij de frequenties van diverse activiteiten. De volgende punten werden verduidelijkt:
 - De oven en/of magnetron wordt 4x per jaar grondig schoongemaakt. Een doekje door de magnetron halen indien er geknoeid wordt, valt onder ‘keuken schoonmaken’, wat 1x per week wordt gedaan.
 - Bed verschonen wordt 1x per 2 weken gedaan. De andere week wordt het bed alleen opgemaakt.
 - Deuren en deurposten afdoen wordt 2x per jaar gedaan. Tastpunten rondom de deur nat afdoen gebeurt echter 1x per week en valt onder ‘stof afnemen’ (nat en droog).

- De genoemde frequenties vormen geen werkinstructie voor de praktijk, maar zijn een hulpmiddel bij het bepalen van een reële hoeveelheid uren die de gemeente toekent voor een totale set van activiteiten.

Daarmee concludeerde de expertgroep dat de frequenties uit eerder onderzoek ook in de Westelijke Mijnstreek aan de orde zijn.

- De expertgroep benadrukte dat aandacht voor de cliënt een belangrijk aspect is van de HO. Er is toegelicht dat dit verankerd is in de indirecte tijd, die integraal onderdeel uitmaakt van de norm.
- Wat betreft de textiel-verzorging benadrukte de expertgroep dat de organisatie hiervan soms meer tijd kost dan het daadwerkelijk uitvoeren van alle afzonderlijke activiteiten, door het wachten tot de wasmachine en droger klaar zijn. Er is toegelicht dat de norm alleen de benodigde tijd bevat voor het uitvoeren van de activiteiten, niet de zogenaamde ‘doorlooptijd’. Dit punt is ook in eerder onderzoek benoemd. Toen werd steeds aangegeven dat enige creativiteit wordt gevraagd van de aanbieder in de organisatie van taken. Voorbeelden zijn de wasmachine direct na aankomst aanzetten, de cliënt de wasmachine zelf al eerder laten aanzetten of bij cliënten die ‘op de route’ wonen, de wasmachine vast gaan aanzetten.
- De expertgroep gaf aan dat 15 minuten (normtijd in de Westelijke Mijnstreek) voor het opwarmen van de maaltijd (inclusief opruimen en afwassen) onvoldoende is. Er is toegelicht dat dit wordt meegenomen in de toets van de normtijden.
- De expertgroep benoemde factoren waardoor in een individuele cliëntsituatie de benodigde tijd hoger kan zijn dan de norm:
 - Bij COPD en andere luchtwegaandoeningen kan meer tijd nodig zijn voor het licht en zwaar huishoudelijke werk. De expertgroep gaf aan dat in de Westelijke Mijnstreek relatief meer mensen zijn met luchtwegaandoeningen dan gemiddeld in Nederland. Dat blijkt ook inderdaad uit de Vraag en Aanbod Monitor (gegevens van het Nivel, via <https://www.roswijkscan.nl/vaam/>).
 - Bij grotere huizen kan meer tijd nodig zijn voor het licht en zwaar huishoudelijk werk. De expertgroep gaf aan dat in de Westelijke Mijnstreek relatief meer grote huizen zijn dan gemiddeld in Nederland. Dat blijkt ook inderdaad uit de gegevens van het CBS (via <http://statline.cbs.nl/Statweb/>).
 - Bij incontinentie kan meer tijd nodig zijn voor de textielverzorging.
 - Bij de noodzaak om toezicht te houden op de maaltijd, kost het klaarzetten van de maaltijden meer tijd.

Er is toegelicht dat deze factoren niet maken dat de normtijd voor gemiddelde huishoudens moet worden aangepast, maar dat de beschreven situaties kunnen maken dat iemand geen ‘gemiddelde cliëntsituatie’ is en extra tijd toegekend krijgt.

