



# Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'

Empirisch onderzoek  
Eindrapportage voor de gemeente Utrecht

—

12 augustus 2016



# Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Voorwoord	7
1. Inleiding	8
2. Onderzoeksmethode	11
3. Analyse kader	15
4. Resultaten	19
4.1 Frequentie per activiteit	20
4.2 Weegfactor per activiteit	22
4.3 Tijdsbesteding per activiteit	23
4.4 Jaarlijks benodigde schoonmaaktijd	27
4.5 Beelden en reflectie	29
4.6 Reflectie door expertgroep	31
5. Conclusies	32
6. Belang van resultaten voor gemeenten	34
Bijlagen	35
A. Samenstelling expertgroep en klankbordgroep	36
B. Beschrijving onderzoeksmethode	38
C. Observatieprotocol en vragenlijst	50
D. Afkortingen en begrippen	52

# Samenvatting

## De basisvoorziening Huishoudelijke Hulp in Utrecht

Indien inwoners van de gemeente Utrecht niet zelfstandig een huishouden kunnen voeren, kunnen zij in aanmerking komen voor Huishoudelijke hulp (HH). De gemeente Utrecht heeft daarvoor een basisvoorziening ingericht. Deze bestaat uit een jaarbudget van 78 uur professionele ondersteuning, door de inwoner in samenspraak met een zorgaanbieder in te vullen. Deze basis van 78 uur per jaar is gebaseerd op de aanname dat de inwoners daarmee voldoende aanvulling op hun eigen mogelijkheden krijgen, waardoor een schoon en leefbaar huis is te realiseren. Dit betekent dat de invulling van de 78 uur kan variëren, als gevolg van verschillen tussen de eigen mogelijkheden van inwoners.

Aanvullend aan de basisvoorziening zijn er enkele maatwerkvoorzieningen waarop inwoners met specifieke beperkingen aanspraak kunnen maken. Er kunnen situaties zijn waarin inwoners geen recht hebben op deze aanvullende maatwerkvoorzieningen en de basisnorm van 78 uur onvoldoende is om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken. In die situaties kan de gemeente conform de Wmo 2015 afwijken van de beleidskaders en op maat aanvullende ondersteuning toekennen om een schoon en leefbaar huis te realiseren.

Naar aanleiding van rechtszaken over de basisnorm van 78 uren per jaar, heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) [uitspraak](#) gedaan dat deze door de gemeente Utrecht gehanteerde norm onvoldoende onderbouwd is. De uitspraak verlangt alsnog onderbouwing van dit onderdeel van het beleid door de gemeente Utrecht, maar stelt het beleid als zodanig niet ter discussie.

Om gehoor te geven aan de uitspraak van de CRvB heeft de gemeente Utrecht aan KPMG Plexus en Bureau HHM opdracht gegeven een onderzoek

uit te voeren naar een objectieve normering voor de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Het onderzoek geeft antwoord op de vraag hoeveel uren ondersteuning jaarlijks gemiddeld nodig zijn om in de basisvoorziening 'Schoon Huis' een basishygiëne te borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen.

### Kader: beleid HH gemeente Utrecht

Indien eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg of vrijwilligershulp en een algemene voorziening geen of onvoldoende oplossing bieden voor het voeren van een huishouden, kan de gemeente ondersteuning bieden.

De basis is een 'schoon en leefbaar huis': men moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap.

De maatwerkvoorziening schoon huis biedt maximaal 78 uur ondersteuning per jaar, vrij te bepalen hoe dit wordt ingezet in aanvulling op eigen mogelijkheden.

Wanneer cliënten als gevolg van hun (medische) beperkingen onvoldoende ondersteund worden door de basisvoorziening schoon huis, kunnen er aanvullende maatwerkmodules op andere resultaatgebieden ingezet worden. Dit zijn bijvoorbeeld een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden realiseren, het klaarzetten of bereiden van primaire levensbehoeften en beschikken over schone kleding.

Bron: [beleidsregels Wmo 2016](#)

# Samenvatting

## Onderzoek aan de hand van een expertnorm en praktijkonderzoek

De onderzoeksmethode bestaat uit drie onderdelen (zie schema hieronder). Eerst hebben we een expertgroep gevormd met onafhankelijke experts op het gebied van huishoudelijke hulp, facilitaire schoonmaak, hygiëne en veiligheid. Deze expertgroep heeft vastgesteld welke activiteiten nodig zijn om het resultaat te bereiken van 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.

Vervolgens hebben we praktijkonderzoek gedaan; enerzijds om de tijdsduur per activiteit te toetsen en anderzijds om de frequentie te toetsen en inzicht te krijgen in hoe de beschikbare hulp op dit moment in de praktijk wordt ingezet. We hebben daartoe 121 bezoeken van huishoudelijke hulpen geobserveerd en daarbij van 1.921 activiteiten de tijdsbesteding gemeten. 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). Ook hebben we 75 interviews gevoerd met cliënten in de gemeente Utrecht die de

basisvoorziening HH ontvangen. De respondenten in het onderzoek zijn aselect gekozen uit de cliënten met een basisvoorziening (ZIN en Pgb).

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 tijdsbesteding te vermenigvuldigen met de frequentie per activiteit, gecorrigeerd voor de mate van voorkomen van de verschillende activiteiten.



# Samenvatting

## Voor een 'schoon en leefbaar' huis is in de basisvoorziening van de gemeente Utrecht 104,9 uur per jaar huishoudelijke hulp nodig








De resultaten van het onderzoek laten zien dat 104,9 uur aan huishoudelijke hulp nodig is voor de basisvoorziening 'Schoon Huis' in Utrecht. De tabel rechts laat zien hoe deze tijd verdeeld is over de verschillende categorieën schoonmaakactiviteiten.

Bij het berekenen van de totaal benodigde tijd hebben we gecorrigeerd voor activiteiten die niet in alle huishoudens nodig zijn, zoals dweilen van vloeren bij cliënten die tapijt als vloerbedekking hebben. In het praktijkonderzoek hebben we de daartoe benodigde wegingsfactoren bepaald op basis van 121 observaties. Hoewel de activiteit 'opruimen' geen onderdeel is van de basisvoorziening, hebben we op aangeven van de expertgroep rekening gehouden met een klein aandeel huishoudens waarbij kleine opruimwerkzaamheden nodig zijn alvorens de hulp kan beginnen met schoonmaken. Dit zijn cliënten die geen aanspraak maken op een aanvullende maatwerkvoorziening, maar waarbij de woning toch niet voldoende op orde is voordat de hulp langskomt om direct te kunnen beginnen met schoonmaken.

In de totale urennorm zit ook een gemiddelde van 19,0 uur per jaar indirecte tijd. Dit betreft tijd voor noodzakelijke indirecte activiteiten bij de cliënt thuis, zoals aankomst/vertrek en administratie, en tijd voor sociaal contact met de cliënt. Het onderzoek laat zien dat zowel hulpen als cliënten sterk hechten aan dit contact en het als essentieel onderdeel van de huishoudelijke hulp beschouwen. Experts hebben bevestigd dat deze indirecte tijd onderdeel is van de door de hulp benodigde tijd bij de cliënt.

Het onderzoek laat zien dat sommige cliënten een deel van de benodigde werkzaamheden zelf kunnen organiseren. Deze cliënten kiezen er bijvoorbeeld voor om licht huishoudelijke werkzaamheden zelf, door iemand uit hun netwerk of door aanvullend ingekochte hulp te (laten) doen. Dit laat ruimte voor huishoudelijke hulpen om binnen de toegekende 78 uur incidentele activiteiten, zoals ramen wassen, vaker uit te voeren dan de expertnorm voorschrijft. Dit duidt erop dat cliënten gebruik maken van de mogelijkheden om het beschikbare urenbudget naar eigen inzicht te besteden.

In antwoord op de onderzoeksvragen concluderen we dat in de basisvoorziening 'Schoon Huis' per jaar 104,9 uur ondersteuning benodigd is om een schoon en leefbaar huis te realiseren volgens de expertnorm. De resultaten van het onderzoek laten ook zien dat de huidige beschikbare 78 uur

	Totaal benodigde tijd in uren per jaar
Afnemen nat en droog 	24,3
Stofzuigen en dweilen 	22,6
Ramen en gordijnen 	2,8
Bed verschonen 	3,6
Keuken schoonmaken 	16,3
Sanitair schoonmaken 	15,9
Opruimen 	0,3
<i>Indirecte tijd bij de cliënt</i>	19,0
<b>Totaal <sup>1</sup></b>	<b>104,9</b>

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

# Samenvatting

ondersteuning per jaar niet voldoende is om binnen de basisvoorziening te komen tot het gewenste resultaat van een schoon en leefbaar huis volgens de expertnorm. Binnen de huidige beschikbare tijd zijn niet alle benodigde schoonmaakactiviteiten uit te voeren volgens de frequentie zoals aangegeven door de expertgroep. Mede daardoor worden in de praktijk in Utrecht nu niet alle activiteiten met die frequentie uitgevoerd.

## **Uitkomsten tijdsmetingen kennen spreiding en verschillen per gemeente**

Het totaal van 104,9 uur per jaar is gebaseerd op de gemiddelde tijdsbesteding per activiteit. De tijdsmetingen van individuele activiteiten laten steeds spreiding zien rondom dat gemiddelde. Experts geven aan dat verschillende factoren bepalend zijn voor de benodigde schoonmaaktijd per activiteit, zoals de grootte van de woning en de samenstelling van het huishouden. Tijdens de observaties en interviews hebben we deze verschillen gezien, maar ook dat cliënten wisselende ondersteuningsbehoeftes hebben, bijvoorbeeld omdat zij zelf nog werkzaamheden kunnen uitvoeren of hulp hebben vanuit hun netwerk.

Deze factoren zijn in dit onderzoek niet gekwantificeerd. In veel situaties zal het totaal van 104,9 toereikend zijn om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken. Factoren die maken dat meer of minder tijd benodigd is compenseren elkaar dan (gedeeltelijk). Wanneer dat niet zo is, zal de gemeente aanvullende maatwerkvoorzieningen moeten bieden om met meer ondersteuning het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken.

Een deel van de tijdsmetingen in de praktijk zijn uitgevoerd in twee schaduwgemeenten waar met resultaatsturing wordt gewerkt. In een dergelijk systeem kunnen activiteiten soms meer of juist minder tijd vergen, of met een

andere frequentie worden uitgevoerd. Uit de tijdsmetingen blijkt geen structureel hogere of lagere tijdsbesteding in de gemeenten met resultaatsturing ten opzichte van de gemeente Utrecht. De totale tijdsbesteding op basis van tijdsmetingen is het grootst in de ene schaduwgemeente (Haarlem) en het kleinst in de andere (Emmen); de tijdsbesteding in Utrecht zit daar tussenin.

De expertgroep heeft aangegeven de resultaten van het onderzoek te herkennen en te steunen.

# Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek naar een onderbouwde urennorm voor de basisvoorziening 'Schoon Huis' in de gemeente Utrecht. Het onderzoek brengt in kaart hoeveel uren ondersteuning bij huishoudelijk hulp jaarlijks nodig is in de Utrechtse basisvoorziening. De aanvullende maatwerkvoorzieningen zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. De urennorm die in deze rapportage is beschreven, is gebaseerd op een expertnorm en tijdsmetingen in de praktijk.

Het onderzoek sluit aan bij de landelijke discussie over de huishoudelijke hulp en de wijze waarop de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door gemeenten wordt vertaald naar lokaal beleid. De recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in drie zaken over huishoudelijke hulp en de aandacht in de media over hoe gemeenten omgaan met deze uitspraak, illustreren de actualiteit en relevantie van het onderzoek.

Bij het lezen van het rapport dient u er rekening mee te houden dat het onderzoek gericht is op het beleid in de gemeente Utrecht. De uitkomsten van dit onderzoek zijn dan ook niet rechtstreeks toepasbaar in andere gemeenten.

In het onderzoek zijn de inspanningen van verschillende betrokken partijen en personen essentieel geweest. Leden van de expertgroep hebben

onmisbare input geleverd voor de expertnorm. De klankbordgroep heeft een brede groep van belanghebbenden uit het veld vertegenwoordigd.

Tijdens het onderzoek hebben we kennisgenomen van het conceptrapport van de Rekenkamer Utrecht, die momenteel onderzoek doet naar de ervaringen met huishoudelijke hulp in de gemeente Utrecht. Ook hebben we het praktijkonderzoek met hen afgestemd om te voorkomen dat cliënten voor beide onderzoeken benaderd werden.

Het praktijkonderzoek met tijdsmetingen en ervaringsgesprekken had niet plaats kunnen vinden zonder medewerking van de gemeenten Utrecht, Haarlem en Emmen en zonder de hulp van de betrokken aanbieders van huishoudelijke hulp: Tzorg Groep B.V. (Tzorg), Stichting AxionContinu, Faveo Zorg B.V. (Thalia Thuiszorg) en Dokter Schoonmaakorganisatie B.V (Dokter Schoon). Wij willen alle betrokkenen bedanken voor de geleverde inspanningen en hun constructieve bijdragen aan het onderzoek.

KPMG Plexus en Bureau HHM  
augustus 2016

# 1. Inleiding

## Achtergrond

Binnen de Wmo 2015 wordt de voorziening Huishoudelijke hulp (HH) uitgevoerd onder regie van gemeenten (zie kader onder). De gemeente Utrecht werkt met een eigen lokaal [beleidskader](#) (zie kader rechts). De voorziening schoon huis is een maatwerkvoorziening die onderscheid maakt tussen een basisvoorziening en aanvullende maatwerkmodules. De basisvoorziening geldt als minimum voor alle cliënten die in aanmerking komen voor HH. Wanneer hiermee het beoogde resultaat van een schoon en leefbaar huis niet wordt gerealiseerd, zet de gemeente Utrecht aanvullende ondersteuning in. Wanneer cliënten aanvullende ondersteuning nodig hebben door specifieke beperkingen, dan kent de gemeente één of meer aanvullende maatwerkmodules toe (zie kader op pagina 9).

Er bestaat [landelijk discussie](#) over de HH en de daarbij door gemeenten gehanteerde normen voor de omvang van de voorziening (in uren of in budgetten). Daarbij is er verschil tussen gemeenten die sturen op de bereikte resultaten en gemeenten waarbij aanbieders worden aangesproken op de geleverde diensten. De gemeente Utrecht heeft gekozen voor een urennorm voor een algemeen aanvaard basisniveau van 'schoon' vanuit de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Daarbij is binnen de basisvoorziening een totaal van 78 uren per jaar huishoudelijke hulp beschikbaar.

### Kader: Wmo 2015

De Wmo 2015 geeft gemeenten de opdracht de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van inwoners te bevorderen en te behouden. Daartoe kunnen verschillende voorzieningen worden ingezet wanneer de zelfredzaamheid afneemt, waaronder de huishoudelijke hulp. 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.

### Kader: beleid HH gemeente Utrecht

Indien eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp, mantelzorg of vrijwilligershulp en een algemene voorziening geen of onvoldoende oplossing bieden voor het voeren van een huishouden, kan de gemeente ondersteuning bieden.

De basis is een 'schoon en leefbaar huis': men moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes en gang/trap.

De maatwerkvoorziening schoon huis biedt maximaal 78 uur ondersteuning per jaar, vrij te bepalen hoe dit wordt ingezet in aanvulling op eigen mogelijkheden.

