

Aanvullende instructie toepassing Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019



Marco Wolves
Kenmerk MW/22/0527/hh
Juni 2022

In deze notitie hebben we nadere instructies uitgewerkt voor het toepassen van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019.

Deze instructies zijn uitgewerkt op basis van:

- de bedoeling van de onderliggende onderzoeken waar het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 op is gebaseerd;
- de vele gesprekken met en praktijkvoorbeelden van Wmo-consulenten van gemeenten en van deskundigen van aanbieders HO tijdens de tientallen trainingen die door bureau HHM zijn verzorgd over het Normenkader HO 2019 sinds 2019.

Tijdens de trainingen over het normenkader voor gemeenten / de Wmo-consulenten geven we de instructies uit deze notitie mondeling al mee. Deze instructies zijn te zien als een inhoudelijke verrijking of inkleuring van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019. Deze instructies hebben geen invloed op de tijdnormen uit het normenkader, de eerder uitgevoerde onderliggende onderzoeken vormen hiervoor de basis.

In deze notitie komt aan de orde:

1. Minder inzet dan volledige overname / afschalen.....	3
2. Enige extra inzet of veel extra inzet (30 of 60 minuten).....	4
3. Kamer wel/niet in gebruik (als slaapkamer!)	5
4. Wanneer ruimtes wel of niet als 'extra kamer' aanmerken	6
5. Samenstelling huishouden (= eigen kracht + gebruikelijke hulp).....	7
6. Huisdieren (die extra inzet van ondersteuning noodzakelijk maken).....	7
7. Overige kenmerken van de woning: omvang, bewerkelijkheid, inrichting	8
8. Strijken en boodschappen (beide meestal voorliggend op te lossen).....	8
9. Regie en organisatie; Advies-instructie-voorlichting	8
10. Algemeen (activiteiten en -onderzoektijden).....	9
11. Afronding van de indicatie (op 5 minuten of per kwartier)	9
12. Herindicaties	10

1. Minder inzet dan volledige overname / afschalen

We krijgen regelmatig vragen over het 'afschalen' of 'minderen' ten opzichte van de in de norm aangegeven minuten per week in geval van volledige overname. De vragen die worden gesteld, gaan over waarop dit 'afschalen' is gebaseerd en of het mogelijk is om verder af te schalen dan de 10, 15 of 17 minuten die in het normenkader staan benoemd.

Hierbij geldt:

1. We hebben in 2016 de uitvoerders HO gevraagd hoeveel cliënten, die géén volledige overname nodig hebben zoals beschreven in de 'gemiddelde cliëntsituatie', zelf gemiddeld doen onder het resultaat Schoon en Leefbaar huis. Dat bleek gemiddeld zo'n 15 minuten te zijn.
Dat betreft meestal schoonmaken op middenniveau (afstoffen en nat afnemen) en algemeen opruimen. Het afstoffen op middenniveau is dus zonder bukken of klimmen/reiken. Dit hebben we in het normenkader 'licht HbH' genoemd. Zonder ons toen te realiseren dat dit een andere invulling kent dat het 'licht HbH' in de CIZ-richtlijn 2006. Daarin omvat 'licht HbH' meer activiteiten en staat dan ook voor 30 minuten.
2. Als de cliënt nog duidelijk meer kan doen en ook werkelijk duurzaam doet dan afstoffen op middenniveau, bijvoorbeeld t.a.v. het sanitair schoonmaken of de keuken of stofzuigen, dan kan zeker nog één of zelfs twee maal extra mindering met 15 minuten plaatsvinden. Mits dit duidelijk wordt toegelicht/gemotiveerd.
3. Bovenop of in plaats van de mindering vanwege de mogelijkheden van de cliënt zelf, kan ook nog aftrek plaatsvinden vanwege ondersteuning vanuit het netwerk of door inwonende personen op basis van het beleid gebruikelijke hulp. Dit kan 15 minuten zijn, maar dit kan ook meer dan 15 minuten zijn. Vaak is dat dan vanwege gebruikelijke hulp.
4. De taak van de gemeente op grond van de Wmo 2015 is ondersteuning op maat te bieden. Als dat bij een cliënt 2 uur of bijvoorbeeld 3 uur per 2 weken is, dan kan dit zeker worden geïndiceerd.
Het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 is gebaseerd op volledige professionele overname op wekelijkse basis. Maar het normenkader staat niet in de weg dat een andere oplossing (minder uren per week) de best passende ondersteuning is voor de cliënt. Dit kan dan ook worden geïndiceerd.
5. Zeker bij de was is vaak ruimte voor eigen inzet door de cliënt. Daarom staat hierbij ook een aftrekoptie voor de helft van de omvang (-/- 17 minuten). Je ziet vaak dat de zware/grote stukken was niet meer kan hanteren, maar de kleine stukken nog wel, zoals kleding, ondergoed e.d.
6. Bij alle punten hierboven bedoelen we specifiek: het betreft inzet van de cliënt zelf of het netwerk, de eigen kracht, waardoor dit werk niet door de huishoudelijke hulp hoeft te worden gedaan.