Hiermee concluderen we dat de elementen uit de norm voor HO (activiteiten, frequenties en tijdbesteding) zoals die elders door onafhankelijke en objectief onderzoek zijn vastgesteld, de basis kunnen vormen voor de gevraagde normstelling HO in de Westelijke Mijnstreek.

5. Norm voor HO in de Westelijke Mijnstreek

In dit hoofdstuk beschrijven we per onderdeel de objectieve norm, toegepast op de beleidskeuzes van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek. De norm bestaat steeds uit activiteiten, frequenties en tijdbesteding.

5.1 Norm voor licht en zwaar huishoudelijk werk

Licht en zwaar huishoudelijk werk betreft de activiteiten binnen bepaalde woonruimten in een huis zoals benoemd in bijlage 3, tabel 10. Deze komen overeen met de activiteiten 'schoon en leefbaar huis' uit eerder onderzoek.

De frequenties voor licht en zwaar huishoudelijke werk zijn te vinden in bijlage 3, tabel 11a (basisactiviteiten) en 11b (incidentele activiteiten) en de normtijden per week in bijlage 3, tabel 12. In de tabellen 11a en 11b is ook te zien welke activiteiten vallen onder licht huishoudelijk werk midden, licht huishoudelijk werk hoog/laag en zwaar huishoudelijk werk. In eerder onderzoek is dit onderscheid niet gemaakt. Daarom is de indirecte tijd niet apart gemeten voor licht en zwaar huishoudelijk werk. In deze rapportage wijzen we de indirecte tijd toe aan zwaar huishoudelijk werk, omdat hiervoor de meeste schoonmaakspullen moeten worden gepakt (onderdeel van de indirecte tijd). Omdat zwaar huishoudelijk werk bij (vrijwel) iedere cliënt geïndiceerd wordt, wordt de indirecte tijd dus ook altijd meegenomen.

Daarnaast kunnen er nog factoren zijn, waardoor de normtijd bij een individuele cliënt moet worden aangepast aan de individuele situatie (zie hoofdstuk 4).

5.2 Norm voor de textielverzorging

Voor de textielverzorging in een gemiddelde cliëntsituatie moeten de activiteiten in bijbehorende frequentie worden uitgevoerd zoals benoemd in bijlage 4, tabel 13. De normtijden voor de textielverzorging in aantal minuten per week is weergegeven in bijlage 4, tabel 14.

Daarnaast kunnen er nog factoren zijn waardoor de normtijd bij een individuele cliënt moet worden aangepast aan de individuele situatie. Voor de textielverzorging zijn deze factoren in eerder onderzoek niet onderzocht. Hiervoor kunnen gemeenten gebruik maken van het CIZ-protocol.

5.3 Norm voor de boodschappen

Voor de boodschappen in een gemiddelde cliëntsituatie moet een keer per week een boodschappenlijst worden opgesteld en de boodschappen worden opgeruimd. Het doen van boodschappen is niet opgenomen in het huidige normenkader van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek.

Voor de activiteiten die wel in het normenkader staan, is de benodigde tijdbesteding in minuten per week weergegeven in bijlage 5, tabel 15.

5.4 Norm voor de maaltijden

In eerder onderzoek is niet alleen gesproken over de benodigde frequentie van het klaarzetten van de broodmaaltijden en warme maaltijden, maar ook over het slim organiseren daarvan. Zo kan het klaarzetten van de broodmaaltijden voor ontbijt en lunch worden gecombineerd. Ook kan de afwas van de warme maaltijd de volgende dag worden gedaan, zodat de huishoudelijke hulp niet hoeft te wachten tot de cliënt de maaltijd gegeten heeft. Zo komen de norm voor activiteiten en frequenties tot stand in bijlage 5, tabel 16.

Daarnaast kunnen er nog factoren zijn waardoor de normtijd bij een individuele cliënt moet worden aangepast aan de individuele situatie. Voor de maaltijden zijn deze factoren in eerder onderzoek niet onderzocht. Hiervoor kunnen gemeenten gebruik maken van het CIZ-protocol.