Wanneer cliënten als gevolg van hun (medische) beperkingen onvoldoende ondersteund worden door de basisvoorziening schoon huis, kunnen er aanvullende maatwerkmodules op andere resultaatgebieden ingezet worden. Dit zijn bijvoorbeeld een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden realiseren, het klaarzetten of bereiden van primaire levensbehoeften en beschikken over schone kleding.

Bron: [beleidsregels Wmo 2016](#)



# 1. Inleiding

## Aanleiding

Naar aanleiding van een rechtszaak over deze urennorm heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) twee uitspraken gedaan ([1](#), [2](#)) die stellen dat de door de gemeente Utrecht gehanteerde urennorm van de basisvoorziening onvoldoende onderbouwd is. Van het College van B&W van de gemeente Utrecht verlangt de CRvB een objectieve onderbouwing voor de gehanteerde 78-urennorm in de basisvoorziening.

Het bestaande [protocol](#) voor huishoudelijke hulp door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) uit 2006 bevat volgens de CRvB een objectieve normering. De gemeente Utrecht kiest in haar beleidskader voor een afwijkende definitie van een 'schoon huis', waarbij volgens de CRvB een objectieve onderbouwing van de benodigde schoonmaaktijd ontbreekt.

Om gehoor te geven aan de uitspraak van de CRvB geeft de gemeente Utrecht opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren naar een objectieve normering voor de basisvoorziening 'Schoon Huis'.

## Onderzoeksvragen

De gemeente ziet in het verlengde van het gemeentelijk beleid de volgende onderzoeksvragen, die we in dit onderzoek beantwoorden:

1. Leidt de door de gemeente Utrecht gehanteerde norm voor schoon tot een verantwoord niveau van schoon waarbij de basishygiëne geborgd is en vervuiling voorkomen wordt?
2. Hoeveel uren ondersteuning is nodig via de basisvoorziening, om het huis op een verantwoord niveau van schoon te houden (conform de gemeentelijke definitie)?

## Onafhankelijk onderzoek

De gemeente Utrecht heeft KPMG Plexus en Bureau HHM gevraagd dit onderzoek als gezamenlijke partijen uit te voeren onder één opdracht en met als resultaat één eindrapportage. Het onderzoek is uitgevoerd door adviseurs van beide bureaus.

### Kader: Aanvullende maatwerkvoorzieningen schoon en leefbaar huis

Wanneer als gevolg van objectiveerbare (medische) beperkingen klanten onvoldoende ondersteund worden door de voorziening schoon huis kunnen er maatwerkmodules ingezet worden. De gemeente Utrecht onderscheidt de volgende maatwerkmodules:

- Een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden realiseren: bij geobjectiveerde medische belemmeringen, als de basisvoorziening onvoldoende is.
- Het klaarzetten of bereiden van primaire levensbehoeften: het verzorgen van de broodmaaltijd (één keer per dag), koffie en thee zetten, warme maaltijd opwarmen (één keer per dag).
- Beschikken over schone kleding: wassen, drogen en vouwen van kleding en het terugleggen van kleding in de garderobekast.
- Thuis zorgen voor kinderen onder de 6 jaar: tijdelijke ondersteuning bij acuut ontstane problemen, voor kinderen tot en met 5 jaar.
- Organiseren van huishoudelijke taken: wanneer betrokkene niet tot zelfregie en planning van de werkzaamheden in staat is.

Bron: [beleidsregels Wmo 2016](#)

# 1. Inleiding

## Reikwijdte

De resultaten van dit onderzoek bieden de gemeente Utrecht een onderbouwing van de urennorm voor de basisvoorziening 'Schoon Huis', waarmee de Gemeente Utrecht haar beleid kan verstevigen in antwoord op de uitspraak van de CRvB. Het onderzoek is gericht op de situatie in Utrecht en neemt het beleid in gemeente Utrecht als uitgangspunt. In hoofdstuk 6 gaan wij dieper in op de mogelijke toepasbaarheid van deze uitkomsten voor andere gemeenten.

## Afbakening

In opdracht van de gemeente Utrecht hebben we het onderzoek als volgt afgebakend:

- We gaan uit van de beleidskaders en definities die de gemeente Utrecht hanteert in de ['Beleidsregels Wmo 2016'](#).
  - Dit betekent onder meer dat we bij het uitwerken van een normering rekening houden met een 'aanvaardbaar niveau' zoals omschreven in de beleidsregel. Hierbij past ook dat we onderzoeken welke activiteiten noodzakelijk zijn voor een schoon en leefbaar huis volgens de kwalitatieve duiding van dit begrip door de gemeente Utrecht.
  - Utrecht gaat uit van één basisnorm die in principe voor alle cliënten toepasbaar is. Cliënten zijn vrij om deze uren naar wens in te zetten voor huishoudelijke ondersteuning en kunnen daarmee inspelen op hun eigen specifieke situatie en hun eigen mogelijkheden en die van het eigen netwerk. Volgend op dit beleid van de gemeente Utrecht, richten we ons in het onderzoek niet op eventuele verschillen tussen huishoudens. Door een aselechte wijze waarop de respondenten worden gekozen, verwachten we alle varianten in het onderzoek tegen te komen.

- Factoren die de behoefte aan ondersteuning kunnen beïnvloeden, zoals de omvang van de woning, de samenstelling van het huishouden en de aanwezigheid van huisdieren, laten we in de normering voor de basisvoorziening daarom buiten beschouwing. In het beleid van de gemeente Utrecht zijn dit veelal factoren die de cliënt zelf kan beïnvloeden. Waar nodig zet de gemeente in individuele gevallen aanvullende ondersteuning in om het beoogde resultaat te bereiken.
- We richten ons in het onderzoek alleen op de normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Cliënten in specifieke situaties die voor de aanvullende maatwerkvoorzieningen in aanmerking komen, zijn niet in het onderzoek meegenomen. Onder de maatwerkvoorziening vallen bijvoorbeeld het klaarzetten en bereiden van primaire levensbehoeften en het beschikken over schone kleding.
- We brengen de verschillende activiteiten en de daarvoor benodigde tijdsinzet van huishoudelijke hulpen met objectieve metingen in kaart. We doen daarbij geen uitspraken over de tarifiering of kosten van deze hulp.

## Klankbordgroep

Om andere belanghebbenden te betrekken in de opzet, uitvoering en resultaten van het onderzoek, heeft de gemeente Utrecht een klankbordgroep ingesteld. Daarin zijn onder meer cliënten, belangenbehartigers, aanbieders van hulp bij het huishouden en Wmo-consulenten vertegenwoordigd. Gedurende het onderzoek hebben we twee bijeenkomsten met de klankbordgroep gehad, één bij de start en één bij de afronding. Tijdens deze bijeenkomsten heeft de klankbordgroep de gelegenheid gehad om vragen te stellen en input te geven op de opzet van het onderzoek en presentatie van de resultaten. De samenstelling van de klankbordgroep is opgenomen als bijlage A.

# 2. Onderzoeksmethode: opzet

## Inleiding

Voor dit onderzoek hebben we gekozen voor een onderzoeksopzet met verschillende bouwstenen zodat we vanuit meerdere bronnen tot de uitkomst kunnen komen (triangulatie). Doel is een uitspraak te doen over de benodigde inzet van huishoudelijke hulp om via de basisvoorziening 'Schoon Huis' een basishygiëne te borgen waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's voor bewoners worden voorkomen. Uitgangspunt voor deze norm is het beleid van de gemeente Utrecht over de inhoud en de afbakening van de basisvoorziening.

Om het vraagstuk vanuit verschillende perspectieven te benaderen, hebben we enerzijds experts gevraagd een normering op te stellen en anderzijds empirisch onderzoek uitgevoerd naar de frequentie en de tijdsduur van schoonmaakactiviteiten en naar de wijze waarop de huidige beschikbare ondersteuning wordt ingezet. In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksmethode op hoofdlijnen. Zie bijlage B voor een meer gedetailleerde omschrijving.

## Inzicht in activiteiten, frequenties en tijdsduur

De basis van de onderzoeksmethode is de vertaling en concretisering van het beleid dat de gemeente Utrecht voor de basisvoorziening hanteert, naar een kwantitatieve norm. Deze kwantitatieve norm omvat de benodigde

schoonmaakactiviteiten, frequentie per activiteit per jaar en gemiddelde tijdsduur per activiteit (zie bouwstenen in onderstaand schema) – en daarmee de totale benodigde inzet van huishoudelijke hulp per jaar.

In de opzet van het onderzoek hebben experts op het gebied van huishoudelijke hulp, facilitaire schoonmaak en hygiëne en veiligheid aangegeven welke schoonmaakactiviteiten uitgevoerd moeten worden en met welke frequentie (zie (1) in onderstaande figuur). Deze normering hebben we vervolgens in de praktijk getoetst en aangevuld door de gemiddelde tijdsduur per schoonmaakactiviteit te meten bij willekeurige cliëntbezoeken in zowel de gemeente Utrecht als in twee andere gemeenten (zie (2) in onderstaande figuur). Deze gemeenten werken, in tegenstelling tot de gemeente Utrecht, niet met een urennorm maar met resultaatsturing. We hebben hiervoor gekozen om niet alleen metingen te doen in de huidige beleidssituatie in de gemeente Utrecht.

Daarnaast zijn we nagegaan op welke wijze de huidige beschikbare uren huishoudelijke hulp in de praktijk wordt ingezet en hoe cliënten deze hulp ervaren (zie (3) in onderstaande figuur). De uitkomsten van deze onderzoekslijn geven vanuit de praktijk duiding aan de frequenties zoals opgenomen in de expertnorm. Het gecombineerde resultaat van de drie onderzoekslijnen is een in de praktijk gevalideerde, kwantitatieve norm voor de benodigde inzet van huishoudelijke hulp.

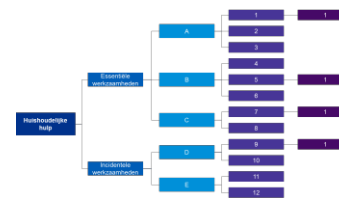


Figuur 1: opzet van het onderzoek

# 2. Onderzoeksmethode: aanpak

## Aanpak van het onderzoek in vier fasen

De aanpak om tot de beschreven resultaten te komen hebben we gesplitst in vier volgordeijke fasen: (1) komen tot gedragen normering; (2) uitwerken van een analysekader; (3) toetsen van de normering in de praktijk; en (4) integreren van resultaten in een rapportage.



### 1. Gedragen normering voor 'schoon huis' en voorkomen van vervuiling en gezondheidsrisico's

In de eerste fase van het onderzoek hebben we een expertgroep gevormd met vertegenwoordigers van aanbieders van huishoudelijke hulp, aanbieders van facilitaire schoonmaak en enkele onafhankelijke experts op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. De samenstelling van de expertgroep is weergegeven in bijlage A.

De expertgroep heeft de kwalitatieve norm van de gemeente Utrecht, die onderliggend is aan het beleid voor de basisvoorziening 'Schoon Huis', uitgewerkt in een kwantitatieve norm. Daarbij heeft zij benoemd wat nodig is voor het realiseren van een 'schoon huis' waarbij vervuiling en gezondheidsrisico's worden voorkomen. Deze normering heeft de expertgroep opgesteld in termen van benodigde schoonmaakactiviteiten en de frequentie per activiteit per jaar. Daarnaast heeft de expertgroep inzicht gegeven in welke factoren in het huishouden van cliënten de benodigde schoonmaakfrequentie of -tijd beïnvloeden.

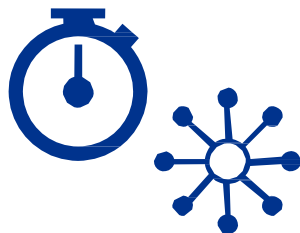
### 2. Vanuit de normering een analysekader uitgewerkt met uit te voeren activiteiten en frequenties

In de tweede fase van het onderzoek hebben we op basis van de normering van de expertgroep een analysekader uitgewerkt. Dit kader bevat een overzicht van de uit te voeren schoonmaakactiviteiten per woonruimte en de frequentie per activiteit zoals aangegeven door de expertgroep.

Het analysekader vormde daarmee het startpunt voor het empirische onderzoek in fase 3, waarmee we de door experts aangegeven tijdsbesteding in de praktijk toetsten. Ook bood het analysekader handvatten voor het integreren van de onderzoeksresultaten en het duiden van eventuele verschillen tussen de inschattingen van experts en het empirische onderzoek.

De belangrijkste elementen uit het analysekader zijn in deze rapportage opgenomen in hoofdstuk 3.

# 2. Onderzoeksmethode: aanpak



## 3. Normering getoetst in de praktijk door tijdsmetingen en ervaringsgesprekken

In de derde fase van het onderzoek hebben we de normering van de expertgroep in de praktijk getoetst. Dit hebben we op twee manieren gedaan. Enerzijds door aan de hand van tijdsmetingen van huishoudelijke hulpen de werkelijke schoonmaaktijd per activiteit te meten. Anderzijds is in interviews met cliënten gevraagd naar de werkelijke frequentie waarmee activiteiten worden uitgevoerd.

### *Observaties en tijdsmetingen*

We hebben 121 bezoeken van huishoudelijke hulpen geobserveerd in twee onderzoeksgroepen: 60 huishoudens in de gemeenten Utrecht en 61 huishoudens in schaduwgemeenten (Haarlem en Emmen). Daarbij hebben we 1.921 activiteiten gemeten. Per activiteit hebben we het gemiddelde bepaald om de totale urennorm te kunnen berekenen.

### *Ervaringsgesprekken ten behoeve van frequentie*

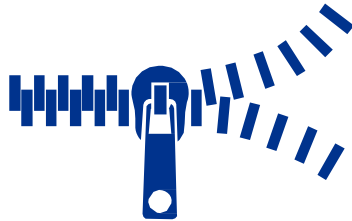
Parallel hebben we gegevens van het CAK over eigen bijdrages van cliënten geanalyseerd. Met deze analyse hebben we in kaart gebracht hoeveel van de beschikbare 78 uren daadwerkelijk door cliënten in Utrecht wordt verzilverd.

Ook hebben we onderzocht in welke verhouding huishoudelijke hulpen eenmaal per week of eenmaal per twee weken langskomen.

Uit de gegevens van het CAK hebben we een aselechte steekproef genomen van cliënten die in de gemeente Utrecht huishoudelijke hulp ontvangen. Met cliënten uit deze steekproef hebben we 75 interviews gehouden. Tijdens de interviews hebben we de cliënten op activiteitsniveau bevroegd over de ondersteuning van de huishoudelijke hulp en de eventuele inzet van de cliënt zelf, hun netwerk en aanvullend ingekochte hulp. Naast de kwantitatieve uitvraag gericht op activiteiten en frequentie, hebben we ook kwalitatief uitgevraagd wat het ervaren resultaat is van de huishoudelijke hulp.

De interviews zijn zowel telefonisch als face-to-face afgenomen bij cliënten die wekelijks of tweewekelijks hulp ontvangen.

# 2. Onderzoeksmethode: aanpak



## 4. Resultaten onderzoekslijnen samengebracht en geïntegreerde rapportage opgesteld

Na het in de praktijk toetsen van de normering uit het analysekader, hebben we de verschillende onderzoekslijnen bij elkaar gebracht om resultaten te duiden, conclusies te trekken en een rapportage op te stellen.

De resultaten van de tijdsmetingen hebben we vermenigvuldigd met de frequentie per activiteit uit het analysekader om een totale urennorm te bepalen. Ook hebben we een vergelijking gemaakt van de genormeerde frequentie per activiteit en de in de interviews opgehaalde gegevens over de werkelijke frequentie. Het totaalbeeld hebben we in een tweede bijeenkomst met de expertgroep besproken en de experts gevraagd daarop te reflecteren. De expertgroep heeft aangegeven hoe zij de uitkomsten en samenhang daartussen ziet en zij heeft de expertinschatting op onderdelen beargumenteerd bijgesteld.