2. Enige extra inzet of veel extra inzet (30 of 60 minuten)

Wanneer moet ik enige extra inzet of juist veel extra inzet indiceren?

Dit gaat over situaties waarin door beperkingen of belemmeringen van de cliënt extra goed of extra vaak moet worden schoongemaakt.

We zien dit in de volgende situaties:

1. Oorzaak 1: allergieën / COPD en dergelijke waardoor het huis beter stofvrij moet blijven.
2. Oorzaak 2: incontinentie, overmatig zweten, specifieke medicijnen met lichamelijke reacties, rolstoelgebruik binnen-buiten (en geen stofzuigrobotje mogelijk voor het zand opzuigen) en dergelijke, waardoor het huis sneller vervuilt.
3. Tot 30 minuten extra inzet is vooral aan de orde als uitbreiding op het ene bezoek / werkmoment per week van de hulp nodig is. Vanwege extra vaak of extra goed moeten schoonmaken.
4. Tot 60 minuten extra inzet is in het algemeen aan de orde als een tweede bezoek / werkmoment per week van de hulp nodig is. Vanwege extra vaak of extra goed moeten schoonmaken.
5. Aandachtspunt: inzetten van medisch advies kan nodig zijn om duidelijk te krijgen wat op objectieve medische gronden noodzakelijk is om aan extra ondersteuning in te zetten.
6. In geval van een tweede keer moeten komen vanwege stof of zand/haren op de vloer vanwege huisdieren, vanwege allergie, vanwege rolstoelgebruik et cetera: overweeg of het mogelijk is dat de cliënt zelf een eenvoudige robotstofzuiger (voorbeeld: Medion MD19100) kan aanschaffen als algemeen gebruikelijke voorziening.
Advies: door cliënt zelf laten kopen en gebruiken, mits dit iemand is die met een (eenvoudig) apparaat uit de voeten kan, ga hier als gemeente niet tussen zitten.

3. Kamer wel/niet in gebruik (als slaapkamer!)

Binnen het normenkader rekenen we extra tijd voor extra kamers. Er is een verschil tussen de tijd die wordt gerekend wanneer een extra kamer 'wel of niet in gebruik' is. Maar wanneer moeten we als gemeente een kamer aanmerken als 'in gebruik' en wanneer als 'niet in gebruik'?

Instructie:

1. De terminologie waar deze instructie op rust is: een extra kamer **'in gebruik als slaapkamer'** of een extra kamer **'niet in gebruik als slaapkamer'**. Als het geen slaapkamer is, dan is het dus voor **'iets anders'** en dan maakt het in principe niet uit waarvoor dat is.
2. Extra (slaap)kamers in de woning, naast de hoofdslaapkamer van de cliënt (die in de standaardtijd is verwerkt), moeten worden schoongemaakt om de woning uiteindelijk niet te laten vervuilen.
3. Als een extra kamer daadwerkelijk als slaapkamer in gebruik is, dan vergt dat 18 minuten per week zoals genoemd in het normenkader (bijv. voor een stel dat altijd apart slaapt, twee mensen -geen stel- die samen een huis bewonen, een kind, mits geen gebruikelijke hulp mogelijk is: betekent zelf schoonmaken door het kind), et cetera.
4. Voor de niet-slaapkamers indiceer je 5 minuten per week. Dat is in principe onafhankelijk waar deze andere kamer voor wordt gebruikt. Van leeg tot logeerkamer tot strijkkamer tot computerkamer etc. Want: met 20 minuten per maand heeft de hulp genoeg tijd om die kamer een keer te kunnen stoffen en stofzuigen e.d. en blijft deze acceptabel schoon. Waarbij de consulent op basis van haar/zijn professioneel oordeel in een uitzonderlijke situatie een uitzonderlijke beslissing kan nemen en toch 18 minuten kan toekennen.
5. Een zolder en dus ook een eventuele helemaal leegstaande zolderkamer: die neem je in principe niet mee, behalve als er duidelijke redenen zijn om dit wel te doen. Een eventuele zolder lost zich in de praktijk wel op: de hulp of een kind of kleinkind gaat er zo nodig eens per jaar eens met de stofzuiger door.
6. De 18 minuten voor een kamer in gebruik als slaapkamer: want dan moet ook het bed worden verschoond en vergt de kamer door de aard van het gebruik meer schoonmaaktijd.
7. Een logeerkamer die (zeer) incidenteel wordt beslapen: die kan in principe door de logee weer schoon worden opgeleverd. Of door de ouders van het kleinkind dat komt logeren. Het is niet aan de gemeente om dit soort zaken altijd te moeten oplossen. Dan is die 5 minuten per week (20 minuten per maand) voldoende om die kamer toereikend schoon te houden.
Ook hier geldt weer: uitzonderingen daargelaten, zoals bijvoorbeeld: kleinkinderen logeren enkele dagen per week om het gezin te ontlasten waar al jeugdzorg in zit: dan is HO inzetten bij opa en oma beter dan meer jeugdzorg inzetten.
8. Het professionele oordeel van de consulent is uiteindelijk leidend, deze kan zo nodig (mits incidenteel) de hardheidsclausule benutten.
9. Suggestie: neem in de werkinstructie een maximum van 4 of 5 'extra kamers niet in gebruik zijnde als slaapkamer' op.

4. Wanneer ruimtes wel of niet als 'extra kamer' aanmerken

Binnen het normenkader rekenen we extra tijd voor extra kamers. Er is een verschil tussen de tijd die wordt gerekend wanneer een extra kamer wel of niet in gebruik is als slaapkamer. Maar wanneer merk je een extra ruimte nu ook aan als extra kamer? Hier kan sprake zijn van interpretatieverschillen, vooral als het meer om een 'overige ruimte' gaat en niet zozeer een extra kamer.

Instructie:

1. Grote bijkeuken: is in principe 'de keuken'. Maar als het een serieus grote keuken in combinatie met een serieus grote bijkeuken betreft: dan kan opplussen op basis van 'extra kamer' of op basis van 'omvang van de woning aan de orde zijn (als de hele woning duidelijk bovengemiddeld groot is).
2. 2e badkamer: kern: bespreken met de cliënt dat deze in principe niet wordt gebruikt als badkamer en deze dan aanmerken als 'extra kamer niet zijnde een slaapkamer': plus 5 minuten/week.
3. Separaat toilet boven: als er geen toilet in de badkamer zit: zien als onderdeel van 'het sanitair boven': geen extra tijd voor toekennen.
4. Kantoor: als het echt een kantoor is en niet een slaapkamer die als werkplek wordt gebruikt: deze moet zakelijk schoongemaakt en dan is het geen Wmo. Als het een thuiswerkplek betreft, dan is het een kamer 'niet in gebruik als slaapkamer'.
5. Grote kelder: afwegen op basis van het werkelijke gebruik hiervan. Niet meenemen (geen extra tijd toekennen)(net zoals de zolder) of eventueel meenemen als 'extra kamer niet in gebruik als slaapkamer'.

5. Samenstelling huishouden (= eigen kracht + gebruikelijke hulp)

In het normenkader is de mogelijkheid benoemt om extra tijd toe te kennen op grond van de 'samenstelling van het huishouden'. Hiervoor hanteren we een aanvullende instructie, gebaseerd op de uitgangspunten van eigen kracht en het beleid gebruikelijke hulp van de gemeente.