5.5 Norm voor verzorging van kinderen bij uitval van ouders en/of verzorgers

In eerder onderzoek is vastgesteld dat de verzorging van kinderen bij uitval van ouders en/of verzorgers uitzonderlijk voorkomt en bovendien per gezin om een andere inzet vraagt, afhankelijk van de situatie. Daarom is in eerder onderzoek steeds gekozen om geen norm te ontwikkelen voor dit onderdeel. Dat betekent dat de activiteiten zijn benoemd, maar niet de frequenties en normtijden. Hiervoor kunnen gemeenten gebruik maken van het CIZ-protocol. De activiteiten zijn benoemd in bijlage 6, tabel 17.

5.6 Norm voor organisatie van het huishouden

De organisatie van het huishouden is in eerder onderzoek aangemerkt als activiteit voor cliënten die beperkt leerbaar zijn. Dit ligt op het snijvlak van HO en individuele begeleiding. Dit vraagt om een ander type professional dan de huishoudelijke hulp. Hiervoor is in eerder onderzoek geen norm opgesteld. Hiervoor kunnen gemeenten gebruik maken van het CIZ-protocol. Hetzelfde geldt voor factoren waardoor de normtijd bij een individuele cliënt moet worden aangepast aan de individuele situatie.

5.7 Norm voor advies, instructie en voorlichting gericht op het huishouden

Advies, instructie en voorlichting is in eerder onderzoek aangemerkt als onderdeel voor cliënten die leerbaar zijn. De precieze activiteiten hangen af van de onderdelen die iemand moet leren. Voor dit onderdeel is in eerder onderzoek een normtijd per week opgesteld, onafhankelijk van de frequentie (zie bijlage 6, tabel 18) en de inschatting gemaakt dat dit onderdeel voor zes weken wordt toegekend. In individuele situaties kan de ondersteuningsbehoefte echter anders zijn, afhankelijk van de leerbaarheid van de cliënt.

6. Toets van het indicatieprotocol in Westelijke Mijnstreek

In deze aanpak hebben we het indicatieprotocol van de gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek getoetst. Op een aantal punten wijken de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek af van de objectieve en onafhankelijke norm die in eerder onderzoek is vastgesteld. Dat lichten we hieronder per onderdeel van de HO toe.

Voor alle onderdelen geldt dat de inwoner moet weten waar zij of hij aan toe is. Daarom vraagt de CRvB aan gemeenten om in het beleid de activiteiten te benoemen die moeten worden uitgevoerd en de bijbehorende frequentie. De frequentie van activiteiten worden in het beleid van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek niet benoemd bij de onderdelen licht en zwaar huishoudelijk werk, boodschappen en textielverzorging.

6.1 Toets licht en zwaar huishoudelijk werk

In tabel 3 worden de tijden voor licht en zwaar huishoudelijk werk in de Westelijke Mijnstreek vergeleken met de normtijden. Licht huishoudelijk werk is uitgesplitst in midden en hoog/laag. De tijd die in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek wordt geïndiceerd voor licht en zwaar huishoudelijk werk is afhankelijk van het aantal slaapkamers. Er kan extra tijd toegekend worden voor meer personen en voor de aanwezigheid van een trap in huis.

Voor de normtijden uit eerder onderzoek voor licht en zwaar huishoudelijk werk zijn we uitgegaan van de normtijden zoals vastgesteld in Soest. Deze normtijd geldt voor een- en tweepersoonshuishoudens met één in gebruik zijnde slaapkamer en geldt zowel voor huishoudens met een trap als huishoudens die gelijkvloers wonen. Bij extra slaapkamers wordt per kamer tijd opgeteld⁵. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar kamers die in gebruik zijn (dagelijks of wekelijks); daarvoor geldt een normtijd van 18 minuten per kamer per week. En naar kamers die niet in gebruik zijn (met de deur gesloten). Voor kamers niet in gebruik heeft de GGD aangegeven dat de kamer wekelijks gelucht moet worden en de basisactiviteiten maandelijks in plaats van wekelijks moeten plaatsvinden. Dit leidt tot een gemiddelde normtijd van 5 minuten per kamer per week.