Vervolgens hebben we de onderzoeks aanpak en de resultaten beschreven in deze rapportage. Tijdens een tweede bijeenkomst hebben we de onderzoeksresultaten aan de klankbordgroep en de gemeente Utrecht gepresenteerd.

### Tijdslijnen

Het onderzoek is op 20 juni 2016 gestart met een eerste expertbijeenkomst. Op 30 juni was de eerste bijeenkomst van de klankbordgroep. De tijdsmetingen en cliëntgesprekken hebben plaatsgevonden tussen 28 juni en 24 juli 2016. Op 26 juli heeft de tweede expertbijeenkomst plaatsgevonden. Op 1 augustus is de conceptrapportage besproken met de klankbordgroep en de gemeente Utrecht.

# 3. Analyse kader

## Huishoudelijke hulp in de Wmo

Sinds 2007 maakt de aanspraak 'Hulp bij het huishouden' (HH) onderdeel uit van de Wmo. Daarvoor werd huishoudelijke hulp onder de noemer 'Huishoudelijke Verzorging' verstrekt vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Voor de aanspraak HH zijn gemeenten vrij in de vormgeving van het lokale beleid binnen de kaders van de Wmo. Doel is dat gemeenten cliënten gericht en op maat ondersteunen op die vlakken waar zij en hun netwerk zelf niet in kunnen voorzien.

Ten tijde van de overgang van HH naar de Wmo heeft het CIZ [een richtlijn](#) ontwikkeld, mede op basis van de modelverordening- en beleidsregels voor de Wmo van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het CIZ heeft dit in 2006 gedaan door de ervaringen van professionals in het veld te bundelen. Er is indertijd geen objectief en onafhankelijk onderzoek uitgevoerd om de uitkomsten daarvan in de praktijk te toetsen en valideren.

De CIZ-richtlijn bevat een overzicht van benodigde activiteiten en bijbehorende tijdsbestedingen voor huishoudelijke werkzaamheden. Daarbij geeft het CIZ ook aan welke factoren van invloed zijn op de benodigde tijd, zoals de samenstelling van het gezin en eventuele aanvullende beperkingen van de cliënt.

## Kwalitatieve norm van de gemeente Utrecht

Bij invoering van de Wmo 2015 (die volgde op de Wmo) heeft de gemeente Utrecht haar lokale beleid (verder) vormgegeven (zie kader in hoofdstuk 1). Binnen de basisvoorziening 'Schoon Huis' is jaarlijks 78 uren aan ondersteuning beschikbaar zijn. Daarnaast zijn er aanvullende maatwerkmodules beschikbaar voor specifieke situaties waarin de basisnorm van 78 uren per jaar niet toereikend is. Dit onderzoek is gericht op de basisvoorziening.

Uitgangspunt voor het beleid van de gemeente Utrecht is het resultaat van een 'schoon en leefbaar huis', waarbij de gemeente specificereet welke gebruiksruimten schoongemaakt worden en als kwalitatieve norm aanhoudt dat het huis niet vervuult en (aanvullend) dat gezondheidsrisico's worden voorkomen (zie kader op de volgende pagina).

Met deze uitgangspunten en invulling vormt de gemeente Utrecht nu haar eigen beleid. Het CIZ-protocol is 10 jaar geleden opgesteld en is door vooruitgang van schoonmaaktechnieken en veranderende beleving van cliënten niet meer volledig toepasbaar. De expertgroep geeft dan ook aan de normen van het CIZ als verouderd te beschouwen. Daarom is een nieuwe onderbouwing van de kwantitatieve norm voor de benodigde ondersteuning voor een schoon en leefbaar huis nodig.

# 3. Analyse kader

## Kader: beleidsregels huishoudelijke hulp in de gemeente Utrecht

- Het resultaat van ondersteuning is dat de betrokkene beschikt over een schoon en leefbaar huis. Dit betekent dat men gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimtes en hal/trap. De genoemde ruimtes dienen met enige regelmaat schoongemaakt te worden en indien noodzakelijk wordt de was verzorgd.
- Een schoon huis wil niet zeggen dat alle vertrekken wekelijks schoon gemaakt moeten worden. Het betekent dat het huis niet vervuult en periodiek wordt schoongemaakt. Daarbij is het aan de bewoner om keuzes te maken en prioriteiten te stellen.
- Het huis dient zodanig schoon te zijn dat het niet vervuult en zo een algemeen aanvaard basisniveau van schoon huishouden wordt gerealiseerd.
- De voorziening schoon huis is een maatwerkvoorziening en omvat het lichte en zware schoonmaakwerk en het wassen en drogen van de grote/zware spullen<sup>1</sup>. Denk aan het afnemen van stof, stofzuigen, reinigen van ramen, vloeren en sanitair en bedden verschoneren. Binnen deze voorziening krijgt de cliënt de beschikking over een maximaal aantal uren ondersteuning per jaar, die naar eigen inzicht ingezet kan worden voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis. De cliënt kan deze uren verzilveren bij een aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten voor het leveren van hulp bij het huishouden. De cliënt stemt zelf met de door hem/haar gekozen hulp/aanbieder af voor welke taken en met welke frequentie dit wordt ingevuld. De indicatie geeft recht op het resultaat 'schoon huis' met maximaal 78 uur ondersteuning per jaar.

Bron: [beleidsregels Wmo 2016](#)

<sup>1</sup> De gemeente Utrecht heeft besloten wassen en drogen van grote/zware spullen onder te brengen in een maatwerkvoorziening. In dit onderzoek laten we deze activiteiten daarom buiten beschouwing.



# 3. Analyse kader

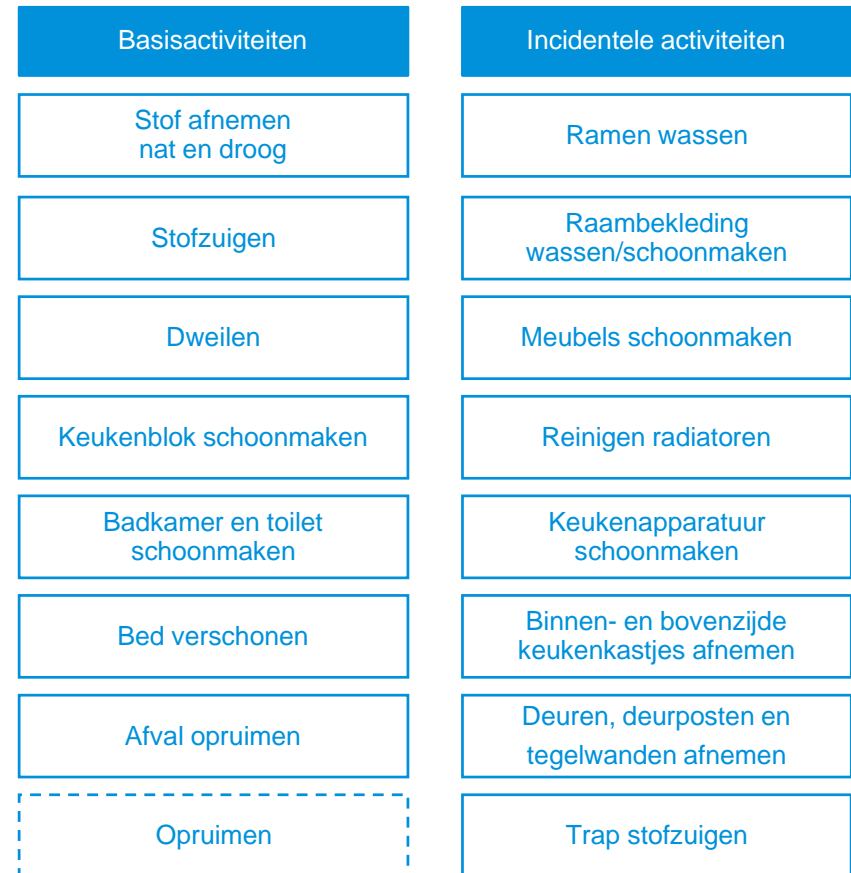
## Normering door expertgroep

De expertgroep heeft de uitgangspunten voor het beleid van de gemeente Utrecht, die onderliggend is aan de basisvoorziening 'Schoon Huis', onder procesbegeleiding van de adviseurs, uitgewerkt in een kwantitatieve norm (activiteiten en frequentie). Dat is gebeurd op basis van de verschillende expertoordelen die tijdens de bijeenkomst zijn ingebracht en het onderlinge gesprek daarover.

Op basis van deze normering hebben we een analysekader uitgewerkt. Dit kader geeft inzicht in de uit te voeren schoonmaakactiviteiten. In de normering maakt de expertgroep onderscheid tussen basisactiviteiten die zeer regelmatig moeten worden uitgevoerd en incidentele activiteiten die slechts één of enkele malen per jaar nodig zijn. Het schema rechts op deze pagina (figuur 2) geeft inzicht in welke activiteiten het op hoofdlijnen betreft. Op de volgende pagina geven we het analysekader uitgebreider weer.













De activiteit 'opruimen' maakt in principe geen onderdeel uit van de basisvoorziening 'Schoon Huis'. Cliënten die niet in staat zijn zelf hun huis op te ruimen maken namelijk aanspraak op een aanvullende maatwerkvoorziening. Op aangeven van de expertgroep houden we in de norm voor de basisvoorziening rekening met een klein aandeel cliënten (ca. 7%) die geen aanspraak maken op een aanvullende maatwerkvoorziening, maar waarbij de woning toch niet voldoende op orde is voordat de hulp langskomt om direct te kunnen beginnen met schoonmaken. In het schema de activiteit opruimen met stippe randjes weergeven, zodat duidelijk is dat het afwijkt.

Het analysekader vormde het startpunt voor het empirische onderzoek in fase 3. Ook bood het analysekader handvatten voor het integreren van de onderzoeksresultaten en het duiden van eventuele verschillen tussen de inschattingen van experts en het empirische onderzoek.



Figuur 2: schoonmaakactiviteiten op hoofdlijnen

# 3. Analyse kader

		Woonruimten				
<u>Schoonmaakactiviteiten</u>		 Woonkamer	 Slaapkamer	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	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>Koelkast (binnenzijde)</li> <li>Oven/magnetron</li> <li>Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdoid)</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 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opruimen</li> </ul>			

Tabel 1: schoonmaakactiviteiten per woonruimte en categorie

# 4. Resultaten

## Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het onderzoek. We doen dit aan de hand van de opzet van het onderzoek en beschrijven achtereenvolgens elk van de bouwstenen die nodig zijn om de onderzoeksvraag van dit onderzoek te beantwoorden (zie schema).



### 1. Frequentie per activiteit

We beschrijven de frequentie per schoonmaakactiviteit per jaar zoals aangegeven door de expertgroep en brengen deze samen met de resultaten van het praktijkonderzoek.

### 2. Weegfactor per activiteit

Voor sommige activiteiten is een weegfactor van toepassing omdat niet deze niet bij alle huishoudens van toepassing is. In deze paragraaf geven we de weegfactoren weer die we in het praktijkonderzoek hebben bepaald.

### 3. Tijdsbesteding per activiteit

We geven een overzicht van de gemiddelde tijdsduur per schoonmaakactiviteit zoals bepaald aan de hand van tijdsmetingen. Daarnaast geven we op hoofdlijnen inzicht in de tijdsbesteding voor indirecte tijd. Ook beschrijven we welke factoren volgens de expertgroep invloed hebben op de benodigde tijd per schoonmaakactiviteit.

### 4. Jaarlijks benodigde inzet HH

Hier berekenen we de jaarlijks benodigde inzet van huishoudelijke hulp om een woning schoon en leefbaar te houden binnen de basisvoorziening schoon huis. De benodigde inzet is gebaseerd op de frequentie per activiteit, de weegfactor per activiteit, de tijdsbesteding per activiteit en de indirecte tijd.

### 5. Beelden van cliënten

Hier geven we de resultaten weer vanuit de gesprekken met cliënten in de gemeente Utrecht. De resultaten hebben betrekking op de activiteiten, de frequentie, de weegfactor en de kwaliteit van huishoudelijke hulp.

### 6. Reflectie door expertgroep

Tot slot geven we de reflectie door de expertgroep op de uitkomsten van het onderzoek weer.

# 4.1 Resultaten: frequentie per activiteit


Voor elk van de benodigde activiteiten heeft de expertgroep benoemd met welke frequentie deze moet worden uitgevoerd om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken.


## **Frequentie per activiteit: normering door expertgroep**

Tijdens de eerste bijeenkomst heeft de expertgroep de kwalitatieve norm van de gemeente Utrecht uitgewerkt in een kwantitatieve norm. Daarbij heeft zij de noodzakelijk geachte schoonmaakactiviteiten benoemd en per activiteit de frequentie per jaar aangegeven. De experts gaven daarbij aan dat de gezondheidsrisico's (zoals infectieziekten) als gevolg van niet-frequent schoonmaken niet groot zijn. De belangrijkste activiteiten uit oogpunt van gezondheidsrisico zijn het schoonhouden van de koelkast, keukenkastjes met etenswaren, het toilet en het doucheputje en het opruimen van afval.

In de tweede expertbijeenkomst hebben experts de initiële norm op onderdelen bijgesteld, mede aan de hand van input van experts die tijdens de eerste bijeenkomst afwezig waren en nieuwe inzichten vanuit de observaties. Het bleek bijvoorbeeld dat een gedeelte van de huishoudens wel gordijnen heeft in de keuken en badkamer, dit was voorheen anders ingeschat. Ook heeft de expertgroep de frequentie voor het schoonmaken van de magnetron bijgesteld n.a.v. onderlinge discussie over gezondheidsrisico's. De tabel op de volgende pagina laat in de kolom 'Expertnorm' de uiteindelijke frequentie per activiteit in de expertnorm zien. In de tabel is tevens de frequentie in de huidige praktijk opgenomen, zoals gemeten tijdens de cliëntgesprekken. In paragraaf 4.5 gaan we hier verder op in.

