# BELEIDSKADER
# HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2018

**BELEIDSKADER HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2018**

## Inleiding

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) ondersteunen gemeenten inwoners bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Eén van de maatwerkvoorzieningen die hiervoor kan worden ingezet is de Huishoudelijke Ondersteuning (HO). De HO wordt ingezet als inwoners niet meer op eigen kracht of met behulp van hun sociale netwerk hun huis leefbaar kunnen houden. Huishoudelijke taken worden dan overgenomen door een hulp. Het resultaat leefbaar huis wordt hiermee bereikt. Onder leefbaar huis wordt verstaan dat iedereen gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, als slaapvertrek in gebruik zijnde ruimtes, de keuken, sanitaire ruimte en gang. Het huis dient zodanig leefbaar te zijn dat geen vervuiling plaatsvindt en zo een algemeen aanvaardbaar basisniveau van een leefbaar huis wordt gerealiseerd.

Bij de invoering van de Wmo 2015 is destijds de keuze gemaakt om HO op een resultaatgerichte manier uit te voeren. Hierbij werden 2 pakketten ingezet: het basispakket (resultaat is een “leefbaar huis[1]”) en het pluspakket (resultaat is regie op het huishouden en zorg voor minderjarige kinderen). De cliënt maakt met de zorgaanbieder in de huidige situatie afspraken over de in te zetten zorg. Dit geldt voor zowel de werkzaamheden die worden overgenomen door de hulp als de hoeveelheid tijd die door de zorgaanbieder moet worden ingezet. Voor deze resultaatgerichte manier van werken is destijds gekozen omdat deze aansluit bij de aard van de Wmo 2015. De ontwikkeling van de nieuwe werkwijze is in samenwerking met cliënten en zorgaanbieders gebeurd.

In mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) richtinggevende uitspraken gedaan over de maatwerkvoorziening HO onder de Wmo 2015. Belangrijke onderdelen uit de uitspraken zijn:

- Huishoudelijke ondersteuning valt onder de Wmo 2015;
- De ondersteuning mag, onder voorwaarden, als algemene voorziening worden aangeboden;
- Gemeenten mogen uniforme normen hanteren, zoals de term “een (schoon en) leefbaar huis” binnen het resultaatgericht werken. Deze normen moeten echter wel objectief onderbouwd zijn. Tegelijkertijd moet maatwerk in het zorgaanbod mogelijk blijven. Er moet door het college op individueel niveau zicht worden gegeven op de vraag op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van het resultaat een leefbaar huis.

De CRvB heeft in zijn uitspraken bepaald dat het mogelijk is om binnen de HO te sturen (en financieren) op basis van resultaat en prestatie. Als voorwaarde geldt dan wel dat de norm waarop het resultaat wordt gebaseerd onafhankelijk en objectief tot stand is gekomen. Het huidige beleid met het resultaat “leefbaar huis”, voldoet niet aan deze voorwaarde.

Naar aanleiding van deze uitspraken passen de 14 Twentse gemeenten hun beleid HO aan. Doelstelling is om per 1 januari 2018 over een goed en rechtmatig beleidskader te beschikken. Er moet in 2017 een inkoopprocedure gestart worden zodat de gemeenten per 1 januari 2018 passende overeenkomsten hebben.

Het beleidskader HO 2018 bestaat uit een 6-tal modules met elk een eigen resultaat.

De 6 modules zijn:

- Basismodule
- Module Extra hygiëne
- Module Wasverzorging
- Module Regie
- Module Maaltijdverzorging

[1] Lokaal kan de samenstelling van het basispakket verschillen (bijv. de wasverzorging en maaltijden).

- Module Zorg voor minderjarige kinderen
- Objectieve norm

De normen in het beleidskader HO 2018 zijn objectief omdat de normen van de basismodule door onafhankelijk onderzoek tot stand zijn gekomen en de normen van de extra modules gebaseerd zijn op het CIZ-protocol. Hierdoor zijn de te hanteren normen objectief, gebaseerd op onafhankelijk onderzoek.

De normen die gebruikt worden in het beleidskader HO 2018 zijn gebaseerd op 2 onderzoeken:

- De normen van de basismodule zijn gebaseerd op het onderzoek dat HHM voor de Twentse gemeenten heeft uitgevoerd.
- De normen van de extra modules zijn gebaseerd op het CIZ-protocol.

Uit juridisch advies van Damsté advocaten – notarissen blijkt dat het onderzoek van HHM naar de normen voor de basismodule de rechterlijke toets kan doorstaan. De aanvaardbaarheid van de normen van het CIZ-protocol huishoudelijke ondersteuning is al meermalen door de CRvB als voldoende objectief beoordeeld en vastgesteld.