De tijden in tabel 3 zijn in minuten per week (afgerond op hele minuten).

Naast de onderdelen in tabel 3, bieden de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek de mogelijkheid om:

- 30 minuten per week extra toe te kennen bij een hoge vervuilingsgraad ten gevolge van een beperking;
- 15 minuten per week extra toe te kennen per kind in het huishouden.

Hiervoor is uit de onderzoeken in Utrecht en Amsterdam geen norm beschikbaar. Ook het CIZ had hiervoor geen norm. Uit een ander onderzoek (nog niet openbaar) komt echter wel advies over de factoren in paragraaf 4.1 waarvoor extra tijd benodigd kan zijn. Op basis hiervan is geen reden om af te wijken van de tijden die de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek hanteren voor extra vervuilingsgraad en kinderen.

⁵ De Rechtbank van Overijssel geeft aan: de huishoudelijke hulp kan niet worden beperkt tot het schoonmaken van de primaire leefruimten, de Wmo beoogt dat iemand zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven wonen. Er is nog geen uitspraak van de CRvB op dit thema.
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBOVE:2016:1414>

Onderdeel	Normtijd	S-G	Stein	Beek
Licht huishoudelijk werk (1 slaapkamer*)	41	40	40	40
<i>Waarvan midden</i>	15	20	20	20
<i>Waarvan hoog/laag</i>	26	20	20	20
Licht huishoudelijk werk (2 slaapkamers*)	48	40	40	40
<i>Waarvan midden</i>	19	20	20	20
<i>Waarvan hoog/laag</i>	29	20	20	20
Licht huishoudelijk werk (3 slaapkamers*)	55	60	60	60
<i>Waarvan midden</i>	23	30	30	30
<i>Waarvan hoog/laag</i>	32	30	30	30
Zwaar huishoudelijk werk (1 slaapkamer*)	93	70	70	75
Zwaar huishoudelijk werk (2 slaapkamers*)	104	70	70	75
Zwaar huishoudelijk werk (3 slaapkamers*)	115	100	100	105
Extra tijd per (slaap)kamer niet in gebruik**	5	0	15	5
Extra tijd tweede volwassene in huishouden	0	30	30	30
Extra tijd trap in de woning	0	30	30	30

Tabel 3. Toets op de normtijden licht en zwaar huishoudelijk werk in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek (S-G = Sittard-Geleen)

* Slaapkamers dagelijks tot wekelijks in gebruik

** Slaapkamers niet in gebruik en deur dicht

6.2 Toets textielverzorging

De normtijden zijn, afgerond op hele minuten per week, weergegeven in onderstaande tabel 4.

Voor de normtijden uit eerder onderzoek zijn we uitgegaan van de normtijden zoals vastgesteld in Twente, mede op basis van gegevens uit Amsterdam. In het onderzoek in Twente is vastgesteld wat de normtijden zijn, uitgesplitst naar 1- en 2-persoonshuishoudens. Daarbij uitgaande van een normtijd per was, met in een 1-persoonshuishouden 2 wassen per week (4 per 2 weken) en in een 2-persoonshuishouden 2,5 wassen per week (5 per 2 weken) en daarnaast tijd voor strijken per huishouden.

Hierbij geldt de kanttekening dat de normtijden uitgaan van volledige overname van de textielverzorging. In de praktijk blijken veelal onderdelen nog door de cliënt zelf te worden uitgevoerd. Zoals de was in de machine doen en de was opvouwen. Dit is zowel in Twente als in Amsterdam in de praktijk het geval gebleken. Per cliëntsituatie moet worden bepaald welke activiteiten de cliënt zelf nog kan uitvoeren.