# 4.1 Resultaten: frequentie per activiteit

Ruimte	Basisactiviteit	Expertnorm	Huidige praktijk
 Woonkamer	Stof afnemen hoog	1 x per 2 weken	1 x per 2 weken
	Stof afnemen midden	1 x per week	6 x per 5 weken
	Stof afnemen laag	1 x per week	4 x per 5 weken
	Opruimen	1 x per week	
	Stofzuigen	1 x per week	1 x per week
	Dweilen	1 x per 2 weken	2 x per 5 weken
 Slaapkamer	Stof afnemen hoog	1 x per 6 weken	4 x per 9 weken
	Stof afnemen midden	1 x per week	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week	3 x per 5 weken
	Opruimen	1 x per week	
	Stofzuigen	1 x per week	4 x per 5 weken
	Dweilen	1 x per 4 weken	1 x per 3 weken
 Keuken	Bed verschonen of opmaken	1 x per 2 weken	3 x per 5 weken
	Stofzuigen	1 x per week	1 x per week
	Dweilen	1 x per week	3 x per 4 weken
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1 x per week	3 x per 2 weken
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1 x per week	6 x per 7 weken
 Sanitair	Afval opruimen	1 x per week	2 x per 3 weken
	Badkamer schoonmaken	1 x per week	1 x per week
 Hal	Toilet schoonmaken	1 x per week	10 x per 7 weken
	Stof afnemen hoog	1 x per week	3 x per 4 weken
	Stof afnemen midden	1 x per week	3x per 4 weken
	Stof afnemen laag	1 x per week	3 x per 4 weken
	Stofzuigen	1 x per week	4 x per 5 weken
Dweilen	1 x per 2 weken	1 x per 2 weken	

Ruimte	Incidentele activiteit	Expertnorm	Huidige praktijk
 Woonkamer	Gordijnen wassen Reinigen lamellen / luxaflex Ramen binnenzijde	1 x per jaar	1 x per 14 weken
	Deuren/deurposten nat afdoen	2 x per jaar	3 x per jaar
	Meubels afnemen (droog/nat)	4 x per jaar	1 x per 5 weken
	Radiatoren afnemen	1 x per 8 weken	1 x per 4 weken
		1 x per 8 weken	7 x per 9 weken
 Slaapkamer	Radiatoren afnemen	2 x per jaar	3 x per 16 weken
	Gordijnen wassen	1 x per jaar	3 x per jaar
	Reinigen lamellen / luxaflex	2 x per jaar	1 x per jaar
	Ramen binnenzijde	4 x per jaar	1 x per 6 weken
 Keuken	Deuren/deurposten nat afdoen	2 x per jaar	13 x per jaar
	Radiatoren afnemen	2 x per jaar	13 x per jaar
	Gordijnen wassen	1 x per jaar	
	Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar	2 x per jaar
	Ramen binnenzijde	4 x per jaar	3 x per 17 weken
	Deuren/deurposten nat afdoen	1 x per 8 weken	1 x per 4 weken
	Radiatoren afnemen	3 x per jaar	2 x per 7 weken
	Keukenkastjes (binnenzijde)	2 x per jaar	1 x per 9 weken
	Koelkast (binnenzijde)	3 x per jaar	1 x per 4 weken
	Oven/magnetron (binnenzijde)	4 x per jaar	1 x per week
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)	1 x per jaar	1 x per 6 weken
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	2 x per jaar	3 x per 8 weken
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	2 x per jaar	3 x per 8 weken
	Bovenkant keukenkastjes	1 x per 6 weken	2 x per 9 weken
	Tegelwand (los van keukenblok)	2 x per jaar	2 x per 5 weken
 Sanitair	Radiatoren afnemen	2 x per jaar	1 x per 5 weken
	Tegelwand badkamer afnemen	4 x per jaar	3 x per 4 weken
	Gordijnen wassen	1 x per jaar	
	Ramen binnenzijde	4 x per jaar	2 x per 9 weken
 Hal	Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar	
	Trap stofzuigen	1 x per 4 weken	1 x per week
	Radiator afnemen	2 x per jaar	1 x per 5 weken
	Deuren/deurposten nat afdoen	2 x per jaar	1 x per 4 weken

Tabel 2: frequentie per activiteit

# 4.2 Resultaten: weegfactor per activiteit

Naast het vaststellen van een noodzakelijke frequentie per activiteit heeft de expertgroep benoemd dat in sommige gevallen een 'weging' nodig is. Dit omdat niet elke activiteit in elk huishouden nodig is; bijvoorbeeld het dweilen van de vloer in ruimten met tapijt als vloerbedekking.

In het praktijkonderzoek hebben we de benodigde 'weegfactoren' opgehaald tijdens de observaties van bezoeken van huishoudelijke hulpen (zoals het aandeel huishoudens met tapijt in de verschillende ruimten). In deze paragraaf zetten we de uitkomsten van het praktijkonderzoek op een rij.

## Weging per activiteit: uitkomsten praktijkonderzoek

Tijdens de observaties hebben we dergelijke kenmerken van de woning van de betreffende cliënt genoteerd, waardoor we op basis van de 121 observaties een beeld kunnen geven van de weegfactoren. De weegfactor geeft aan in welke mate de tijdbesteding en frequentie van een bepaalde activiteit meewegen in het bepalen van de urennorm. In de tabel hiernaast geven we per relevante activiteit aan met welke weegfactor we rekenen.

Voor de activiteit 'opruimen' hebben we de weging gebaseerd op de inschatting van de expertgroep. Dit hebben we gedaan omdat experts aangaven dat deze activiteit alleen noodzakelijk is bij een klein aandeel van de huishoudens dat niet in aanmerking komt voor een aanvullende maatwerkvoorziening. Aangezien we dit aandeel niet konden meten in de praktijk, hebben we de weging van de expertgroep aangehouden.

Het reinigen van lamellen/luxaflex betreft het reinigen van alle niet wasbare gordijnen.

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	73%
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood)	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	19%
 Hal	Trap stofzuigen	40%
	Dweilen	70%

Tabel 3: weegfactor per activiteit

# 4.3 Resultaten: tijdsbesteding per activiteit

## Tijdsbesteding per activiteit: uitkomsten praktijkonderzoek

Voor elk van de basis- en incidentele activiteiten zoals aangegeven door de expertgroep hebben we de tijdsbesteding in de praktijk gemeten. De tabel hiernaast bevat de gemiddelde gemeten tijdsbesteding in minuten voor alle basisactiviteiten in de normering. Op de volgende pagina is een overzicht opgenomen van de tijdsbesteding voor alle incidentele activiteiten.

Van de incidentele activiteiten hebben we enkele activiteiten in de praktijk niet gemeten omdat deze niet zijn voorgekomen tijdens de observaties. In de berekening van de totale benodigde tijd in paragraaf 4.4 gaan we voor deze activiteiten daarom uit van een inschatting van de benodigde tijd door de expertgroep. De betreffende cellen in de tabel op de volgende pagina hebben we gearceerd. Een overzichtstabel met gemiddelden en de spreiding van de resultaten van de tijdsmetingen hebben we opgenomen in bijlage B.2.

De gemeten tijdsbesteding is gemiddeld over het totaal van de 121 observaties. We hebben ook gekeken of deze gemiddelden verschillen tussen de gemeente Utrecht en de 'schaduwgemeenten'. Hieruit blijkt dat in geen van de gemeenten structureel de hoogste of laagste gemiddelden zijn gemeten. Wel valt Haarlem op als gemeente waar relatief vaak de hoogste tijd is gemeten en Emmen als gemeente waar relatief vaak de laagste tijd is gemeten. In bijlage B.2 is een vergelijking van gemiddelden per gemeente opgenomen.

## Duiding van resultaten van metingen

We hebben de expertgroep gevraagd te reflecteren op de uitkomsten van de tijdsmetingen. Zij geven aan dat de uitkomsten goed aansluiten bij hun verwachtingen over de in de praktijk benodigde tijd voor de schoonmaakactiviteiten.

Ruimte	Basisactiviteit	Tijdsmeting
 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
 Keuken	Bed verschoneren	8,3
	Stofzuigen	3,1
	Dweilen	3,1
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	9,7
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	3,0
 Sanitair	Afval opruimen	4,7
	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	3,0
	Dweilen	2,4

Tabel 4: tijdsbesteding per basisactiviteit

# 4.3 Resultaten: tijdsbesteding per activiteit

Wij denken dat het zogenaamde Hawthorne-effect een mogelijke rol speelt in de metingen. In dit effect leidt aandacht voor medewerkers in een onderzoek ertoe dat zij bewust of onbewust productiever werken. Tijdens de observaties hebben wij gezien dat huishoudelijke hulpen open stonden voor onze aanwezigheid en blij waren met de aandacht die er was voor hun werk. In het licht van het Hawthorne-effect kan daarom sprake zijn van een lichte onderschatting van de doorgaans benodigde schoonmaaktijd. Wij denken dat de impact, indien aanwezig, beperkt is omdat onze observaties tijdens reguliere werkroosters zijn uitgevoerd en hulpen daarvan niet gemakkelijk konden afwijken.

Ruimte	Incidentele activiteit	Tijdsmeting
 Woonkamer	Gordijnen wassen	
	Reinigen lamellen / luxaflex	1,1
	Ramen binnenzijde	12,0
	Deuren/deurposten nat afdoen	1,4
	Meubels afnemen (droog/nat)	5,8
 Slaapkamer	Radiatoren afnemen	2,4
	Gordijnen wassen	16,8
	Reinigen lamellen / luxaflex	44,6
	Ramen binnenzijde	8,9
	Deuren/deurposten nat afdoen	1,6
 Keuken	Radiatoren afnemen	0,6
	Gordijnen wassen	
	Reinigen lamellen / luxaflex	
	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 (ontdood)	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	
 Hal	Ramen binnenzijde	0,8
	Reinigen lamellen / luxaflex	
	Trap stofzuigen	3,2
	Radiator afnemen	0,6
	Deuren/deurposten nat afdoen	3,0

Tabel 5: tijdsbesteding per incidentele activiteit



# 4.3 Resultaten: tijdsbesteding per activiteit

## Tijdsbesteding aan indirecte tijd

Naast de schoonmaakactiviteiten zoals opgenomen in de expertnorm voor de basisvoorziening 'Schoon Huis' hebben we tijdens de observaties ook indirecte tijd gemeten.

De tijd die huishoudelijke hulpen besteedden aan ondersteuning van de cliënt is korter dan de totale tijd dat hulpen in de woning van de cliënt aanwezig waren. Het verschil is indirecte tijd, die hulpen besteedden aan aankomst en vertrek, administratie ten behoeve van de huishoudelijke hulp en sociaal contact met de cliënt. Hoewel dit geen directe schoonmaaktijd betreft, is deze wel onderdeel van de totale normtijd omdat huishoudelijke hulpen deze tijd nodig hebben om hun werk te kunnen doen en cliënten de opstart, afstemming met de hulp en sociaal contact ook belangrijk vinden. Gemiddeld genomen wordt per huishouden per jaar 19 uur besteed aan deze indirecte activiteiten (zie tabel aan de rechterkant van de pagina).

De indirecte tijd per bezoek was minder wanneer hulpen wekelijks langkwamen, in vergelijking met de situatie waarin zij eens in de twee weken langkwamen. Dat is in lijn met onze verwachting: een deel van de indirecte tijd is gebonden aan het schoonmaakbezoek zelf, zoals de aankomst in de woning en het vertrek, overleg met de cliënt over de die dag uit te voeren werkzaamheden en administratieve handelingen. Wanneer hulpen wekelijks langskomen, voeren zij deze taken vaker uit dan wanneer zij tweewekelijks langskomen. De keuze van de cliënt voor de frequentie waarmee de hulp langskomt, bepaalt daarom mede de beschikbare directe schoonmaaktijd.

## Tijdsbesteding aan overige activiteiten

Naast indirecte tijd hebben we tijdens de observatiebezoeken ook overige activiteiten waargenomen. Dit zijn activiteiten die volgens de experts niet

behoren tot de noodzakelijke activiteiten om een aanvaardbaar niveau van schoon en leefbaar te realiseren en daarom niet in de expertnorm voorkomen. Voorbeelden hiervan zijn het balkon of portiek schoonmaken, kleding wassen/strijken, boodschappen doen, post halen, planten watergeven, de ramen aan de buitenzijde wassen en afwassen.

Hoewel deze activiteiten niet in de expertnorm voorkomen, kunnen cliënten in de gemeente Utrecht hulpen wel vragen deze te doen. Binnen de beschikbare 78 uur zijn cliënten immers vrij de ondersteuning naar eigen inzicht in te richten. Mogelijk doen cliënten de volgens de expertnorm noodzakelijke activiteiten dan zelf of worden deze door iemand uit hun netwerk gedaan. Zo blijft tijd over voor de hulp om deze overige activiteiten uit te voeren.

	Totaal per bezoek (min)	Totaal per jaar (uren)	Gemiddeld per jaar (uren)
Wekelijks	28,0	24,3	
Tweewekelijks	31,9	13,8	
Gemiddeld per jaar (uren)			19,0

Tabel 6: absolute indirecte tijd per huishouden

# 4.3 Resultaten: tijdsbesteding per activiteit

Gemiddeld hebben we ca. 9,4 minuten per bezoek aan overige activiteiten gemeten. Deze tijdsbesteding rekenen we niet mee in de totale benodigde schoonmaaktijd voor de basisvoorziening omdat de betreffende activiteiten geen onderdeel zijn van de expertnorm en daarmee dus niet noodzakelijk voor het te bereiken resultaat.

## Factoren die de schoonmaaktijd beïnvloeden

Bij het opstellen van de expertnorm heeft de expertgroep niet alleen de activiteiten en frequenties aangegeven, maar ook uitgesproken welke factoren binnen het huishouden daar invloed op hebben. Zo speelt het aantal bewoners en hun aanwezigheid in de woning een rol in de mate van vervuiling en daarmee de benodigde schoonmaakfrequenties en tijdsbesteding. En in de keuken is van belang of de keuken regelmatig wordt gebruikt om voedsel te bereiden. Deze factoren hebben we per categorie schoonmaakactiviteiten weergegeven in de tabel rechts op deze pagina.

In lijn met het beleid van de gemeente Utrecht spelen deze factoren geen rol in de kwantitatieve bepaling van de urennorm. De gemeente Utrecht gaat er in haar beleid van uit dat factoren die maken dat meer of minder tijd benodigd is elkaar (gedeeltelijk) compenseren. Wanneer dat niet zo is, kan de gemeente aanvullende maatwerkvoorzieningen toekennen om met meer ondersteuning het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken.

Bovendien geldt dat cliënten sommige van deze factoren zelf kunnen beïnvloeden. Bijvoorbeeld de inrichting en stoffering van de woning en de aanwezigheid van huisdieren. In het beleid van de gemeente Utrecht zijn deze factoren benoemd en is aangegeven dat de gevolgen daarvan op de schoonmaaktaak tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt behoren.

		Factoren die de schoonmaakactiviteiten, -frequentie en -tijd beïnvloeden
Algemeen		<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aantal bewoners, hun aanwezigheid in de woning en hun mobiliteit door de woning</li> <li>De mate waarin cliënten zelf activiteiten kunnen uitvoeren</li> </ul>
Afnemen nat en droog		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkeersdruk rondom de woning i.v.m. uitstoot en stof</li> <li>Aanwezigheid van veel (kleine) spullen in de woning</li> </ul>
Stofzuigen en dweilen		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanwezigheid van huisdieren</li> <li>Het type vloer, zoals tapijt, hout, plavuizen, zeil etc.</li> <li>Het aantal en de omvang van meubels op de vloer</li> </ul>
Raamwerk		<ul style="list-style-type: none"> <li>Type raambekleding, zoals vitrage, gordijnen of lamellen</li> <li>Beschikbaarheid van hulpmiddelen voor reinigen van luxaflex</li> </ul>
Bed		<ul style="list-style-type: none"> <li>Het soort beddengoed en/of gebruik van losse dekens</li> </ul>
Keuken schoonmaken		<ul style="list-style-type: none"> <li>Frequentie en intensiteit van het gebruik door de cliënt</li> <li>Soort afzuigkap; met/zonder uitneembare roosters</li> <li>Beschikbaarheid van een vaatwasmachine</li> </ul>
Badkamer en toilet schoonmaken		<ul style="list-style-type: none"> <li>Omvang van de badkamer en intensiteit van gebruik</li> <li>Aanwezigheid en gebruik van ligbad</li> <li>Aanwezigheid van witgoed in de badkamer</li> </ul>
Opruimen		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ernst van de problematiek bij cliënten cq. de mate waarin zij niet in staat zijn om zelf op te ruimen</li> </ul>

Categorie schoonmaakactiviteiten

Tabel 7: factoren die het huishouden beïnvloeden

# 4.4 Resultaten: jaarlijks benodigde schoonmaaktijd

## Berekening van de benodigde schoonmaaktijd in de basisvoorziening

Op basis van de hiervoor gepresenteerde resultaten hebben we de totaal jaarlijks benodigde schoonmaaktijd berekend (zie schema onder aan deze pagina). We hebben voor alle activiteiten uit de expertnorm de genormeerde frequentie per jaar (1) vermenigvuldigd met de gemeten weging zoals weergegeven op pagina 22 (2) en de gemeten tijdsbesteding per activiteit (3). Door hier de gemiddelde indirecte tijd (4) bij op te tellen komen we op de totale benodigde schoonmaaktijd per jaar om een woning schoon en leefbaar te houden. Dit conform de beleidsmatige definitie van de basisvoorziening 'Schoon Huis' in de gemeente Utrecht.