De objectieve normen kennen maximale normtijden. De daadwerkelijk in te zetten ondersteuning (activiteiten en frequenties) wordt afgestemd op de situatie van de cliënt en kan daarom in de praktijk minder zijn dan de maximale normtijd.

**Modules**

Het beleidskader HO 2018 bestaat uit de volgende modules:

*Basismodule*

De basismodule huishoudelijke ondersteuning bestaat uit basis schoonmaakactiviteiten (wekelijkse activiteiten) en incidentele schoonmaakactiviteiten (enkele malen per jaar) per woonruimte gericht op het resultaat “leefbaar huishouden”. Bij activiteiten in de basismodule kan gedacht worden aan stofzuigen, het sanitair schoonmaken en dweilen. De module heeft betrekking op de woonruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning én die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn. Per woonruimte wordt aangegeven welke activiteiten er met welke frequentie per ruimte moeten worden verricht om het resultaat leefbaar huishouden te realiseren. Daarbij wordt per activiteit de normtijd gegeven. De normen van de basismodule zijn gebaseerd op het HHM onderzoek.

*Module Extra hygiëne*

Deze module wordt ingezet als een cliënt vanwege objectiveerbare medische/fysieke belemmeringen onvoldoende resultaat kan bereiken met de basismodule. De module Extra hygiëne is qua activiteiten gelijk aan de basismodule. Alleen de frequentie van (enkele van) de activiteiten verschilt met de basismodule. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden dat er bij een inwoner vanwege een ernstige vorm van COPD aantoonbaar vaker moet worden stof gezogen per week dan wat vanuit het basispakket kan worden geboden. De module Extra hygiëne is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol.

*Module Wasverzorging*

Deze maatwerkmodule wordt ingezet als een cliënt een belemmering heeft bij het op orde en schoon houden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed. Aan de belemmering ligt een objectiveerbare (medische) beperking ten grondslag. Het doel van dit resultaat is de beschikking hebben over schone en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed. Activiteiten die bijvoorbeeld onder deze module vallen zijn was in wasmachine stoppen, de was ophangen en strijken van bovenkleding. De module Wasverzorging is gebaseerd op de norm uit het CIZ protocol.

*Module Regie*

Deze module wordt ingezet wanneer de cliënt niet in staat is tot regie en plannen van werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van huishoudelijke taken. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden overgenomen, heeft de hulp aansturende en regietaken. Het doel van het voeren van de regie over het huishouden is, naast een leefbaar huishouden, ook het ondersteunen bij het organiseren van het huishouden. Voorwaarde voor het inzetten van de module Regie is dat sprake is van een objectiveerbare (medische) beperking. De module Regie is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol.

*Module Maaltijdverzorging*

Deze module bestaat uit activiteiten die moeten worden verricht om het resultaat “beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden” te bereiken. Hierbij kan gedacht worden aan zowel warme- als broodmaaltijden. De module Maaltijdverzorging is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol. De module Maaltijdverzorging wordt alleen ingezet als sprake is van een objectiveerbare (medische) beperking die ertoe leidt dat de cliënt niet in staat is zelf of met ondersteuning van het sociale netwerk het resultaat te bereiken. Er zijn daarnaast ook voorliggende voorzieningen voor deze module, zoals een maaltijdservice (‘’tafeltje-dek-je’’).

*Module Zorg voor minderjarige kinderen*

Uitgangspunt bij deze module is dat bij uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren. Het college ondersteunt alleen als ouders door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor de zorg voor minderjarige, gezonde kinderen. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk (maximaal 3 maanden), in afwachting van een structurele oplossing. De module wordt alleen ingezet als er sprake is van een objectiveerbare (medische) beperking. De module Zorg voor minderjarige kinderen is gebaseerd op de normen uit het CIZ protocol en kan bestaan uit verschillende activiteiten zoals ondersteunen bij de maaltijden en het verzorgen van de kinderen.

**Algemene voorziening**

Op basis van de Wmo 2015 kan de ondersteuning worden geleverd door gebruik te maken van een maatwerkvoorziening of een algemene voorziening. De toegang tot een maatwerkvoorziening ligt bij de gemeente, er is een toekenningsbeschikking voor nodig. Een algemene voorziening is toegankelijk voor alle inwoners. De inzet van een algemene voorziening kan ertoe leiden dat cliënten meer in eigen kracht worden gezet. Het ondersteuningsprobleem kan worden opgelost zonder dat daarvoor een melding en onderzoek bij de gemeente nodig is. Voor de gemeente geldt dat de kosten van een algemene voorziening mogelijk lager zijn dan de kosten van de maatwerkvoorziening. In alle gevallen geldt dat wanneer het ondersteuningsprobleem van de cliënt niet of niet volledig door de inzet van een algemene voorziening wordt opgelost er een beroep op de maatwerkvoorziening kan worden gedaan.