Naast de onderdelen in tabel 4, bieden de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek de mogelijkheid om 15 minuten per week extra toe te kennen per kind in het

huishouden. Dit is in eerder onderzoek niet onderzocht. Wel geeft het CIZ hiervoor een norm (30 minuten per kind tot 16 jaar per week).

Cliëntsituatie	Normtijd eerder onderzoek	Normtijd Westelijke Mijnstreek
1 persoon	54 min / week	45 min / week
2 personen	63 min / week	60 min / week

Tabel 4. Toets op de normtijden textielverzorging in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek

6.3 Toets boodschappen

De tijdnormen zijn, afgerond op hele minuten per week, weergegeven in onderstaande tabel. Voor de normtijden uit eerder onderzoek zijn we uitgegaan van de normtijden zoals vastgesteld in Amsterdam.

Activiteit	Normtijd eerder onderzoek	Normtijd Westelijke Mijnstreek
Boodschappenlijst opstellen en boodschappen opruimen	11 min / week	15 min / week

Tabel 5. Toets op de normtijden boodschappen in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek

6.4 Toets maaltijden (broodmaaltijden en warme maaltijd)

De normtijden zijn, afgerond op hele minuten per dag, weergegeven in onderstaande tabel (uitgesplitst naar één bezoek per dag of twee bezoeken per dag voor broodmaaltijden). Daarbij gaat de normtijd uit eerder onderzoek (Amsterdam) uit van maximaal één bezoek per dag.

Bij de normtijd uit eerder onderzoek is indirecte tijd opgenomen. In eerder onderzoek in Amsterdam is vastgesteld dat voor de dagelijkse maaltijden de huishoudelijke hulp apart moet komen. In dat geval geldt dus, net als voor een bezoek in het kader van schoonmaken, indirecte tijd (zijnde 5 minuten per bezoek).

Naast de onderdelen in tabel 6, bieden de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek de mogelijkheid om 20 minuten per keer extra toe te kennen in geval er kinderen tot 12 jaar in het huishouden zijn. Dit is in eerder onderzoek niet onderzocht. Wel geeft het CIZ hiervoor een norm (20 minuten per keer bij kinderen tot 12 jaar).

Activiteit	Normtijd eerder onderzoek	Normtijd Westelijke Mijnstreek
Broodmaaltijden klaarzetten	1x / dag: 20 min	1x / dag: 15 min 2x / dag: 30 min
Maaltijd opwarmen	20 min / dag	15 min / dag

Tabel 6. Toets op de normtijden maaltijden in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek

6.5 Toets verzorging minderjarige kinderen

Voor wat betreft de tijdnormen is in eerder onderzoek vastgesteld dat de verzorging van kinderen slechts incidenteel voorkomt en per cliënt om een andere invulling vraagt. Daarom zijn geen normtijden op basis van onderzoek door ons beschikbaar. Wij adviseren voor dit onderdeel daarom terug te vallen op het CIZ-protocol. De normtijden van gemeenten in de Westelijke Mijnstreek komen overeen met die in het CIZ-protocol.

Onderdeel	Normtijd CIZ	Normtijd Westelijke Mijnstreek
Verzorging en/of tijdelijke opvang van kinderen	Maximaal 40 uur / week	Maximaal 40 uur / week

Tabel 7. Toets op de normtijden overige onderdelen in de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek

6.6 Toets organisatie van het huishouden

Voor wat betreft de tijdnormen is in eerder onderzoek vastgesteld dat de organisatie van het huishouden slechts incidenteel voorkomt en per cliënt om een andere invulling vraagt. Daarom zijn geen normtijden op basis van onderzoek door ons beschikbaar. Wij adviseren voor dit onderdeel daarom terug te vallen op het CIZ-protocol. De normtijden van gemeenten in de Westelijke Mijnstreek komen overeen met die in het CIZ-protocol.