Volgens deze berekening bedraagt de jaarlijks benodigde schoonmaaktijd ca. 104,9 uur per jaar. Deze tijdsduur is opgebouwd uit 85,9 uur directe tijd en 19,0 uur indirecte tijd per jaar. De directe tijdsduur betreft de benodigde tijd om de noodzakelijke activiteiten uit de expertnorm uit te voeren, volgens de in de praktijk gemeten gemiddelde tijdsduren. Een uitsplitsing van deze tijdsduur naar de benodigde tijd per activiteitengroep en woonruimte is opgenomen op pagina 28.

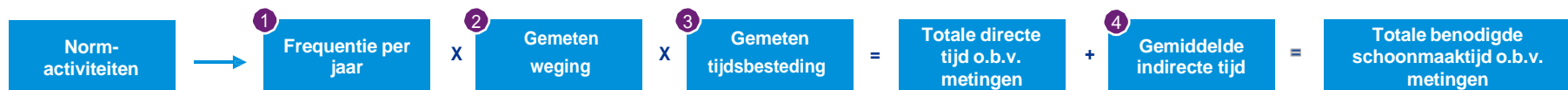
De totale tijd op basis van tijdsmetingen verschilt over de drie gemeenten waar we tijdsmetingen hebben gedaan. De tabel rechts op de pagina toont de totale benodigde tijd per jaar op basis van alleen de tijdsmetingen in elk van de gemeenten. De resultaten laten zien dat de benodigde tijd in de gemeente Haarlem boven het gemiddelde ligt; in Emmen juist lager. Utrecht zit tussen beide waarden in en ligt dicht bij het gemiddelde.

De resultaten duiden erop dat de beleidskeuze voor een urennorm (Utrecht) of voor resultaatsturing (Haarlem en Emmen) niet de doorslaggevende factor is in de benodigde schoonmaaktijd. Mogelijk speelt hier vooral mee op welke totale tijdsduur wordt gestuurd en gepland door de betreffende gemeente en zorgaanbieders.













De metingen in de schaduwgemeenten dienen vanuit methodologisch oogpunt ter vergelijking op activiteitsniveau met de metingen in de gemeente Utrecht. Deze kunnen niet op totaalniveau worden vergeleken met de huidige of toekomstige totale tijdsbesteding in die gemeenten. De totalen zijn berekend volgens een expertnorm die is gebaseerd op het beleid van de gemeente Utrecht.

	Utrecht	Haarlem	Emmen	Gemiddeld
Directe tijd per jaar (in uren)	83,7	100,0	76,4	85,9
Indirecte tijd per jaar (in uren)	19,0	19,0	19,0	19,0
Totale tijd per jaar (in uren)	102,7	111,9	95,4	104,9

Tabel 8: totale schoonmaaktijd per jaar o.b.v. metingen (in uren)



# 4.4 Resultaten: jaarlijks benodigde schoonmaaktijd

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

Tabel 9: jaarlijks benodigde schoonmaaktijd (in uren)

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

# 4.5 Resultaten: beelden van cliënten

In deze paragraaf geven we de resultaten weer vanuit de gesprekken met cliënten in de gemeente Utrecht. Waar nodig hebben we deze gesprekken in eerdere paragrafen al kort aangehaald.

In totaal hebben we 75 cliënten gesproken. Het betrof cliënten die alleen gebruik maken van de basisvoorziening en niet van aanvullende maatwerkmodules. Een kwart van de cliënten maakte wel gebruik van de mogelijkheid om extra uren HH tegen een gereduceerd tarief in te kopen. Het betrof een aselechte groep van cliënten met ZIN of een Pgb.

## Resultaten gesprekken: activiteiten

Uit de gesprekken bleek dat de hulpen de activiteiten uitvoeren zoals die in de expertnorm zijn opgenomen, zowel de basisactiviteiten als de incidentele activiteiten. De expertnorm behoeft op dat punt geen aanpassingen vanuit het praktijkonderzoek. Daarnaast vragen cliënten de hulpen ook andere zaken te doen die buiten de noodzakelijke activiteiten vallen voor de basisvoorziening (de eerder benoemde 'overige activiteiten'). Het beleid van de gemeente Utrecht biedt voldoende ruimte voor cliënten om zelf met hun hulp in te vullen welke activiteiten de hulp uitvoert.

## Resultaten gesprekken: frequentie per activiteit

Uit de gesprekken bleek dat in de bevroegde huishoudens de meeste noodzakelijke activiteiten in de basisvoorziening vaker worden gedaan dan volgens de norm zou moeten. De standaard van cliënten ligt daarmee hoger dan de expertnorm. Zij halen deze standaard door de inzet van de hulp, hun eigen inzet, die vanuit hun netwerk en eventueel aanvullend ingekochte hulp. Volgens experts ligt de standaard van cliënten veelal hoger dan wat noodzakelijk is om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te bereiken. De frequenties per schoonmaakactiviteit in de expertnorm zijn daarom niet

omhoog bijgesteld.

Over het algemeen zagen we dat de hulp alle noodzakelijke basisactiviteiten in de basisvoorziening minder vaak uitvoert dan volgens de norm zou moeten. Voor cliënten die kiezen voor een hulp die eens per twee weken langs komt, is dit met name het geval, omdat meerdere basisactiviteiten volgens de norm wekelijks moeten worden uitgevoerd. Met de eigen inzet, die van hun netwerk en de eventueel extra ingekochte hulp halen cliënten de norm wel. De hulp voert het de meeste van de noodzakelijke incidentele activiteiten in de basisvoorziening vaker uit dan de norm voorschrijft. De werkelijke frequentie waarmee activiteiten worden uitgevoerd in de huidige praktijk (door hulpen, cliënten, hun netwerk en aanvullend ingekochte hulp) is opgenomen in de overzichtstabel op pagina 21.

Deze resultaten duiden erop dat het beleid van de gemeente Utrecht voldoende ruimte biedt voor cliënten om zelf met hun hulp in te vullen welke activiteiten deze met welke frequentie uitvoert. Daarnaast concluderen we dat cliënten en hun netwerk een deel van de benodigde activiteiten zelf uitvoeren. Dat is in lijn met de participatiegedachte van de Wmo 2015 en het daarop gebaseerde beleid in de gemeente Utrecht en onderstreept dat cliënten niet voor alle aspecten van de schoonmaaktaak ondersteuning nodig hebben.

# 4.5 Resultaten: beelden van cliënten

## Resultaten gesprekken: weegfactor per activiteit

Tijdens de observaties zijn de kenmerken van woningen genoteerd om de weegfactoren per activiteit te bepalen (zie paragraaf 4.2). Ook tijdens de interviews hebben we deze weegfactoren gemeten. Bij een vergelijking tussen de gegevens uit de observatiebezoeken en de interviews bleek dat de weegfactoren uit beide onderzoekslijnen vergelijkbaar waren.

## Resultaten gesprekken: kwaliteit van de huishoudelijke hulp

Ruim de helft (54%) van de cliënten die wij hebben gesproken, vindt dat het een schoon en leefbaar huis heeft met de inzet van de hulp, de cliënt zelf, die van hun netwerk en eventueel extra ingekochte hulp. 30% van de cliënten vindt dit ook als alleen wordt gekeken naar het werk van de huishoudelijke hulp in 78 uur per jaar. Veel cliënten die tevreden zijn hebben gedurende langere tijd een vaste hulp. Hierdoor hoeven cliënten niet steeds uit te leggen wat er moet gebeuren en is het makkelijker ook incidentele of extra activiteiten in te plannen.

Het andere deel van de cliënten (46%) vindt dat het geen schoon en leefbaar huis heeft. Ook niet als de 78 uur wordt aangevuld met de inzet van zichzelf, die van hun netwerk en eventueel extra ingekochte hulp. Zij geven aan dat activiteiten niet vaak genoeg of niet goed gebeuren. Ook geven sommige cliënten aan niet tevreden te zijn over competenties van de hulp of de wisselingen van de hulp.

Vanuit zowel de observaties als de interviews kwam naar voren dat de meeste cliënten het sociale contact met de hulp een belangrijk onderdeel van de ondersteuning vindt.

## Voorbeelden cliënten Huishoudelijke Hulp

Mevrouw de Vries: “Ik ben 90 jaar en woon alleen in het huis waar ik al vanaf mijn huwelijk woon. Mijn man en ik zijn gezegend met vier kinderen. Ik zorgde voor de kinderen en dat het huis spik en span was. Ook nu vind ik het nog belangrijk dat het huis netjes is en ik visite kan ontvangen. Ik heb gebruik gemaakt van het aanbod van de gemeente om extra hulp bij te kopen: de hulp komt nu elke week drie uur”

Mevrouw Verbon: “Ik ben 88 jaar en woon alleen in een aanleunflatje. Dat bevalt prima: lekker dicht bij mijn dochter. Ik ben maar alleen, dus het wordt hier niet zo vies. Fijn dat de hulp hier elke week anderhalf uur is om het huis bij te houden: we kennen elkaar inmiddels al een aantal jaren.”

# 4.6 Resultaten: reflectie door de expertgroep

Na afronding van het praktijkonderzoek hebben we de uitkomsten gepresenteerd aan de expertgroep. We hebben de experts gevraagd vanuit hun kennisgebied te reflecteren op de verschillende deelresultaten en de uitkomst van de totaal benodigde schoonmaaktijd per jaar. Hieronder geven we deze reflectie beknopt weer.

- De expertgroep geeft aan de norm van 104,9 uur voor de jaarlijks benodigde schoonmaaktijd realistisch te vinden voor het behalen van het resultaat van een 'schoon huis' volgens de uitgangspunten van de gemeente Utrecht en de opgestelde expertnorm.
- Wel noemen experts de spreiding in tijdsbesteding per activiteit groot. Zij stellen daarom dat de urennorm ruimte moet laten om de ondersteuning goed aan te laten sluiten op de individuele situaties van cliënten, waarin activiteiten soms meer of juist minder tijd vergen. Of vaker of juist minder vaak nodig zijn. Het beleid van de gemeente Utrecht biedt die ruimte en laat de cliënt vrij om de beschikbare uren naar eigen wens in te zetten.
- Experts herkennen dat cliënten verschillende verwachtingen hebben. Veel cliënten van oudere generaties zijn gewend meer tijd te besteden aan het huishouden en daardoor ook meer en andere activiteiten uit te voeren. Het gaat bijvoorbeeld om licht onderhoudswerk zoals meubels in de boenwas zetten en zilver- en koperwerk poetsen.
- Volgens de expertgroep is het daarom van belang dat de gemeente helder communiceert over wat cliënten kunnen verwachten van de inzet van de huishoudelijke hulp. De in dit onderzoek opgestelde expertnorm kan daarbij helpen. Deze maakt het voor cliënten duidelijk welke activiteiten noodzakelijk worden geacht voor een schoon en leefbaar huis en dat het niveau van ondersteuning kan afwijken van hun persoonlijke standaard.
- De expertgroep benadrukte dat specifieke kenmerken van de woning of het huishouden kunnen maken dat activiteiten korter of langer duren of

minder vaak of vaker moeten worden uitgevoerd. Er zullen situaties zijn waarin de basisvoorziening niet voldoende ruimte biedt om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te realiseren. In die situaties zal de gemeente aanvullende hulp moeten inzetten om dat resultaat toch te bereiken.

- Het materiaalgebruik in een woning bepaalt voor een belangrijk deel met welke technieken schoongemaakt moet worden en hoeveel tijd dit vergt. Er zijn inmiddels veel innovaties die de schoonmaaktijd kunnen verkorten, zoals coatings voor tegeloppervlakken, maar die worden nog in weinig huishoudens toegepast. Ook het gebruik van professionele schoonmaakmiddelen kan de benodigde schoonmaaktijd beïnvloeden.

# 5. Conclusies

De gemeente Utrecht biedt cliënten die in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp een basisvoorziening 'Schoon Huis' van 78 uur ondersteuning per jaar. Binnen deze urennorm moet het resultaat van een schoon en leefbaar huis gerealiseerd worden, uitgaande van de definities zoals in het beleid omschreven. Aanvullend zijn maatwerkmodules beschikbaar als ook ondersteuning nodig is op andere resultaatgebieden. Wanneer in specifieke situaties het resultaat van een schoon en leefbaar huis niet kan worden behaald, dan moet de gemeente volgens de Wmo 2015 afwijken van de beleidskaders om op maat extra ondersteuning te bieden.

In dit onderzoek hebben we onderzocht of de normering van 78 uur in de praktijk voldoet. Dit hebben we gedaan door experts het beschreven resultaat van een schoon en leefbaar huis te laten vertalen in een expertnorm van noodzakelijke activiteiten en frequenties. Deze expertnorm hebben we empirisch getoetst, enerzijds met tijdsmetingen in Utrecht en in twee schaduwgemeenten, anderzijds door de frequentie per activiteit in Utrecht bij cliënten met een basisvoorziening te verifiëren. Dit praktijkonderzoek leidt tot de volgende antwoorden op de onderzoeksvragen en conclusies die wij daaraan verbinden.

1. *Leidt de door de gemeente Utrecht gehanteerde norm voor schoon tot een verantwoord niveau van schoon waarbij de basishygiëne geborgd is en vervuiling voorkomen wordt?*

De huidige beschikbare 78 uur aanvullende ondersteuning per jaar binnen de basisvoorziening is niet voldoende om volgens de expertnorm te komen tot het gewenste resultaat van een schoon en leefbaar huis.

- Binnen de huidige beschikbare tijd zijn niet alle daartoe benodigde schoonmaakactiviteiten uit te voeren volgens de noodzakelijke frequentie

zoals aangegeven door de expertgroep.

- In de praktijk worden op dit moment daarom niet alle noodzakelijke activiteiten met de door experts aangegeven frequentie uitgevoerd. Het praktijkonderzoek laat zien dat veel (basis)activiteiten door huishoudelijke hulpen minder frequent worden uitgevoerd dan de expertnorm voorschrijft. Dit kan ertoe leiden dat het resultaat van een schoon en leefbaar huis niet wordt bereikt en dat er vervuiling en/of gezondheidsrisico's dreigen te ontstaan. In welke mate hiervan daadwerkelijk sprake is, hebben we niet onderzocht.
2. *Hoeveel uren ondersteuning is nodig via de basisvoorziening, om het huis op een verantwoord niveau van schoon te houden (conform de gemeentelijke definitie)?*

De benodigde tijd per jaar om volgens de expertnorm voor de basisvoorziening het resultaat van een schoon en leefbaar huis te realiseren is 104,9 uur.