Een voorbeeld van een algemene voorziening is de Was- en strijkservice. Gezien het verwachte intensieve gebruik van de module Wasverzorging en de daarmee gepaard gaande kosten, wordt in Twents verband een onderzoek gestart naar de mogelijkheden voor een algemene voorziening. Een collectieve voorziening gaat een stap verder en is alleen toegankelijk voor cliënten die hiervoor geïndiceerd zijn.

**Werkwijze Wmo 2015 HO**

De besluitvorming om te komen tot een maatwerkvoorziening HO basispakket en mogelijk een aanvullende module vindt plaats middels de Wmo 2015 en via onderstaande 5 stappen:

1. melding

2. onderzoek en verslag

3. aanvraag

4. beschikking

5. uitvoering

*Stap 1 en 2*

Nadat de cliënt zich met een hulpvraag op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning meldt bij de gemeente, gaat de consulent met de cliënt en eventueel zijn of haar naasten in overleg om de hulpvraag te verhelderen en de behoeften en wensen te inventariseren. Vervolgens wordt samen met de cliënt onderzocht welke mogelijkheden en oplossingen in redelijkheid er zijn. Hierbij wordt eerst gekeken naar de eigen kracht van de cliënt (wat kan hij zelf?), het sociaal netwerk (zoals gebruikelijke hulp, mantelzorg e.d.) en vervolgens de mogelijke inzet van vrijwilligers. Tot slot wordt onderzocht of een (algemene voorziening volstaat. Een algemene voorziening kan volstaan als deze 1) daadwerkelijk beschikbaar is, 2) een adequate compensatie voor de beperking biedt, en 3) voor de cliënt financieel te dragen is. De uitkomsten van het onderzoek worden door de consulent opgenomen in het verslag. Een door de cliënt ondertekend ondersteuningsplan krijgt de status van aanvraag.

*Stap 3*

Wanneer deze stappen niet leiden tot een voldoende oplossing zet de consulent op aanvraag van de cliënt de maatwerkvoorziening HO in. Dit betekent dat een gecontracteerde zorgaanbieder (een deel van) de huishoudelijke werkzaamheden overneemt. De maatwerkvoorziening HO wordt afgestemd op de cliënt. Dit betekent in de eerste plaats dat wordt vastgesteld welke modules moeten worden ingezet. Als het alleen om ondersteuning bij het schoonmaken van de woning gaat wordt de Basismodule ingezet. Indien vanwege een objectiveerbare (medische) beperking de noodzaak daartoe blijkt worden aanvullende modules ingezet. Wanneer duidelijk is welke modules worden ingezet, beoordeelt de consulent namens de gemeente in hoeverre de cliënt (of het sociaal netwerk) zelf bepaalde werkzaamheden kan uitvoeren (de zogenaamde eigen kracht van de cliënt). Deze werkzaamheden worden niet overgenomen door de aanbieder. Uiteindelijk is dan duidelijk wat de cliënt zelf kan en welke werkzaamheden door de aanbieder worden overgenomen.

Iedere module heeft zijn eigen resultaat en een eigen maximum norm (de norm bestaat uit activiteiten, frequenties en tijden). Op basis van de persoonlijke situatie van de cliënt wordt vastgesteld welk deel van de activiteiten een cliënt zelf/netwerk kan uitvoeren en welk deel wordt overgenomen door de aanbieder. Op die manier wordt maatwerk geleverd.

*Stap 4*

De cliënt ontvangt van de gemeente een beschikking waaruit blijkt welke concrete ondersteuning hij ontvangt en op welke manier die ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Het in de beschikking toegekende resultaat is gebaseerd op: activiteiten + frequentie + tijdsindicatie.

*Stap 5*

Aanbieder krijgt de opdracht tot uitvoering van de toegekende resultaten.

# BELEIDSKADER
# HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING 2018
# Bijlagen

## Bijlage 1: Basismodule en aanvullende modules

*Basismodule*

De basismodule huishoudelijke ondersteuning bestaat uit basis schoonmaakactiviteiten en incidentele schoonmaakactiviteiten per bewoonde woonruimte gericht op het resultaat “leefbaar huishouden”. De module heeft betrekking op de woonruimten die nodig zijn voor het normale gebruik van de woning én die daadwerkelijk dagelijks in gebruik zijn. Per woonruimte wordt aangegeven welke activiteiten er met welke frequentie per ruimte moeten worden verricht en wat de benodigde tijd is om het resultaat leefbaar huishouden te realiseren. In de normering en tabellen is onderscheid gemaakt tussen reguliere en incidentele activiteiten (tabel 1 en 2). Beide vallen onder de basismodule. De maximale omvang van de basismodule is volgens het HHM-onderzoek 105 uren op jaarbasis.