1. De instructie voor deze regel in het normenkader is:
 - a. beoordeel de eigen kracht van de cliënt(en)
 - b. beoordeel de situatie op grond van het beleid gebruikelijke hulp van de gemeente.
2. Als er sprake is van meer personen in het huishouden, dan zijn eigen kracht en gebruikelijke hulp bepalend of er MINDER dan volledige overname of MEER dan volledige overname moet worden ingezet.

De 30 minuten zoals vermeld in het normenkader: kom tot een specifieke afweging die kan leiden tot het toekennen van minder tijd of tot het toekennen van meer tijd (eventueel ook meer dan 30 minuten).

6. Huisdieren (die extra inzet van ondersteuning noodzakelijk maken)

Omdat huisdieren een extra bron van vervuiling kunnen zijn binnen een huishouden, kan het nodig zijn vanwege de noodzaak van extra vaak of extra goed schoonmaken 15 minuten extra ondersteuningstijd toe te kennen.

Instructie:

1. Er zijn gemeenten die uitsluiten dat er extra ondersteuningstijd nodig kan zijn vanwege de aanwezigheid van huisdieren, omdat dit een 'eigen keuze van de cliënt' is. Andere gemeenten zien juist de belangrijke rol die huisdieren in het leven van mensen kunnen hebben en komen hier zo nodig in tegemoet als dit nodig is.
2. Voor hulpdiensten kan wel extra inzet van ondersteuning noodzakelijk zijn.
Dat zijn namelijk hulpmiddelen en geen huisdieren.
3. Voor de verzorging van huisdieren indiceer je geen extra ondersteuningstijd.
4. Zolang sprake is van een 'gewone situatie', dus 1 of 2 katten of honden/hondjes: dan kan het aan de orde zijn dat je extra tijd indiceert als daadwerkelijk sprake is van extra bewerkelijkheid/werk voor de hulp.
5. Als sprake is van keuzen van de cliënt die boven het 'gewone' uitstijgen, dan is gesprek nodig over wat aan de cliënt zelf is en wat aan de gemeente/samenleving is.
Ofwel: als de cliënt ervoor kiest meer vervuiling te laten ontstaan door huisdieren dan als algemeen redelijk is aan te merken, dan wordt dat vervolgens niet door de gemeente opgelost.

Want: in het beleid van de gemeente staat dat de cliënt is gehouden om niet meer ondersteuning te vragen of noodzakelijk te maken dan in redelijkheid nodig is.

Voorbeelden: meerdere honden die vrij door het hele huis mogen lopen of losvliegende vogels die veel troep maken. Cliënten met COPD die ook nog eens roken en 20 parkieten binnen houden en vervolgens om extra vaak schoonmaak vragen.

In dezelfde lijn: cliënten met zware allergie of COPD, maar die weigeren de woning te saneren en die wel om extra ondersteuning vragen.

7. Overige kenmerken van de woning: omvang, bewerkelijkheid, inrichting

Op basis van het normenkader is het mogelijk om 15 minuten extra ondersteuningstijd toe te kennen op basis van 'overige kenmerken'.

Wat zijn deze overige kenmerken?

1. Wees terughoudend met dit te gebruiken, doe dit alleen in heel duidelijke gevallen.
2. Omvang van het huis: alleen in uitzonderlijke situaties neem je een kwartier extra op vanwege een heel groot huis. Dit aspect wordt namelijk mede gedekt door de mogelijkheid van toekennen van extra ondersteuningstijd voor 'extra kamers wel of niet in gebruik als slaapkamer'.
3. Bewerkelijkheid: idem: alleen in uitzonderlijke situaties hiervoor extra ondersteuningstijd opnemen.
4. Inrichting: idem: eerste verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt om niet meer inzet nodig te maken dan redelijkerwijs nodig is. In uitzonderlijke situaties kun je het meenemen.
5. Voor deze drie items gezamenlijk ken je in principe maximaal 1 x 15 minuten extra toe.