- De benodigde tijd van 104,9 uur is opgebouwd uit 85,9 uur directe tijd en 19,0 uur indirecte tijd. Deze indirecte tijd betreft noodzakelijke tijdsbesteding bij aankomst en vertrek, voor overleg en administratie. Ook omvat indirecte tijd het sociaal contact, waaraan zowel cliënten, experts als hulpen sterk hechten. Bij hulpen die eens in de twee weken langskomen was de gemeten indirecte tijd verhoudingsgewijs korter dan bij hulpen die wekelijks langskomen. Door te kiezen voor een tweewekelijks rooster kunnen cliënten meer effectieve schoonmaaktijd realiseren.



# 5. Conclusies

- De urennorm betreft de benodigde ondersteuning vanuit de basisvoorziening om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te realiseren. De urennorm is gebaseerd op gemiddelde tijdsbesteding per activiteit. De tijdsmetingen laten spreiding rond dat gemiddelde zien. Er kunnen factoren zijn die maken dat in specifieke gevallen meer of juist minder tijd benodigd is – deze kunnen elkaar (gedeeltelijk) compenseren. Tegelijk zien we in de praktijk dat cliënten en hun netwerk ook werkzaamheden zelf uitvoeren. In individuele situaties kan het echter zijn dat de ondersteuning onvoldoende is om het resultaat van een schoon en leefbaar huis te realiseren. In die situaties zal de gemeente op maat aanvullende ondersteuning in moeten zetten om dat resultaat te bereiken.
- Experts geven aan de norm van 104,9 uren per jaar realistisch te achten voor het behalen van het resultaat van een 'schoon huis' volgens de uitgangspunten van de gemeente Utrecht en daarop gebaseerde expertnorm.

# 6. Belang van resultaten voor gemeenten

Het onderzoek dat in opdracht van de gemeente Utrecht is uitgevoerd staat niet op zichzelf. Er is landelijk veel discussie over de kortingen op de HH en wijze waarop dit is vertaald in lokaal beleid door gemeenten. Afgelopen maanden is door uitspraken van de CRvB duidelijk geworden dat veel van de lokale beleidspraktijken rondom HH (mogelijk) niet toegestaan zijn. Hierbij is onduidelijkheid ontstaan over de status van het huidige beleid in veel gemeenten. Op 18 mei jl. oordeelde de CRvB in drie zaken over huishoudelijke hulp onder de Wmo 2015.

- Categorie 1: HH wordt aangeboden als maatwerkvoorziening. Er wordt geïndiceerd in uren aan de hand van normtijden die afwijken van het CIZ Protocol (uitspraak Utrecht)
- Categorie 2: HH wordt aangeboden als maatwerkvoorziening. Er wordt resultaatgericht geïndiceerd (uitspraak Rotterdam)
- Categorie 3: HH wordt aangeboden als algemene voorziening (uitspraak Aa en Hunze)

Meer over deze uitspraken is te lezen op de [website](#) van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Het is niet verwonderlijk dat veel gemeenten zich nu afvragen hoe zij kunnen doorwerken aan de realisatie van de beoogde doelen in de Wmo 2015. En hoe zij tegelijkertijd recht kunnen doen aan de recente uitspraken van de CRvB, zodat besluiten de toets der juridische kritiek kunnen doorstaan.

Verschillende gemeenten zijn nu hun kaders, werkwijze en onderbouwing aan het onderzoeken. De VNG ondersteunt dit proces vanuit een eerste impactanalyse en heeft sinds 20 juli op haar [website](#) reparatiemogelijkheden staan.

Uitkomsten in deze onderzoeksrapportage zijn relevant voor de Utrechtse situatie. Hoewel het onderzoek mogelijk bredere relevantie kent, zal het geen dekkende onderbouwing geven aan de verschillende landelijke varianten.

De uitkomsten zijn niet zondermeer bruikbaar voor andere gemeenten, maar kunnen mogelijk wel helpen de problematiek na de uitspraken van de CRvB van 18 mei te helpen oplossen.

- Deze onderzoeksrapportage is gericht aan de gemeente Utrecht, in antwoord op de uitspraak van de CRvB. Dit onderzoek is opgezet vanuit het Utrechts beleid en gaat niet in op andere uitspraken van de CRvB dan over het Utrechtse beleid.

Het onderzoek naar een objectieve normering is gericht op het in Utrecht gevoerde beleid in de basisvoorziening 'Schoon Huis', conform de definitie daarvan zoals de gemeente Utrecht die hanteert. Mogelijk is de expertnorm voor een schoon huis breder toepasbaar en zullen de activiteiten (inclusief de gevonden frequentie en de gemeten gemiddelde tijdbesteding) die daarvoor in Utrecht noodzakelijk zijn, niet wezenlijk verschillen in andere gemeenten. Dit hangt echter af van het beleid dat in die gemeenten geldt.

De opzet van dit onderzoek biedt mogelijk inspiratie wanneer een genormeerde tijdsduur voor activiteiten nodig is voor de onderbouwing en/of uitvoering van beleid in gemeenten.

- Dit onderzoek uit 2016 brengt vernieuwende elementen in beeld in aanvulling op het bestaande protocol voor huishoudelijke hulp door het CIZ uit 2006.
- Andere gemeenten kunnen de aanpak grotendeels overnemen, vertalen naar lokale context en uitvoeren vanuit de eigen situatie. De resultaten uit Utrecht zijn hierbij mogelijk in te brengen.
- Daarbij is het echter wel belangrijk steeds het lokale beleid als uitgangspunt te nemen en te beoordelen welke van de activiteiten uit dit onderzoek in Utrecht toepasbaar zijn en welke niet. Ook is het belangrijk te realiseren dat er lokaal mogelijk resultaten van toepassing zijn die niet onder de basisvoorziening in Utrecht vallen, en dus niet in dit onderzoek zijn meegenomen.



# A. Samenstelling expertgroep en klankbordgroep

## Samenstelling expertgroep

De expertgroep betrokken in dit onderzoek is in overleg met de gemeente Utrecht zorgvuldig samengesteld. Het doel was een gebalanceerde groep experts bijeen te brengen die objectief kon oordelen over de kwantitatieve invulling van het beleid van de gemeente Utrecht voor de basisvoorziening 'Schoon Huis'. De volgende uitgangspunten zijn leidend geweest bij de totstandkoming van de expertgroep:

- Betrokkenheid van aanbieders van huishoudelijke hulp, zowel aanbieders die actief zijn in de gemeente Utrecht als aanbieders die elders actief zijn. Dit om te borgen dat de Utrechtse situatie meegenomen wordt, maar niet dominant is.
- Betrokkenheid van aanbieders van facilitaire dienstverlening voor bedrijven, om ook perspectieven uit de private sector mee te wegen.
- Betrokkenheid van onafhankelijke experts op het gebied van schoonmaak, hygiëne en infectiepreventie.

In de tabel rechts geven we aan welke partijen hebben deelgenomen in de expertgroep. Naast deze partijen hebben we ook het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) gevraagd om deel te nemen. Deze partijen gaven aan dat zij onvoldoende expertise hebben op de gevraagde kennisdomeinen.

KPMG Accountants N.V. is de accountant van één van de in het onderzoek betrokken zorgaanbieders. Om onze objectiviteit te waarborgen hebben we gezorgd dat de onderzoekers die we hebben ingezet niet ook betrokken zijn bij de accountantscontrole of bij relevante adviesopdrachten bij de betreffende instelling.

Organisatie	Expertise
Tzorg Groep B.V. (Tzorg)	Aanbieder huishoudelijke hulp o.a. in gemeenten Utrecht en Haarlem.
Stichting AxionContinu groep	Aanbieder huishoudelijke hulp o.a. in gemeente Utrecht.
Faveo Zorg B.V. (Thalia Thuiszorg)	Aanbieder huishoudelijke hulp o.a. in gemeente Emmen.
Atir Schoonmaakstrategen B.V.	Atir is onafhankelijk expert op het gebied van schoonmaak voor aanbestedingen, contractbeheer en kwaliteitsmetingen. Apart aandachtsgebied binnen Atir is de schoonmaak van ziekenhuizen en zorg- of verpleeghuizen. Tot de opdrachtgevers behoren dan ook instellingen in de zorg en overheidsinstanties als gemeenten. Atir werkt onafhankelijk en voert zelf geen schoonmaakdiensten uit.
ISS Nederland B.V. (ISS Facility Services)	Aanbieder van facilitaire diensten, waaronder schoonmaak.
GGD regio Utrecht	Deskundige infectiepreventie met kennis van basishygiëne voor een schoon huis.
Wageningen University & Research centre	Expertise op drie samenhangende kerngebieden: voeding en voedselproductie, leefomgeving, gezondheid, leefstijl en levensomstandigheden.

Tabel 11: samenstelling expertgroep

# A. Samenstelling expertgroep en klankbordgroep

## Samenstelling klankbordgroep

De gemeente Utrecht heeft een klankbordgroep ingesteld om het onderzoek inhoudelijk te volgen. Het doel van de klankbordgroep is belanghebbenden bij de uitkomsten een rol te geven in het onderzoek. De gemeente heeft gezocht naar een evenwichtige verdeling van vertegenwoordigende organisaties, zoals de Adviescommissie voor het Ouderenbeleid en de Cliëntenraad Wmo, en enkele ervaringsdeskundigen. Dit zijn een cliënt die huishoudelijke hulp ontvangt en een Consulent Wmo die betrokken is bij toegang tot de voorzieningen in de Wmo.

In de tabel rechts geven we aan welke partijen hebben deelgenomen in de klankbordgroep.

Deelnemer	Expertise
Adviescommissie voor het Ouderenbeleid Stad Utrecht	Levert een bijdrage aan de kwaliteit van het ouderenbeleid in de gemeente Utrecht. Adviseert het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd over alles wat het leven van ouderen raakt.
Cliëntenraad Wmo	Adviseert de gemeente bij het maken van beleid over Wmo-voorzieningen en de uitvoering daarvan.
Cliënt Wmo	Ontvangt huishoudelijke hulp vanuit de basisvoorziening en draagt bij vanuit eigen ervaringen.
CúramZorg	Thuiszorgorganisatie voor multi-culturele doelgroepen waar aandacht voor eigen taal, religie en cultuur in de aanpak terugkomen .
Zorgwacht	Thuiszorgorganisatie en maatschappelijke onderneming, werkzaam op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
Consulent Wmo	Behandelt aanvragen voor de Wmo en bepaalt over toegang tot de basisvoorziening. Heeft in de praktijk te maken met beleidsregels en thuissituatie van cliënten.
Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)	Belangenbehartiger van alle gemeenten en een belangrijke gesprekspartner voor andere overheden en maatschappelijke organisaties. Platform voor opinievorming en vernieuwing.

Tabel 12: samenstelling klankbordgroep

# B.1 Onderzoeksmethode



## Onderzoek door twee bureaus

Adviesbureaus KPMG Plexus en Bureau HHM hebben het onderzoek uitgevoerd. Met het onderzoek is als gezamenlijke adviesbureaus gekomen tot een expertinvulling van de normering van een 'schoon huis' zoals door de gemeente Utrecht vastgesteld. Voor fase 3 "Toetsen van de normering in de praktijk" voerden beide adviesbureaus parallel aan elkaar, maar in afstemming, een onderzoek uit. KPMG Plexus richtte zich daarbij op het toetsen van de normering door observaties met onder andere tijdsmetingen van schoonmaakactiviteiten. Bureau HHM richtte zich op het toetsen van de normering van activiteiten en frequentie door bij cliënten van de gemeente Utrecht te onderzoeken in hoeverre de praktijk van huishoudelijke hulp aansluit bij die norm.

KPMG Plexus en Bureau HHM hebben de resultaten van de onderzoeken naast elkaar gelegd en zijn gezamenlijk gekomen tot een duiding van de uitkomsten, bestaande uit één gemiddelde normtijd voor de benodigde ondersteuning 'schoon huis' per jaar.



## Documentenstudie

Bij de start van het onderzoek hebben we relevante beleidsdocumenten opgevraagd bij de gemeente Utrecht, en breder, zoals de CIZ-norm. Deze documenten hebben we geanalyseerd op elementen die relevant waren voor de normering en de kwantitatieve invulling daarvan.

Ook zijn documenten verzameld (o.a. rapportages, normeringen, berekeningen) die informatie bevatten over de benodigde tijd voor schoonmaakactiviteiten en landelijke ontwikkelingen daarin. Hierbij is onder andere bij deelnemers aan de expertgroep gevraagd naar relevante documenten (aanbieders van huishoudelijke hulp, (landelijke) schoonmaakorganisaties en Wageningen UR).

# B.1 Onderzoeksmethode



## Bijeenkomst expertgroep

In de eerste fase van het onderzoek is een bijeenkomst georganiseerd met de expertgroep (zie bijlage A voor de samenstelling van de expertgroep). Tijdens de bijeenkomst met de expertgroep en enkele aanvullende gesprekken is vastgesteld:

- Welke schoonmaakactiviteiten volgens de experts in elke woonruimte nodig zijn om aan de norm te voldoen;
- Een inschatting van bij hoeveel procent van de huishoudens de activiteit uitgevoerd wordt; niet iedere activiteit kan in ieder huishouden uitgevoerd worden (bijvoorbeeld het wassen van gordijnen, het dweilen van de vloer in bepaalde woonruimten en het stofzuigen van de trap);
- Met welke frequentie de schoonmaakactiviteiten uitgevoerd moeten worden.

Tevens is met de experts besproken:

- Of de activiteit een basisactiviteit is die met grote regelmaat uitgevoerd moet worden, of dat de activiteit incidenteel uitgevoerd moet worden;
- Welke factoren van invloed zijn op de benodigde schoonmaakactiviteiten, -frequentie of -tijd, waaronder kenmerken van het huis, de inrichting en de samenstelling van het gezin. Deze factoren spelen geen rol in het kwantitatief bepalen van de norm, maar bieden de gemeente wel inzicht in de context van de normering.



## Analysekader en rekenmodel

In de tweede fase van het onderzoek hebben we op basis van de normering van de expertgroep een analysekader uitgewerkt. Dit kader geeft inzicht in de uit te voeren schoonmaakactiviteiten, zoals aangegeven door de expertgroep en legt relaties tussen gelijksoortige activiteiten door verschillende woonruimten heen. In hoofdstuk 3 is dit uitgebreid toegelicht.

Het analysekader vormde het startpunt voor de tijdsmetingen en cliëntgesprekken. Tevens is aan de hand van het analysekader een rekenmodel opgesteld. Dit model heeft op basis van de frequentie en benodigde tijd per schoonmaakactiviteit een totaal aantal uur per jaar doorgerekend. Hierbij is rekening gehouden met het percentage huishoudens waar de activiteit wordt uitgevoerd.

# B.1 Onderzoeksmethode



## Observaties en tijdsmetingen

### Observaties en tijdsmetingen

KPMG Plexus voerde aan de hand van observaties tijdsmetingen uit bij de uitvoering van huishoudelijke hulp. De gemeente Utrecht heeft opdracht gegeven om 120 observaties van schoonmaakbezoeken uit te voeren bij evenzoveel huishoudens. Voor de urennorm achten we 120 observaties voldoende om op totaalniveau verantwoorde uitspraken te doen. De uiteindelijk uitgevoerde 121 observaties (met 1.921 tijdsmetingen van 56 schoonmaakactiviteiten) bieden voldoende waarnemingen om een goed en evenwichtig beeld te geven.

#### *Selectie van schoonmaakbezoeken*

Om tot betrouwbare resultaten te komen, zijn tijdsmetingen uitgevoerd in twee onderzoeksgroepen:

- Binnen de gemeente Utrecht; waar gewerkt wordt met de urennorm
- Buiten de gemeente Utrecht; in twee schaduwgemeenten die werken met resultaatsturing (Haarlem en Emmen).