Als eigen mogelijkheden, gebruikelijke hulp en mantelzorg of vrijwilligershulp geen of onvoldoende oplossing bieden, (en ook geen algemene voorziening soulaas kan bieden), kan de gemeente ondersteuning bieden. Het resultaat van de ondersteuning is een leefbaar huis. Dit betekent niet dat alle vertrekken wekelijks schoongemaakt moeten worden. Het betekent dat het huis niet vervuild is en periodiek wordt schoongemaakt om zo een algemeen aanvaard basisniveau van leefbaarheid te realiseren.

*Tabel 1: Basismodule huishoudelijke ondersteuning reguliere basisactiviteiten op grond van het HHM-onderzoek*

| Woonruimte | Basisactiviteit | Frequentie/norm | Tijdbesteding in minuten |
|---|---|---|---|
| **Woonkamer** | Stof afnemen hoog | 1x per 2 weken | 3,70 |
| | Stof afnemen midden | 1x per week | 8,20 |
| | Stof afnemen laag | 1x per week | 4,30 |
| | Opruimen | 1x per week | 4,10 |
| | Stofzuigen | 1x per week | 8,50 |
| | Dweilen | 1x per 2 weken | 6,30 |
| **Slaapkamer** | Stof afnemen hoog | 1x per 6 weken | 2,20 |
| | Stof afnemen midden | 1x per week | 3,90 |
| | Stof afnemen laag | 1x per week | 2,40 |
| | Opruimen | 1x per week | 2,10 |
| | Stofzuigen | 1x per week | 4,60 |
| | Dweilen | 1x per 4 weken | 3,60 |
| | Bed verschonen | 1x per 2 weken | 8,30 |
| **Keuken** | Stofzuigen | 1x per week | 3,10 |
| | Dweilen | 1x per week | 2,10 |
| | Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventueel tafel | 1x per week | 9,70 |
| | Keukenapparatuur (buitenzijde) | 1x per week | 3,00 |
| | Afval opruimen | 1x per week | 4,70 |
| **Sanitair** | Badkamer schoonmaken | 1x per week | 11,70 |
| | Toilet schoonmaken | 1x per week | 6,20 |
| **Hal** | Stof afnemen hoog | 1x per week | 2,00 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Stof afnemen midden | 1x per week | 2,30 |
| | Stof afnemen laag | 1x per week | 1,30 |
| | Stofzuigen | 1x per week | 3,00 |
| | Trap stofzuigen | 1x per week | 3,30 |
| | Dweilen | 1x per 2 weken | 2,40 |
| **Afstemming/sociaal contact** | Aankomst, vertrek, evt. afstemming derden, contact cliënt | 1x per bezoek | 21,90 |

*Tabel 2: Basismodule huishoudelijke ondersteuning incidentiele activiteiten op grond van het HHM-onderzoek*

| Woonruimte | Incidentele activiteit | Frequentie/norm | Tijdbesteding in minuten |
|---|---|---|---|
| **Woonkamer** | Gordijnen wassen | 1x per jaar | 20,00 |
| | Reinigen lamellen/luxaflex | 2x per jaar | 1,10 |
| | Ramen binnenzijde | 4x per jaar | 12,00 |
| | Deuren/deurposten nat afdoen | 1x per 8 weken | 1,40 |
| | Meubels afnemen (droog/nat) | 1x per 8 weken | 5,80 |
| | Radiatoren afnemen | 2x per jaar | 2,40 |
| **Slaapkamer** | Gordijnen wassen | 1x per jaar | 16,80 |
| | Reinigen lamellen/luxaflex | 2x per jaar | 44,60 |
| | Ramen binnenzijde | 4x per jaar | 8,90 |
| | Deuren/deurposten nat afdoen | 2x per jaar | 1,60 |
| | Radiatoren afnemen | 2x per jaar | 0,60 |
| **Keuken** | Gordijnen wassen | 1x per jaar | 10,00 |
| | Reinigen lamellen/luxaflex | 3x per jaar | 15,00 |
| | Ramen binnenzijde | 4x per jaar | 5,40 |
| | Deuren/deurposten nat afdoen | 1x per 8 weken | 1,90 |
| | Radiatoren afnemen | 3x per jaar | 1,10 |
| | Keukenkastjes (binnenzijde) | 2x per jaar | 5,70 |
| | Koelkast (binnenzijde) | 3x per jaar | 5,40 |
| | Oven/magnetron (binnenzijde) | 4x per jaar | 3,40 |
| | Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid) | 1x per jaar | 5,70 |
| | Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasser bestendig | 2x per jaar | 2,00 |
| | Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasser bestendig | 2x per jaar | 0,60 |
| | Bovenkant keukenkastjes | 1x per 6 weken | 3,30 |
| | Tegelwand (los van keukenblok) | 2x per jaar | 2,20 |
| **Sanitair** | Radiatoren afnemen | 2x per jaar | 1,30 |
| | Tegelwand badkamer afnemen | 4x per jaar | 4,10 |
| | Gordijnen wassen | 1x per jaar | 5,00 |
| | Ramen binnenzijde | 4x per jaar | 0,80 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Reinigen lamellen/luxaflex | 3x per jaar | 15,00 |
| **Hal** | Radiator afnemen | 2x per jaar | 0,60 |
| | Deuren/deurposten nat afdoen | 2x per jaar | 3,00 |