8. Strijken en boodschappen (beide meestal voorliggend op te lossen)

De afgelopen jaren zijn er diverse ontwikkelingen geweest rondom strijken en boodschappen. Deze hebben invloed op het indiceren van hulp bij het huishouden:

1. Strijken wordt over het algemeen niet meer geïndiceerd, hier zijn in de vorm van strijkvrije kleding voorliggende oplossingen voor beschikbaar.
2. Boodschappen halen wordt in het algemeen niet meer geïndiceerd. Hier zijn veelal boodschappenservices voor beschikbaar als voorliggende oplossing.

9. Regie en organisatie; Advies-instructie-voorlichting

Het kan zijn dat een cliënt niet meer zelf (volledig) de regie kan voeren over het huishouden. Als het zo is dat een hulp daardoor aantoonbaar extra werkzaamheden moet doen of bijvoorbeeld door het gedrag van de cliënt extra tijd nodig heeft, dan kun je hiervoor tot 30 minuten per week structureel extra indiceren. Van een hulp mag worden verwacht dat deze zelfstandig haar / zijn werkzaamheden kan plannen. Het gegeven als zodanig dat de cliënt geen instructie (meer) kan geven, betekent dus niet automatisch inzet van extra ondersteuningstijd, dit moet wel daadwerkelijk nodig zijn.

Advies-instructie-voorlichting heeft betrekking op het, op tijdelijke basis, aanleren van praktisch vaardigheden in het huishouden aan een cliënt. Bijvoorbeeld als een partner net is weggevallen en een cliënt zelf wil kunnen bijdragen aan het huishouden, het schoonmaken, het leren koken van enkele basis-maaltijden, et cetera. Soms is het dan praktisch hiervoor aan de dan in het algemeen al langere tijd vertrouwde huishoudelijke hulp voor een aantal weken extra tijd toe te kennen. Dit is dus altijd tijdelijk en is te onderscheiden van de inzet van Wmo-begeleiding.

10. Algemeen (activiteiten en -onderzoektijden)

Het normenkader is gebaseerd op uitgebreid onderzoek, waarin we ook gemiddelde tijden in kaart hebben gebracht van de verschillende activiteiten.

In het algemeen is het advies: indiceer niet gedetailleerd in minuten op activiteitsniveau. Deze zijn in het Normenkader ook niet opgenomen. Uiteraard staan deze wel in de onderliggende onderzoeksrapporten, zoals dat van Utrecht. Waarom dan niet per activiteit een tijd indiceren? Hiervoor zijn twee redenen. Ten eerste: de tijden per activiteit in deze onderzoeksrapporten zijn gemiddelde onderzoektijden over een grote situaties waarin tijd is gemeten. Dit zijn zeker géén instructietijden op activiteitsniveau.

Door de verschillende activiteiten en tijden bij elkaar op te tellen, hebben we een totaal tijd verkregen. Deze totaal tijd is toereikend om het resultaat te schoon en leefbaar huis te behalen in veel verschillende situaties. Maar de uitvoeringstijd per activiteit varieert altijd per individuele situatie. En dat is prima, dat is de praktijk, maar de totaal tijd als geheel is uiteindelijk toereikend.

Ten tweede: er is ook sprake van tijd die nodig is om schoonmaakspullen te pakken en op te ruimen, even met de klant af te stemmen, etc., dat is allemaal opgenomen in de 'indirecte tijd'. Zou je alleen tijden per activiteit indiceren, dan mis je dus een deel van de tijd.

Een optie is om te werken met een totaal tijd in uren per jaar: dan kun je meer flexibiliteit bieden aan aanbieder en cliënt om bijvoorbeeld in de zomer wat te minderen en een grote schoonmaak in het voorjaar in te bouwen of mee te bewegen met een variabele gezondheidstoestand van de cliënt. Dit is een nu (nog) niet algemeen gebruikelijke keuze.

Het kan wel handig zijn voor consultants als zij een lijst met activiteiten en frequenties met de cliënt kunnen bespreken, zoals deze in de bijlagen van het Normenkader staan. Zodat er aan verwachtingenmanagement kan worden gedaan, omdat de cliënt een beeld krijgt van welke activiteiten nodig zijn voor het resultaat 'schoon en leefbaar huis' en welke frequentie gemiddeld genomen verwacht mag worden.