In de gemeente Utrecht zijn observaties uitgevoerd bij de aanbieders Tzorg Groep B.V. (Tzorg) en Stichting AxionContinu. In Haarlem zijn observaties uitgevoerd bij Tzorg Groep B.V. (Tzorg), in Emmen bij Faveo Zorg B.V. (Thalia Thuiszorg) en Dokter Schoonmaakorganisatie B.V. (Dokter Schoon).

Bij het selecteren van schoonmaakbezoeken, hebben zorgaanbieders een

selectie gemaakt van cliënten die hulp ontvangen in de basisvoorziening. Daaruit hebben zij een willekeurige selectie van cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek. Hierbij ontstond variatie in:

- De frequentie van schoonmaakbezoeken (wekelijks of tweewekelijks)
- De duur van het bezoek (variërend van 1,5 tot 3 uur);
- De omvang van de woning en het aantal verdiepingen;
- Cliënten die bovenop de basisvoorziening een eigen betaling deden voor het ontvangen van extra huishoudelijke hulp en cliënten die dat niet deden.

#### *Benadering cliënten voor deelname*

Na het nemen van de steekproef hebben de betrokken zorgaanbieders hun huishoudelijke hulpen en cliënten benaderd om toestemming te krijgen voor het onderzoek. Zowel hulpen als cliënten hebben een brief ontvangen met daarin een beschrijving van het doel van het onderzoek, hoe wij resultaten geanonimiseerd verwerken en de toezegging dat observaties niet gebruikt worden om persoonlijk functioneren van hulpen te beoordelen.

Medewerkers van de zorgaanbieders hebben vervolgens afspraken gemaakt met cliënten en hulpen die bereid waren deel te nemen aan het onderzoek. Verschillende cliënten en hulpen hebben aangegeven niet te willen deelnemen; deze zijn dan ook uit de eerdere selectie verwijderd.



# B.1 Onderzoeksmethode



## Observaties en tijdsmetingen

### *Uitvoering van de observaties en tijdsmetingen*

Bij het afleggen van de bezoeken hebben de onderzoekers zich gevoegd bij de schoonmaakhulpen, waarbij zij door bedrijfskleding en identificatie herkenbaar waren voor cliënten. Onderzoekers zijn alleen bij cliënten thuis geweest wanneer ook een schoonmaakhulp aanwezig was. Aan het begin van het bezoek hebben onderzoekers nogmaals het onderzoek toegelicht en toestemming gevraagd om te observeren. In enkele gevallen heeft de cliënt daarop alsnog geweigerd en is de onderzoeker weggegaan.

Tijdens de observaties hebben de onderzoekers de volgende aspecten vastgelegd:

- Algemene gegevens: o.a. gemeente, schoonmaakfrequentie, totale geobserveerde tijd, type vloerbedekking, type raambekleding, aanwezigheid van ramen, aanwezigheid van een losse vriezer, vaatwasser, trap en eventuele huisdieren.
- Bestede schoonmaaktijd gemeten op activiteitsniveau en per woonruimte: bijvoorbeeld het stofzuigen van de woonkamer. De tijdsmetingen zijn gestructureerd uitgevoerd met een Activity Timer en de resultaten zijn per observatie vastgelegd in een observatietemplate in MS Excel.
- Overige observaties: bevindingen rondom de grootte van de woning, de

inrichting van het huis en meubilair, de aanwezigheid van schoonmaakmaterialen en de intensiteit van het gebruik van ruimten.

In bijlage C hebben we ter indicatie onderdelen opgenomen van het protocol dat gebruikt is bij de observaties.

# B.1 Onderzoeksmethode



## Interviews cliënten

Bureau HHM voerde aan de hand van interviews met cliënten onderzoek uit naar de wijze waarop de huidige beschikbare ondersteuning wordt ingezet in activiteiten en frequentie.

### *Data-analyse en selectie respondenten*

Allereerst voerde Bureau HHM een data-analyse uit op gegevens van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) over de werkelijke inzet van huishoudelijke hulp bij cliënten van de gemeente Utrecht. Het CAK is verantwoordelijk voor het innen van de eigen bijdrage voor de Wmo en beschikt daartoe over het daadwerkelijk aantal uren ondersteuning dat voor elke cliënt is ingezet en op welke dagen dit gebeurde.

De analyse is uitgevoerd op gegevens over de eigen bijdrage van cliënten, die gebaseerd waren op werkelijk bestede uren. De analyse heeft inzicht gegeven in de mate waarin de beschikbare 78 uur daadwerkelijk is benut en in welk patroon.

Uit de analyse van de CAK-data werd duidelijk dat de cliënten die één keer per week en de cliënten die één keer per twee weken huishoudelijke hulp krijgen zich ongeveer gelijk verdelen. Bij de selectie van cliënten voor de interviews hebben we hier rekening mee gehouden, zodat beide groepen evenredig vertegenwoordigd waren.

### *Uitvoering interviews*

In totaal zijn 75 gesprekken gevoerd met cliënten van de gemeente Utrecht om inzicht te krijgen in hoe de beschikbare tijd voor huishoudelijke hulp is ingezet. Om tot representatieve resultaten te komen, zijn de interviews uitgevoerd conform en volgens de verhouding van de twee groepen gevonden in de CAK-data:

- Huishoudens met een schoonmaakfrequentie door de hulp van één keer per week;
- Huishoudens met een schoonmaakfrequentie door de hulp van één keer per twee weken.

Bij het selecteren van cliënten, is gespecificeerd naar cliënten die hulp ontvangen in de basisvoorziening. De maatwerkvoorziening viel buiten de scope van het onderzoek. Verder is een willekeurige groep van cliënten geselecteerd. Daarbij ontstond variatie in:

- De schoonmaaktijd per sessie (variërend van 1,5 tot 3 uur);
- De samenstelling van de huishoudens;
- De omvang van de woning en het aantal verdiepingen;
- Cliënten die bovenop de basisvoorziening een eigen betaling deden voor het ontvangen van extra huishoudelijke hulp en cliënten die dat niet deden.

# B.1 Onderzoeksmethode



## Interviews cliënten

Met de gesprekken is onder andere in kaart gebracht:

- Op welke wijze de beschikbare schoonmaaktijd is ingezet (hoe vaak en voor welke activiteiten);
- In hoeverre de activiteitenfrequentie in de uitgewerkte normering in de praktijk werd behaald door alleen de hulp en door de hulp, de cliënt, de mantelzorger en de extra ingekochte hulp gezamenlijk;
- Welke knelpunten eventueel ontstonden in de ondersteuning.

In bijlage C geven we met enkele figuren een indicatie van de vragenlijst die gebruikt is bij de interviews.

Met de resultaten van de cliëntgesprekken is een beeld gevormd van hoe de praktijk zich verhoudt tot de invulling van de schoonmaaknorm door de expertgroep. Ook is het ervaren resultaat van de huishoudelijke hulp door de cliënt in beeld gebracht.



## Resultaten onderzoekslijnen samengebracht en geïntegreerde rapportage opgesteld

### *Resultaten samengebracht*

Tot slot zijn de resultaten van beide empirische onderzoeken en de normen uit de expertgroep samen gebracht, om de gemiddelde totale benodigde uren ondersteuning per jaar te bepalen. De benodigde uren zijn berekend per woonruimte en per categorie van schoonmaakactiviteiten. De resultaten zijn gebaseerd op de activiteiten en frequenties zoals vastgesteld door de expertgroep en de benodigde tijd zoals gebleken uit de tijdsmetingen tijdens de observaties.

### *Reflectie op de resultaten in de expertgroep en klankbordgroep*

In een tweede bijeenkomst met de expertgroep zijn de (voorlopige) uitkomsten van het onderzoek aan de experts voorgelegd. De experts hebben gereflecteerd op de onderzoeksresultaten. Bijzonderheden in de uitkomsten zijn door de expertgroep verder geduid en in context geplaatst. De expertgroep had geen rol in het vaststellen van de uiteindelijke uitkomsten van het onderzoek.

De definitieve rapportage is ook besproken met de klankbordgroep. De klankbordgroep is geïnformeerd over de inhoud van de rapportage en heeft gereflecteerd op de resultaten.

# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

## Kenmerken van de dataset observatiebezoeken

Na afloop van de observatiebezoeken hebben we alle metingen gecombineerd in één bestand. Het resultaat is een dataset die bestaat uit de volgende drie onderdelen:

- Kenmerken van alle schoonmaakbezoeken die zijn afgelegd, zoals datum, tijd, plaats en totale tijdsduur.
- Kenmerken van de bezochte woningen, zoals type vloer, type gordijnen en de aanwezigheid van een trap, vaatwasser en vriezer.
- Tijden per geobserveerde schoonmaakactiviteit per ruimte, bijvoorbeeld de gemeten tijden voor stofzuigen in de woonkamer.

Deze dataset heeft de volgende kenmerken:

Kenmerk	Waarde
Aantal geregistreerde schoonmaakbezoeken	121
Aantal gemeten schoonmaakactiviteiten	1.921
Totale gemeten schoonmaaktijd (in uren)	241,2

Tabel 13: kenmerken van de dataset

## Inhoud van de dataset

Om de dataset te onderzoeken en ter voorbereiding van de data-analyses gericht op het beantwoorden van de onderzoeksvraag, hebben we een verkennend onderzoek gedaan naar de inhoud van de dataset. Daarbij hebben we gekeken naar de frequentieverdeling van metingen in de verschillende onderzoeksgroepen en de dekking van tijdsmetingen ten opzichte van de totale lijst met schoonmaakactiviteiten zoals opgenomen in het analysekader.

Vervolgens hebben we de gemeten schoonmaaktijden statistisch onderzocht op spreiding.

### Frequentieverdeling over onderzoeksgroepen

We hebben de observaties onderzocht op verdeling over de verschillende onderzoeksgroepen, zowel geografisch als naar frequentie van schoonmaakbezoeken. De tabel hieronder geeft inzicht in het aantal observaties per onderzoeksgroep.

	Utrecht	Haarlem	Emmen	Totaal
<b>Wekelijks</b>	50	29	27	106
<b>Tweewekelijks</b>	11	4	n.v.t.	15
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>121</b>

Tabel 14: aantal observaties per frequentie en gemeente

### Dekking van activiteiten

In totaal zijn er 5 verschillende activiteiten waarvoor we geen tijd hebben kunnen meten. In alle gevallen betreft het incidentele activiteiten waarvan de expertgroep aangeeft dat deze slechts één of enkele keren per jaar zouden moeten voorkomen. Voor deze activiteiten is de tijdsnorm van experts gebruikt. Er zijn 10 schoonmaakactiviteiten die minder dan vijf maal zijn gemeten. Ook dit betreft activiteiten die incidenteel zouden moeten gebeuren. De overige activiteiten zijn vijf maal of vaker gemeten – het hoogste aantal metingen is 111 (toilet schoonmaken). Een overzicht van het aantal metingen per schoonmaakactiviteit is op pagina 46 opgenomen.

# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

## *Spreiding van tijdsmetingen*

We hebben de gemeten tijdsbesteding per activiteit geanalyseerd op gemiddelde en mediaan en de spreiding rond het gemiddelde onderzocht aan de hand van de standaarddeviatie. Deze analyse laat zien dat de spreiding in de meeste gevallen groot is. 95% van de tijdsmetingen valt binnen twee standaarddeviaties van het gemiddelde; 78% binnen één standaarddeviatie.

De spreiding van tijdsmetingen is desgewenst verder terug te dringen door meer tijdsmetingen te doen.

# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

De tabel op deze pagina geeft het aantal metingen weer per schoonmaakactiviteit. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de geobserveerde regio's (binnen de gemeente Utrecht en buiten de gemeente Utrecht). Deze waarden geven de steekproefgrootte weer op activiteitsniveau.

Ruimte	Basisactiviteit	Binnen Utrecht	Buiten Utrecht
Woonkamer	Stof afnemen hoog	14	19
	Stof afnemen midden	36	47
	Stof afnemen laag	24	37
	Opruimen	19	27
	Stofzuigen	51	58
	Dweilen	27	38
Slaapkamer	Stof afnemen hoog	9	9
	Stof afnemen midden	33	35
	Stof afnemen laag	20	17
	Opruimen	11	23
	Stofzuigen	50	47
	Dweilen	22	18
	Bed verschonen	16	24
Keuken	Stofzuigen	48	47
	Dweilen	47	39
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	48	41
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	20	23
	Afval opruimen	22	26
Sanitair	Badkamer schoonmaken	49	56
	Toilet schoonmaken	52	59
Hal	Stof afnemen hoog	4	10
	Stof afnemen midden	18	25
	Stof afnemen laag	7	12
	Stofzuigen	53	52
	Dweilen	30	33

Tabel 15: aantal metingen per schoonmaakactiviteit

Ruimte	Incidentele activiteit	Binnen Utrecht	Buiten Utrecht	
Woonkamer	Gordijnen wassen	-	-	
	Reinigen lamellen / luxaflex	-	1	
	Ramen binnenzijde	6	8	
	Deuren/deurposten nat afdoen	6	12	
	Meubels afnemen (droog/nat)	18	23	
	Radiatoren afnemen	1	6	
Slaapkamer	Gordijnen wassen	-	1	
	Reinigen lamellen / luxaflex	1	-	
	Ramen binnenzijde	3	6	
	Deuren/deurposten nat afdoen	4	13	
	Radiatoren afnemen	4	8	
	Keuken	Gordijnen wassen	-	-
Reinigen lamellen / luxaflex		-	-	
Ramen binnenzijde		6	5	
Deuren/deurposten nat afdoen		7	17	
Radiatoren afnemen		1	8	
Keukenkastjes (binnenzijde)		10	9	
Koelkast (binnenzijde)		4	3	
Oven/magnetron (binnenzijde)		6	6	
Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood)		1	-	
Afzuigkap reinigen (binnenzijde) – vaatwasserbestendig		-	1	
Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig		1	1	
Bovenkant keukenkastjes		11	11	
Tegelwand (los van keukenblok)		6	4	
Sanitair		Radiatoren afnemen	4	7
		Tegelwand badkamer afnemen	27	32
	Gordijnen wassen	-	-	
	Ramen binnenzijde	1	4	
Hal	Reinigen lamellen / luxaflex	-	-	
	Trap stofzuigen	6	17	
	Radiator afnemen	-	2	
	Deuren/deurposten nat afdoen	10	20	

# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

De grafiek rechts geeft, voor alle normactiviteiten, procentueel de verhouding weer tussen de standaardafwijking en de gemiddelde tijdsduur per gemeten activiteit. Deze waarde is de variantiecoëfficiënt. Te zien is dat deze bij het merendeel van de activiteiten tussen de 60% en 100% bedraagt. In de grafiek is te zien dat de spreiding van de gemiddelde tijdsduur per activiteit groot is.