Naast de onderdelen in tabel 8, bieden de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek de mogelijkheid om:

- 30 minuten per week extra toe te kennen voor het plannen en beheren van middelen met betrekking tot het huishouden,
- 15 min per week extra toe te kennen in geval van meerzorg door communicatieproblemen,
- 30 minuten per week extra toe te kennen voor de aanwezigheid van kinderen tot 16 jaar in het huishouden,
- 30 minuten per week extra toe te kennen voor psychosociale begeleiding, tevens observeren.

Dit is niet in eerder onderzoek door ons onderzocht. Ook het CIZ had voor deze extra factoren bij organisatie van het huishouden geen norm.

Onderdeel	Normtijd CIZ	Normtijd Westelijke Mijnstreek
Organisatie van het huishouden	30 minuten / week	30 minuten / week

Tabel 8. Toets op de normtijden organisatie van het huishouden

6.7 Toets advies, instructie en voorlichting

Voor wat betreft de tijdnormen komt het beleid van de gemeenten in de Westelijke Mijnstreek overeen met de normtijden uit eerder onderzoek.

Onderdeel	Normtijd eerder onderzoek	Normtijd Westelijke Mijnstreek
Advies, instructie en voorlichting	90 min / week	Maximaal 90 min / week

Tabel 9. Toets op de normtijden overige onderdelen in de gemeenten Westelijke Mijnstreek

7. Conclusies en advies

Samen met de experts uit de Westelijke Mijnstreek concludeerden we dat de objectieve en onafhankelijke norm uit eerder onderzoek ook in de Westelijke Mijnstreek van toepassing is. Op basis van de vergelijking van deze norm met het beleid van Sittard-Geleen, Stein en Beek, adviseren wij de gemeenten om hun indicatieprotocol hierop aan te passen.

Concreet adviseren wij om:

1. De verduidelijking op het beleid, zoals benoemd in hoofdstuk 3, op te nemen in de indicatieprotocollen. Tevens adviseren we om te benoemen welke en hoeveel kamers (wel en niet in gebruik) onder het HO-beleid vallen (beleidskeuze), waarbij de normtijden uit hoofdstuk 6 gebruikt kunnen worden.
2. Voor het bepalen van het aantal minuten per cliëntsituatie de in deze rapportage gepresenteerde objectieve en onafhankelijke normen te gebruiken.
3. De onderbouwing van de normtijden voor de verschillende onderdelen van HO op te nemen in het indicatieprotocol. Daarmee sluit u aan bij de uitspraken van de CRvB (een onderzoek laten uitvoeren naar het nieuwe normenkader door een onafhankelijke derde en het beleid aanpassen op basis van de uitkomsten van dit onderzoek, zie paragraaf 1.1).
4. Het aantal minuten per week voor licht en zwaar huishoudelijk werk voor een individuele cliënt primair te baseren op de benodigde professionele inzet - gezien de eigen mogelijkheden van de cliënt en diens netwerk - en het aantal in gebruik zijnde kamers (die vallen onder het HO-beleid) door de betreffende cliënt.
5. De mogelijkheid te bieden om extra tijd toe te kennen voor in ieder geval de volgende factoren, mits deze in de individuele situatie daadwerkelijk om meer professionele inzet vragen: beperkingen of belemmeringen van de cliënt, de aanwezigheid van kinderen, de aanwezigheid van een derde persoon, de aanwezigheid van een huisdier, kenmerken van de woning, eventuele andere factoren die in de praktijk voorkomen (zoals benoemd in de indicatieprotocollen).

Uit de onderzoeken in Utrecht en Amsterdam komen hiervoor geen normtijden naar voren. Voor uitzonderingssituaties is dat ook niet wenselijk. Normtijden gaan immers over gemiddelden en dit vraagt een bepaalde groepsomvang om deze te kunnen bepalen. Zo is er bijvoorbeeld geen norm voor een derde persoon in het huishouden of voor textielverzorging voor een kind, omdat dit in eerder onderzoek niet tot nauwelijks voorkwam.