Puur om een idee te hebben van de orde van grootte, kunnen de consultants de onderzoektijden uit het rapport van Utrecht een keer bekijken. We raden niet aan dit op cliëtniveau te doen, laat staan dit samen met de cliënt te doen.

11. Afronding van de indicatie (op 5 minuten of per kwartier)

Bij het indiceren komen consultants soms op een 'bijzonder' aantal minuten. Hoe ronden we dan af?

Afronding van de indicatie kan het beste per 5 minuten of per kwartier. Het is verstandig hierover met de aanbieders te overleggen. We horen steeds vaker dat wordt gekozen voor afronding per 5 minuten, maar op kwartierniveau is zeker ook een optie.

Spreek goed af hoe je de afronding met elkaar wilt doen. Indiceer in ieder geval NIET op de minuut nauwkeurig, zoals "2 uur en 23 minuten". Dat biedt schijnnaauwkeurigheid en maakt het per saldo complex, omdat je daarmee suggereert dat je indicatie ook op de minuut nauwkeurig klopt voor deze cliënt, terwijl het normenkader daarvoor niet bedoeld is.

12. Herindicaties

Gemeenten die het normenkader gaan gebruiken, maken verschillende keuzen ten aanzien van het herindiceren van cliënten.

1. Veel gemeenten kiezen bij invoeren van het normenkader voor geleidelijk herindiceren, bij afloop van indicaties. Er zijn ook gemeenten die kiezen voor volledige herindicatie of gedeeltelijke herindicatie van met name de (heel) hoge indicaties. Herindicaties vergen optimale zorgvuldigheid, zeker als lopende indicaties vanwege nieuw beleid worden herzien.
2. Wanneer wordt overgegaan op het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019 en zeker ook wanneer een herindicatietraject wordt opgestart, is het noodzakelijk vroegtijdig en uitgebreid met de gecontracteerde aanbieders van HO de ontwikkelingen te bespreken.
3. Bij een herindicatie constateert de cliënt vaak dat diens situatie de afgelopen jaren achteruit is gegaan, maar dat de indicatie nu plots omlaag gaat. Dit roept dan vragen op bij de cliënt.

Mogelijke reactie 1: 'het klopt dat uw situatie achteruit is gegaan, dat begrijpen wij. Maar uw woning raakt daardoor niet meer vervuild dan voorheen. Daarom is geen extra inzet van HO nodig.' (als dit het geval is uiteraard. En als er geen gevolgen zijn vanwege vermindering van eigen kracht).

Mogelijke reactie 2: 'de gemeente hanteert nieuw beleid, met een actueel en algemeen geaccepteerd normenkader voor het indiceren van HO. Met dit normenkader indiceren wij 'zinnig en zuinig', in overeenstemming met hedendaagse normen en opvattingen over het huishouden en wat we als schoon en leefbaar aanmerken. We begrijpen dat het verlagen van uw indicatie vervelend is. Wij houden contact met u en met uw aanbieder om in de gaten te houden of het met deze nieuwe indicatie lukt om uw woning schoon en leefbaar te houden.'

Dit alles laat onverlet: als de situatie van de cliënt het noodzakelijk maakt juist meer te indiceren, dan moet dat uiteraard ook gebeuren.

4. Ook mogelijk of zelfs noodzakelijk: bij herindicaties van grote indicaties vooraf met de aanbieder (en de huishoudelijke hulp) afstemmen over wat nu echt nodig is bij deze cliënten. En wat de hulp dan nu allemaal doet in de 5-6-7 uur die zij heeft. En of dat allemaal wel de bedoeling is vanuit de Wmo en of dit in lijn is met beleid en inzichten bij de gemeente en ook de aanbieder.
5. Cliënten kunnen (erg) verbonden zijn met hun huishoudelijke hulp. Voor de hulp kan het lastig zijn om uren kwijt te raken. De cliënt kan het vervelend vinden als een verandering van indicatie gevolgen heeft voor de hulp. Ook dit pleit voor zorgvuldige communicatie met aanbieders en cliënten.