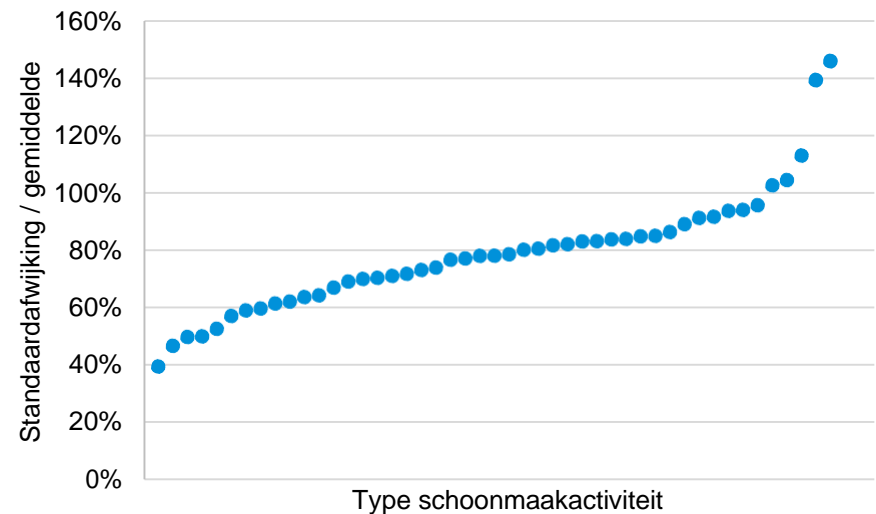
De tabellen op de volgende pagina geven in meer detail het gemiddelde en standaarddeviatie per activiteit weer.

## Kader: toelichting spreiding aan de hand van een voorbeeld

Bij de activiteit 'dweilen van de slaapkamer' is de verhouding 84% (standaardafwijking = 179 sec; gemiddelde = 214 sec). Ervan uitgaande dat deze activiteit normaal verdeeld is, zal het dweilen van de slaapkamer in ongeveer 68% van de gevallen tussen 35 en 393 seconden in beslag nemen.<sup>1</sup> Dit betekent dat in ongeveer 32% van de slaapkamers het dweilen minder dan 35 of meer dan 393 seconden duurt. Dat bijna een derde van de waarden buiten dit relatief grote interval ligt geeft aan dat er een grote spreiding is tussen metingen.

<sup>1</sup> Bij een normaalverdeling ligt ongeveer 68% van de waarden binnen een afstand van één standaardafwijking van het gemiddelde.

Standaardafwijking t.o.v. de gemiddelde tijdsduur per activiteit



Figuur 3: weergave van de standaardafwijking als percentage van de gemiddelde gemeten tijdsduur per activiteit

# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

De tabel op deze pagina geeft per schoonmaakactiviteit een aantal kengetallen weer: het gemiddelde, de mediaan, de minimale waarde, de maximale waarde en de standaardafwijking.

Ruimte	Basisactiviteit	Gem.	Mediaan	Min	Max	Standaardafwijking
Woonkamer	Stof afnemen hoog	224	179	29	900	188
	Stof afnemen midden	492	413	30	1304	305
	Stof afnemen laag	258	214	15	955	198
	Opruimen	244	183	5	777	190
	Stofzuigen	511	445	113	1255	268
Slaapkamer	Dweilen	378	335	17	855	188
	Stof afnemen hoog	131	101	61	462	92
	Stof afnemen midden	235	191	20	806	164
	Stof afnemen laag	142	120	14	762	129
	Opruimen	125	120	31	336	74
	Stofzuigen	275	253	31	840	156
Keuken	Dweilen	214	193	21	1000	179
	Bed verschonen	501	475	183	1206	233
	Stofzuigen	189	151	27	683	121
	Dweilen	187	162	12	867	138
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	580	510	40	1636	341
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	182	120	16	590	146
	Afval opruimen	282	197	30	1210	258
Sanitair	Badkamer schoonmaken	704	645	169	2292	349
	Toilet schoonmaken	374	315	25	2400	273
Hal	Stof afnemen hoog	119	92	30	454	112
	Stof afnemen midden	135	119	23	429	106
	Stof afnemen laag	80	57	24	300	66
	Stofzuigen	180	156	29	976	124
	Dweilen	145	119	18	492	103

Ruimte	Incidentele activiteit	Gem.	Mediaan	Min	Max	Standaardafwijking
Woonkamer	Gordijnen wassen	-	-	-	-	-
	Reinigen lamellen / luxaflex	64	64	64	64	-
	Ramen binnenzijde	718	492	167	1993	549
	Deuren/deurposten nat afdoen	84	65	16	260	69
	Meubels afnemen (droog/nat)	345	263	15	880	231
Slaapkamer	Radiatoren afnemen	144	90	34	380	124
	Gordijnen wassen	1010	1010	1010	1010	-
	Reinigen lamellen / luxaflex	2674	2674	2674	2674	-
	Ramen binnenzijde	532	439	34	1680	554
	Deuren/deurposten nat afdoen	96	72	19	268	79
Keuken	Radiatoren afnemen	34	27	5	84	26
	Gordijnen wassen	-	-	-	-	-
	Reinigen lamellen / luxaflex	-	-	-	-	-
	Ramen binnenzijde	321	107	50	1172	363
	Deuren/deurposten nat afdoen	114	73	30	354	97
	Radiatoren afnemen	65	45	17	162	47
	Keukenkastjes (binnenzijde)	340	165	14	2066	474
	Koelkast (binnenzijde)	321	238	55	861	307
	Oven/magnetron (binnenzijde)	206	102	40	1138	301
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood)	344	344	344	344	-
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	120	120	120	120	-
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	36	36	26	46	14
	Bovenkant keukenkastjes	200	136	15	731	178
Tegelwand (los van keukenblok)	130	93	30	376	106	
Sanitair	Radiatoren afnemen	76	45	21	269	72
	Tegelwand badkamer afnemen	246	214	35	863	151
	Gordijnen wassen	-	-	-	-	-
	Ramen binnenzijde	48	43	18	94	30
Hal	Reinigen lamellen / luxaflex	-	-	-	-	-
	Trap stofzuigen	194	180	27	780	156
	Radiator afnemen	38	38	15	60	32
	Deuren/deurposten nat afdoen	182	114	12	620	187

Tabel 16: kengetallen per gemeten activiteit



# B.2 Onderzoeksmethode: analyse dataset

De tabel op deze pagina geeft per gemeente de gemiddelde gemeten schoonmaakduur per activiteit. Per activiteit is de gemeente met de hoogste waarde blauw gearceerd en de laagste waarde geel gearceerd. Niet alle waarden zijn representatief voor de gemeenten vanwege een laag aantal metingen

Ruimte	Basisactiviteit	Gemiddelde waarde per gemeente		
		Utrecht	Haarlem	Emmen
Woonkamer	Stof afnemen hoog	208	216	248
	Stof afnemen midden	446	573	482
	Stof afnemen laag	211	380	201
	Opruimen	227	270	246
	Stofzuigen	484	572	486
	Dweilen	373	462	303
Slaapkamer	Stof afnemen hoog	170	98	85
	Stof afnemen midden	198	327	210
	Stof afnemen laag	130	213	104
	Opruimen	144	124	113
	Stofzuigen	264	326	233
	Dweilen	219	249	157
Keuken	Bed verschonen	525	513	445
	Stofzuigen	172	200	214
	Dweilen	167	224	187
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	515	743	544
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	174	216	140
	Afval opruimen	356	249	194
Sanitair	Badkamer schoonmaken	712	771	612
	Toilet schoonmaken	348	423	366
Hal	Stof afnemen hoog	114	200	69
	Stof afnemen midden	122	154	134
	Stof afnemen laag	107	62	64
	Stofzuigen	160	212	179
	Dweilen	144	178	98

Ruimte	Incidentele activiteit	Gemiddelde waarde per gemeente			
		Utrecht	Haarlem	Emmen	
Woonkamer	Gordijnen wassen	-	-	-	
	Reinigen lamellen / luxaflex	-	64	-	
	Ramen binnenzijde	875	865	337	
	Deuren/deurposten nat afdoen	73	102	82	
	Meubels afnemen (droog/nat)	336	295	365	
	Radiatoren afnemen	34	75	206	
Slaapkamer	Gordijnen wassen	-	1010	-	
	Reinigen lamellen / luxaflex	2674	-	-	
	Ramen binnenzijde	1105	287	34	
	Deuren/deurposten nat afdoen	153	54	94	
	Radiatoren afnemen	36	15	39	
	Gordijnen wassen	-	-	-	
Keuken	Reinigen lamellen / luxaflex	-	-	-	
	Ramen binnenzijde	249	408	-	
	Deuren/deurposten nat afdoen	134	105	106	
	Radiatoren afnemen	162	31	61	
	Keukenkastjes (binnenzijde)	263	556	411	
	Koelkast (binnenzijde)	212	861	270	
	Oven/magnetron (binnenzijde)	270	130	149	
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood)	344	-	-	
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	-	120	-	
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	46	-	26	
	Bovenkant keukenkastjes	193	30	225	
	Tegelwand (los van keukenblok)	126	36	169	
	Sanitair	Radiatoren afnemen	126	56	36
		Tegelwand badkamer afnemen	268	247	216
Gordijnen wassen		-	-	-	
Ramen binnenzijde		18	60	43	
Hal	Reinigen lamellen / luxaflex	-	-	-	
	Trap stofzuigen	324	168	110	
	Radiator afnemen	-	15	60	
	Deuren/deurposten nat afdoen	184	222	133	

Tabel 17: gemiddeld gemeten duur per activiteit, per gemeente

# C. Observatieprotocol en vragenlijst

Onderstaande figuren geven een beeld van het protocol dat gebruikt is bij de observaties.

Algemene gegevens	
Bestandsnaam	
Gemeente	
Schoonmaakfrequentie	
Starttijd observatie	
Eindtijd observatie	
Geobserveerde tijd in seconden	
Ontvangt de client alleen een basisvoorziening of ook aanvullend maatwerk?	
Doet de klant ook een eigen betaling bovenop de basisvoorziening?	

Gegevens over de woning	
Is de vloer in de woonkamer te dweilen?	
Is de vloer in de slaapkamer te dweilen?	
Is de vloer in de keuken te dweilen?	
Is de vloer in de gang te dweilen?	
Zijn de gordijnen in de woonkamer te wassen?	
Zijn de gordijnen in de slaapkamer te wassen?	
Is een raam in de keuken aanwezig?	
Indien een raam aanwezig is: zijn de gordijnen in de keuken te wassen?	

Gegevens over de woning		Resultaten tijsmeting		Geobserveerde tijdsbesteding (sec)
Is in de keuken een losse tegelwand aanwezig (los van keukenblok)?		<b>Ruimte</b>	<b>Schoonmaakactiviteit</b>	
Is een raam in de badkamer aanwezig?		Woonkamer	Stof afnemen (hoog = trapje voor nodig) - nat of droog	
Indien een raam aanwezig is: zijn de gordijnen in de badkamer te wassen?		Woonkamer	Stof afnemen (midden = niet op een trapje en niet bukken) - nat of droog	
Is in de woning een losse vriezer aanwezig?		Woonkamer	Stof afnemen (laag = waar je voor moet bukken door de knieën) - nat of droog	
Is in de woning een vaatwasser aanwezig?		Woonkamer	Opruimen	
Indien een vaatwasser aanwezig is: kan de binnenzijde van de afzuigkap gereinigd worden in de vaatwasser?		Woonkamer	Stofzuigen (inclusief meubels stofzuigen)	
Wordt de keuken van de klant gebruikt om in te koken?		Woonkamer	Dweilen	
Is een trap aanwezig in de woning?		Woonkamer	Gordijnen (vitrage, overgordijnen) wassen	
Zijn huisdieren aanwezig in de woning?		Woonkamer	Reinigen lamellen / luxaflex	
		Woonkamer	Ramen binnenzijde	
		Woonkamer	Deuren/deurposten nat afdoen	
		Woonkamer	Meubels afnemen (droog/nat)	
		Woonkamer	Radiatoren afnemen	
		Slaapkamer	Stof afnemen (hoog = trapje voor nodig) - nat of droog	
		Slaapkamer	Stof afnemen (midden = niet op een trapje en niet bukken) - nat of droog	
		Slaapkamer	Stof afnemen (laag = waar je voor moet bukken door de knieën) - nat of droog	
		Slaapkamer	Opruimen	

# C. Observatieprotocol en vragenlijst

Onderstaande figuren geven een beeld van de vragenlijst die gebruikt is bij de interviews met de cliënten.

6					Geen of één van deze gebruiken!			
7								
8	Vertrek	Soort	Activiteit	Wie	Frequentie per week	Frequentie per twee weken	Frequentie per maand	Frequentie per jaar
9	woonkamer	Basis	Stof afnemen (hoog/trapje)	hulp				
10	woonkamer	Basis	Stof afnemen (hoog/trapje)	Selecteer...				
11	woonkamer	Basis	Stof afnemen (midden)	hulp				
12	woonkamer	Basis	Stof afnemen (midden)	Selecteer...				
13	woonkamer	Basis	Stof afnemen (la					
14	woonkamer	Basis	Stof afnemen (la					
15	woonkamer	Basis	Stofzuigen					
16	woonkamer	Basis	Stofzuigen					
17	woonkamer	Basis	Dweilen (?)					
18	woonkamer	Basis	Dweilen (?)					
19	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (ho					
20	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (ho					
21	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (m					
22	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (m					
23	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (la					
24	slaapkamer	Basis	Stof afnemen (la					
25	slaapkamer	Basis	Stofzuigen					
26	slaapkamer	Basis	Stofzuigen					

1. Vindt u dat u met de huishoudelijke hulp vanuit de gemeente een schoon en leefbaar huis heeft?	
Zo nee, waarom niet? Wat zijn knelpunten? Welke activiteiten gebeuren te weinig en hoe vaak zouden die dan moeten gebeuren?	
2. Vindt u dat u met de huishoudelijke hulp vanuit de gemeente, de inzet van uzelf en anderen een voldoende schoon huis heeft?	
Zo nee, waarom niet? Wat zijn knelpunten?	

Algemene vragen | **Activiteiten en frequentie** | Kwalitatief oordeel

Algemene vragen | Activiteiten en frequentie | **Kwalitatief oordeel** (+)

# D. Afkortingen en begrippen

Algemene voorziening	Bestaat uit diensten of activiteiten gericht op maatschappelijke ondersteuning die zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk zijn voor iedereen of voor nader afgebakende bevolkingsgroepen.
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)
Basisvoorziening	De maatwerkvoorziening 'Schoon Huis' in Utrecht voor alle cliënten die in aanmerking komen voor Huishoudelijke Hulp
CAK	Centraal Administratie Kantoor, een publieke dienstverlener die in opdracht van de overheid regelingen uitvoert.
CIZ	Centrum indicatiestelling zorg
CRvB	Centrale Raad van Beroep
HH	Huishoudelijke Hulp
Maatwerkmodule	Naast de basisvoorziening kunnen cliënten in aanmerking komen voor aanvullende inzet van de Huishoudelijke Hulp wanneer de specifieke situatie van de cliënt hier aanleiding toe geeft.
Maatwerkvoorziening	Een individuele voorziening, in de Wmo 2015 aangeduid met maatwerkvoorziening, is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid, de participatie en de bescherming van burgers.
Pgb	Persoonsgebonden budget
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZIN	Zorg in natura

# Contactgegevens

## **KPMG Plexus**

E [info@kpmgplexus.nl](mailto:info@kpmgplexus.nl)

T 020 203 0800

## **Bureau HHM**

E [info@hbm.nl](mailto:info@hbm.nl)

T 053 433 0548



**KPMG op social media**



**KPMG app**



**Bureau HHM**

© 2016 KPMG Advisory N.V., ingeschreven bij het handelsregister in Nederland onder nummer 33263682, is lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Cooperative ('KPMG International'), een Zwitserse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken van KPMG International.

© 2016 Bureau HHM

Betere zorg en ondersteuning voor kwetsbare mensen. Dat is onze missie sinds 1979. Bureau HHM onderzoekt, adviseert en brengt mensen en organisaties in beweging met passie en met visie. Omdat zorg altijd beter kan.