In een andere gemeente is wel onderzoek naar gedaan naar categorieën van beïnvloedende factoren, maar deze gegevens zijn nog niet openbaar. Daarbij merken we op dat u wel gebruik kunt maken van normtijden uit het CIZ-protocol. In verschillende situaties geeft echter ook het CIZ-protocol geen normtijd⁶. Kennelijk was er niet eerder behoefte aan een normtijd voor die situaties en is dit in het verleden altijd met maatwerk opgelost. Wij adviseren om gebruik te maken van de professionaliteit van consultants om in individuele uitzonderingssituaties de benodigde tijd in te schatten.

⁶ Bij de volgende factoren komt zowel uit eerder onderzoek als uit het CIZ-protocol geen normtijd. Bij zwaar huishoudelijk werk: aanwezigheid van kinderen of een derde volwassene. Bij dagelijkse organisatie van het huishouden: communicatieproblemen en aanwezigheid van kinderen













Bijlage 1. Deelnemers klankbordgroep

Naam	Organisatie
Jeroen Derks van de Ven	Gemeente Beek
Suzy Dassen	Gemeente Beek
G. Stevens	Adviesraad gemeente Beek
V. Sturmans	Adviesraad gemeente Beek
Bart Pijpers	Gemeente Stein
Floor Sonnemans	Gemeente Stein
Corry op den Kamp	Adviesraad gemeente Stein
Math Habets	Adviesraad gemeente Stein
Nils Meisters	Gemeente Sittard-Geleen
Melanie Jacobs	Gemeente Sittard-Geleen
Albert de Rouw	Adviesraad gemeente Sittard-Geleen
Rik van Loo	Ambulante thuiszorg
Miriam Andringa	Cicero Thuis
Marleen Beurskens	Meander
Jos Smeets	Meander
Janneke de Schutter	Tzorg
Patricia Strik	Tzorg
Karin Luijpers	Zorggroep Beek
Maya Ploumen	Zuyderland
<i>Afgemeld</i>	<i>Vleugelzorg</i>






Bijlage 2. Deelnemers expertgroep

Naam	Organisatie
Rik van Loo	Ambulante thuiszorg
Miriam Andringa	Cicero Thuis
Marleen Beurskens	Meander
Patricia Strik	Tzorg
Ilja Peters	Vleugelzorg
Karin Luijpers	Zorggroep Beek
Maya Ploumen	Zuyderland
<i>Geen naam bekend</i>	Schoonmaakbedrijf Janssen

Bijlage 3. Tijdnormering licht en zwaar huishoudelijk werk






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

Tabel 10. Activiteiten benodigd voor licht en zwaar huishoudelijk werk













Ruimte	Basisactiviteit	Frequenties	Categorie*
Woonkamer 	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per 2 weken	LHL
	Stof afnemen midden	1 x per week	LM
	Stof afnemen laag	1 x per week	LHL
	Opruimen	1 x per week	LHL
	Stofzuigen	1 x per week	Z
	Dweilen	1 x per week	Z
Slaapkamer(s) 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per 6 weken	LHL
	Stof afnemen midden	1 x per week	LM
	Stof afnemen laag	1 x per week	LHL
	Opruimen	1 x per week	LHL
	Stofzuigen	1 x per week	Z
	Dweilen	1 x per 2 weken	Z
	Bed verschonen of opmaken	1 x per 2 weken	Z
Keuken 	Stofzuigen	1 x per week	Z
	Dweilen	1 x per week	Z
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1 x per week	Z
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1 x per week	Z
	Afval opruimen	1 x per week	Z
	Afwassen / vaatwasser in- en uitruimen	1x per week	LHL
Sanitair 	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week	Z
	Toilet schoonmaken	1 x per week	Z
Hal 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per week	LHL
	Stof afnemen midden	1 x per week	LM
	Stof afnemen laag	1 x per week	LHL
	Stofzuigen	1 x per week	Z
	Trap stofzuigen (binnenshuis)	1 x per week	Z
	Dweilen	1 x per week	Z