*Module 1: Extra hygiëne*

Deze module kan worden ingezet als een cliënt vanwege objectiveerbare (medische/fysieke) belemmeringen onvoldoende resultaat kan bereiken met de basismodule. Aanleiding voor de inzet van deze aanvullende module kan zijn:

- medische beperkingen waardoor een meer dan gebruikelijke hygiëne noodzakelijk is;
- medische/fysieke beperkingen die leiden tot een snellere vervuiling van het huis.

De extra noodzakelijke huishoudelijke ondersteuning dient een medische/fysieke oorzaak te hebben, die aantoonbaar is. Voorbeelden hiervan zijn (niet limitatief) ernstige klachten ten gevolge van COPD, medisch geobjectiveerde allergie voor huisstofmijt of een hogere vervuilingsgraad door gebruik van noodzakelijke hulpmiddelen.

De module Extra hygiëne is qua activiteiten gelijk aan de basismodule. Alleen de frequentie van (enkele van) de activiteiten verschilt met de basismodule. De module Extra hygiëne kan worden ingezet wanneer uit onderzoek door de consulent van de gemeente vanwege een objectiveerbare beperking van de cliënt blijkt dat de ondersteuning bij het huishouden die de cliënt nodig heeft de basismodule overstijgt en wanneer er sprake is van een van bovenstaande redenen waardoor extra hygiëne in het huishouden noodzakelijk is. Bij de module Extra hygiëne is geen vaste frequentie te noemen bij huishoudelijke activiteiten. Dit omdat dit per cliënt verschillend kan zijn. De consulent beschrijft in het ondersteuningsplan welke specifieke activiteiten, in welke ruimte met welke frequentie, moeten worden verricht bij de cliënt.

Bij de module Extra hygiëne wordt onderscheid gemaakt tussen licht en zwaar huishoudelijk werk aan de hand van de desbetreffende activiteiten. Het is mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig heeft bij zowel het licht als zwaar huishoudelijk werk, maar het is ook mogelijk dat dit bij een van beide noodzakelijk is. De maximale omvang van de module Extra hygiëne is 90 minuten per week, of maximaal 78 uren per jaar. In tabel 3 zijn de activiteiten voor de module Extra hygiëne opgenomen:

*Tabel 3: Overzicht activiteiten module Extra hygiëne op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per week |
|---|---|
| Licht huishoudelijk werk | 30 minuten |
| Zwaar huishoudelijk werk | 60 minuten |

*Module 2: Wasverzorging*

Ondersteuning ten behoeve van deze module wordt geboden als een persoon een belemmering heeft bij het op orde en schoon houden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed. Het doel van dit resultaat is de beschikking hebben over schone en draagbare kleding en linnen- en/of beddengoed.

Verwacht mag worden dat een cliënt beschikt over een wasmachine en droger. Als er geen wasmachine of droger is, behoort het realiseren van een wasmachine of droger tot de verantwoordelijkheid van de cliënt. Daarnaast wordt van cliënt verwacht al het mogelijke te doen om het ontstaan van extra en/of zware was te beperken. Door bijvoorbeeld incontinentiemateriaal of anti-allergieproducten te gebruiken.

De vaststelling van de inhoud van de module vindt plaats door een individuele weging met afstemming op de individuele situatie. De module is aanvullend op de basismodule. In tabel 4 zijn de activiteiten voor de module Wasverzorging opgenomen:

*Tabel 4: Overzicht activiteiten module Wasverzorging op grond van de normen uit het CIZ- protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per week |
|---|---|
| Wasgoed sorteren en wassen in wasmachine | Eenpersoonshuishouden: 60 minuten<br><br>Meerpersoonshuishouden: 90 minuten |
| Wasgoed ophangen en afhalen | |
| Wasgoed drogen in de droger | |
| Wasgoed vouwen en opbergen | |
| Wasgoed strijken (bovenkleding) | |

Naast deze activiteiten zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp bij de wasverzorging noodzakelijk kan zijn. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Thuiswonende kind(eren) jonger dan 16 jaar;
- Bedlegerige cliënten;
- Extra bewassing in verband met overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies, etc..

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Wasverzorging extra ondersteuning van 30 minuten per factor per week worden ingezet.

Verder moet voor de wasverzorging onderzocht worden of hier andere mogelijkheden en oplossingen voor zijn zoals bijvoorbeeld het wassen van het wasgoed op locatie van de aanbieder of een algemene voorziening.

*Module 3: Regie*

Deze module wordt ingezet wanneer de cliënt niet in staat is tot regie en planning van de werkzaamheden met betrekking tot het organiseren van huishoudelijke taken. Behalve dat er huishoudelijke taken moeten worden overgenomen, heeft de hulp, aansturende en regietaken. Daarbij geldt voor de hulp een extra verantwoordelijkheid bij het signaleren van ongewenste situaties of toenemende kwetsbaarheid bij cliënt. Ook kan ondersteuning (al dan niet aan de gezonde partner) bestaan uit het helpen handhaven, verkrijgen of herkrijgen van structuur in het huishouden.

Het doel van het voeren van de regie over het huishouden is, naast een leefbaar huishouden, ook het ondersteunen bij het organiseren van het huishouden. Het overnemen van de regie over het huishouden kan noodzakelijk zijn als in redelijkheid niet meer van cliënt verwacht kan worden dat hij zelfstandig beslissingen neemt bijvoorbeeld bij een terminale situatie of als disfunctioneren dreigt ten gevolge van dementie. Dat kan zich uiten in vervuiling (van de woning of kleding), verwaarlozing (eten en drinken) of ontreddering van zichzelf of van afhankelijke huisgenoten waardoor het functioneren in huis maar ook buitenshuis belemmerd wordt. De hulp dient bij het uitoefenen van de ondersteuning zoveel mogelijk de cliënt te betrekken bij het maken van keuzes. Daarbij dient aangesloten te worden bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en leervermogen van de cliënt. Bij een deel van deze groep zal geen sprake zijn van ontwikkelingsmogelijkheden, eerder van afnemende zelfredzaamheid. Bewaken of het nog verantwoord is dat cliënt zelfstandig woont, is daarom onderdeel van deze module.

De resultaten uit deze module krijgen vorm door een gespecialiseerde hulp in te zetten. De vaststelling van deze module vindt plaats in een individuele weging en wordt afgestemd op de individuele situatie. In tabel 5 zijn de activiteiten voor de module Regie opgenomen:

*Tabel 5: Overzicht activiteiten module Regie op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per week |
|---|---|
| Organisatie van huishoudelijke taken | 30 minuten |
| Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden | 30 minuten |

Naast deze activiteiten zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp noodzakelijk kan zijn bij het voeren van de regie/organiseren van het huishouden. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Thuiswonende kinderen jonger dan 16 jaar
- Psychogeriatrische problematiek en/of gedragsproblematiek
- Communicatieproblemen als gevolg van beperkingen, niet door het niet machtig zijn van de Nederlandse taal.

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Regie extra ondersteuning van 30 minuten per factor per week worden ingezet. Daarnaast is het mogelijk dat de cliënt extra ondersteuning nodig heeft bij advies, instructie en voorlichting gericht op een of meerdere activiteiten in het huishouden voor de maximale duur van zes weken. Hiervoor gelden de volgende activiteiten (tabel 6):

*Tabel 6: Overzicht activiteiten sub-module instructie op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per week |
|---|---|
| Instructie omgaan met (technische) hulpmiddelen | 30 minuten |
| Instructie huishoudelijke taken; boodschappen doen, maaltijd bereiden, het licht en zwaar huishoudelijke werk, de wasverzorging en de dagelijkse organisatie van het huishouden | 30 minuten (maximaal 90 minuten per week en dit komt bovenop de normtijd die geldt voor overnemen van de activiteit) |

*Module 4: Maaltijden*

Deze module bestaat uit activiteiten die moeten worden verricht om het resultaat “beschikken over benodigde dagelijkse maaltijden” te bereiken. De cliënt is niet in staat op eigen kracht of met behulp van zijn netwerk dit resultaat te behalen.

Sinds 1 januari 2015 valt ondersteuning bij de maaltijden gedeeltelijk onder de Wmo 2015. Het (voor)bereiden van maaltijden en het eventueel begeleiden (stimuleren of herinneren) bij de maaltijden vallen onder de Wmo 2015. Als de cliënt niet zelfstandig eten en drinken kan nuttigen, dat wil zeggen in zijn mond kan stoppen, of wanneer er een medische noodzaak is voor de maaltijdondersteuning (denk hierbij bijvoorbeeld aan de noodzaak van bijvoeding in verband met ernstige ondervoeding) valt de hulp of het toezicht die de cliënt hierbij nodig heeft onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).