Tabel 11a. Frequenties licht en zwaar huishoudelijk werk (basisactiviteit)

* LM = licht midden, LHL = Licht hoog/laag, Z = zwaar (incl. ramen)

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


Tabel 11b. Frequentie licht en zwaar huishoudelijk werk (incidentele activiteit)

Woonruimten								
Tijd in minuten per week		 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal	<i>Indirecte tijd bij de cliënt</i>	Totaal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	15,2	6,7	0,1		5,7		27,8
	Stofzuigen en dweilen 	12,7	5,6	6,3		6,0		30,5
	Ramen en gordijnen 	1,2	1,2	0,6	0,1			3,1
	Bed verschonen 		4,2					4,2
	Keuken schoonmaken 			27,7				27,7
	Sanitair schoonmaken 				18,3			18,3
	Opruimen 	0,3	0,1					0,4
<i>Indirecte tijd bij de cliënt</i>								21,9
Totaal⁷		29,4	17,8	34,6	18,5	11,7	21,9	134
Waarvan licht (midden)			4					15
Waarvan licht (hoog/laag)			3					26
Waarvan zwaar incl. ramen binnenzijde en indirecte tijd			11					93


Tabel 12. Normtijd per week per schoonmaakcategorie en per woonruimte voor licht en zwaar huishoudelijk werk

⁷ Totaal kan afwijken door afronding van som van der onderdelen.

Bijlage 4. Tijdnormering de textielverzorging


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

Tabel 13. Activiteiten en frequenties voor de textielverzorging


Activiteit	Normtijd (min per week)	Normtijd (min per was)	
	Wasgoed sorteren	1,8	0,7
	Was in machine stoppen (evt. vlekken behandelen)	3,7	1,5
	Machine aanzetten (incl. wasmiddel)		
	Was uit de machine halen	3,8	1,5
	Sorteren naar droger of waslijn	3,1	1,2
	In de droger stoppen	1,4	0,6
	Uit de droger halen	1,0	0,4
	Ophangen aan de waslijn	8,0	3,2
	Afhalen van de waslijn	1,3	0,5
	Opvouwen	13,7	5,5
	Opbergen	4,9	2,0
	Strijken	19,8	-

Tabel 14. Normtijden voor de textielverzorging

Bijlage 5. Tijdnormering boodschappen en maaltijden

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

Tabel 15. Activiteiten, frequenties en normtijden voor de boodschappen


Onderdeel	Activiteit	Frequentie	Tijdbesteding (min)
Maaltijden	 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	15 min
	Opwarmen maaltijd: maaltijd opwarmen, tafel dekken, eten en drinken klaarzetten, afruimen, afwassen of vaatwasser in/uitruimen	1x per dag	15 min
	Indirecte tijd per bezoek	1x per bezoek	5 min

Tabel 16. Activiteiten, frequenties en normtijden voor de maaltijden

Bijlage 6. Tijdnormering overige onderdelen

Onderdeel	Activiteit
Verzorgen van minderjarige kinderen 	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 17. Activiteiten voor verzorgen van minderjarige kinderen

Onderdeel	Activiteit	Tijdbesteding (min/week)
Advies, instructie en voorlichting 	Aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van licht en zwaar huishoudelijk werk en textielverzorging	60 min
	Aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van activiteiten gericht op boodschappen en maaltijden	30 min

Tabel 18. Activiteiten en normtijden voor advies, instructie en voorlichting



Bureau HHM
Thermen 1
7500 AG ENSCHEDE
Postbus 262
7500 AG ENSCHEDE
telefoon 053 433 05 48
info@hbm.nl
www.hbm.nl