De vaststelling van de inhoud van de module vindt plaats door een individuele weging met afstemming op de individuele situatie. De module is aanvullend op het basispakket. In tabel 7 zijn de activiteiten voor de module Maaltijden opgenomen:

*Tabel 7: Overzicht activiteiten maatwerkmodule Maaltijden op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Frequentie | Tijdbesteding in minuten per maaltijd |
|---|---|---|
| Broodmaaltijd bereiden (smeren) | Maximaal twee keer per dag | 15 minuten |
| Broodmaaltijd klaar zetten, tafel dekken | | |
| Koffie/thee zetten | | |
| Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine | | |
| Warme maaltijd bereiden, koken of opwarmen | Maximaal één keer per dag | 15 minuten (opwarmen)<br><br>30 minuten (koken) |
| Warme maaltijd klaar zetten, tafel dekken | | |
| Koffie/thee zetten | | |
| Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine | | |

Naast de genoemde activiteiten in tabel 7 zijn er ook nog factoren waardoor meer hulp bij de maaltijden noodzakelijk kan zijn. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Ondersteuning bij de maaltijd bij kinderen jonger dan 12 jaar

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van 20 minuten per maaltijd worden ingezet.

Daarnaast is het mogelijk dat cliënten ondersteuning behoeven bij de boodschappen. Hiervoor geldt dat bijvoorbeeld een boodschappenservice geboden via een supermarkt voorliggend is. Eigen keuzes, zoals de keuze voor speciaal voedsel dat maar beperkt wordt aangeboden, waardoor extra reizen nodig is of het doen van boodschappen in een groot aantal winkels, resulteert niet in extra tijd voor boodschappen doen. Voor de boodschappen gelden de volgende activiteiten (tabel 8):

*Tabel 8: Overzicht activiteiten sub-module Boodschappen op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per week |
|---|---|
| Boodschappen samenstellen | 60 minuten |
| Boodschappen inkopen | |
| Boodschappen opslaan | |

Naast deze activiteiten zijn er ook factoren waardoor meer hulp noodzakelijk kan zijn bij de boodschappen. Hierbij kan gedacht worden aan (meerdere opties mogelijk):

- Leefeenheid van meer dan vier personen
- Thuiswonende kinderen jonger dan 12 jaar

Als sprake is van bovenstaande factoren dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van 60 minuten per week worden ingezet.

Afstand tot dichtstbijzijnde winkel is meer dan 2 kilometer

Als sprake is van bovenstaande factor dan kan aanvullend op de module Maaltijden extra ondersteuning van  30 minuten per week worden ingezet.

*Module 5: Zorg voor minderjarige kinderen*

Het zorgen voor kinderen is een taak van ouders en/of verzorgers. Dat geldt ook voor ouders die door beperkingen niet in staat zijn hun kinderen te verzorgen. Uitgangspunt is hierbij dat bij uitval van één van de ouders, de andere ouder deze zorg of zijn aandeel in de zorg daar waar mogelijk overneemt. Op grond van gebruikelijke zorg hoeft het college niet te compenseren. Het college ondersteunt alleen als ouders door acuut ontstane problemen een oplossing nodig hebben voor minderjarige, gezonde kinderen. De ondersteuning is dus per definitie tijdelijk, in afwachting van een structurele oplossing. Een indicatie wordt afgegeven met een maximale duur van drie maanden om ouders/verzorgers de mogelijkheid te bieden een oplossing te creëren. Van hen mag worden verwacht dat zij zich tot het uiterste zullen inspannen om die oplossing zo snel mogelijk te vinden. Daarbij dient ook betrokken te worden of de persoon aanspraak kan maken op ondersteuning via de zorgverzekering. Individuele ondersteuning voor structurele opvang van kinderen is niet mogelijk binnen de Wmo 2015. Het passen op kinderen valt niet onder dit resultaat.

Tijdens het keukentafelgesprek worden alle mogelijkheden met de cliënt besproken. Zijn er algemene, collectieve of voorliggende voorzieningen aanwezig die tot het gewenste resultaat kunnen leiden? Of kan de cliënt op eigen kracht, of met behulp van mensen om zich heen zorgen voor de kinderen? Als dit niet het geval is, kan de gemeente de module Zorg voor minderjarige kinderen inzetten. In tabel 9 zijn de activiteiten de module Zorg voor minderjarige kinderen opgenomen:

*Tabel 9: Overzicht activiteiten module Zorg voor kinderen op grond van de normen uit het CIZ protocol*

| Activiteiten | Tijdbesteding in minuten per activiteit per kind |
|---|---|
| Naar bed brengen / uit bed halen | 10 minuten |
| Wassen en kleden | 30 minuten |
| Eten en/of drinken geven | 20 minuten (broodmaaltijd) of 25 minuten (warme maaltijd) |
| Babyvoeding (flesje/ borstvoeding) | 20 minuten |
| Luier verschonen | 10 minuten |
| Naar school/crèche brengen/halen | 15 minuten (per gezin) |

## Bijlage 2: Vaststellen reëel tarief

*Inleiding*

Voor de huishoudelijke ondersteuning moet een reëel tarief worden vastgesteld. In grote lijnen zijn hiervoor twee manieren te onderscheiden:

- Een maximaal tarief voor de module, gebaseerd op een reëel uurtarief maal de maximale omvang van de module.
- Een tarief voor de verschillende activiteiten binnen de module.

De omvang van de module moet bepaald worden op basis van objectief vastgestelde normen. Op dit moment beschikken we over twee normen: de normen voor de basismodule die zijn vastgesteld door HHM en de normen die vastliggen in het CIZ protocol.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de norm die voor de omvang (activiteiten en uren) ten grondslag ligt aan de module.

*Tarieven en AMvB Inkoop Maatschappelijke Ondersteuning*

Voor de huishoudelijke ondersteuning moet een reëel tarief worden vastgesteld. Er is een concept Algemene Maatregel van Bestuur Inkoop maatschappelijke ondersteuning (AMvB) die naar verwachting op 1 juli 2017 in werking treedt. De AMvB geeft regels voor het vaststellen van reële tarieven voor Wmo-diensten. De AMvB benoemt de kostprijselementen voor een reëel tarief. De HO valt daar onder.

De indicatieve uurtarieven om te komen tot een kostenberekening met betrekking tot de financiële consequenties zijn onder voorbehoud. Voor schoonmaakwerkzaamheden is uitgegaan van € 22,56 (functieschaal 10) en voor ondersteuning bij regietaken en zorg voor kinderen een uurtarief is uitgegaan van € 26,10 (functieschaal 15). Bij de overige modules wordt functieschaal 10 gehanteerd. Voor alle modules geldt dat voor de vaststelling van het tarief gerekend wordt met het AMvB-uurtarief.

| | HHM onderzoek | CIZ protocol |
|---|---|---|
| Basispakket | X | |
| Extra hygiëne | | X |
| Wasverzorging | X | X |
| Regie | | X |
| Maaltijdverzorging | | X |
| Kinderen | | X |

Per module zal hieronder worden beschreven op welke manier het tarief wordt vastgesteld en welke vervolgacties daarvoor eventueel nodig zijn.

*Basismodule*

Uit het onderzoek van HHM blijkt dat er maximaal per gemiddeld[1] huishouden 105 uren per jaar nodig zijn om het resultaat leefbaar huis te behalen.

| Activiteiten | Maximaal tarief per vier weken |
|---|---|
| Leefbaar huis (105 uur) | € 182,22 |

[1] Het gemiddelde heeft betrekking op grote / kleine woningen, niet op de aanwezige eigen kracht van cliënten.

Bij het vaststellen van deze norm is geen rekening gehouden met de eigen kracht van de cliënten en het sociale netwerk. Dit betekent dat bij het hanteren van deze norm alle activiteiten volledig van de cliënt worden overgenomen. Uit de bestandsanalyse blijkt dat sommige cliënten door middel van eigen kracht of hun sociale netwerk in staat zijn om een beperkt aantal activiteiten (deels) zelf te verrichten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan het afstoffen op ooghoogte en het afnemen van het keukenblok. Wanneer de eigen kracht op basis van individueel onderzoek in beeld is gebracht, is duidelijk welke activiteiten de cliënt op het netwerk kunnen uitvoeren. De normtijden die bij betreffende activiteiten horen worden in mindering gebracht op de normtijd van de module.

Een voorbeeld: De maximum normtijd van de basismodule is 105 uren per jaar. Uit onderzoek blijkt dat de cliënt zelf in staat is om af te stoffen. De op basis van de Wmo toegekende omvang van ondersteuning wordt voor deze cliënt vastgesteld op 100 uren per jaar. Er is daarbij rekening gehouden met het feit dat de cliënt zelf kan afstoffen. Door middel van de inzet van eigen kracht en de basismodule wordt het resultaat van een leefbare woning behaald.

| Activiteiten | Maximaal tarief per vier weken |
|---|---|
| Leefbaar huis (100 uur) | € 182,22 |

*Module Extra hygiëne*

Bij de inzet van deze module wordt de frequentie van de activiteiten uit de basismodule verhoogd. Er wordt bijvoorbeeld vaker afgestoft of stof gezogen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen licht en zwaar huishoudelijk werk.

De omvang van licht en zwaar huishoudelijk werk is vastgesteld op respectievelijk 30 minuten en 1 uur per week. Dit is gebaseerd op het CIZ-protocol, het onderzoek van HHM geeft op dit onderdeel onvoldoende basis om als norm te kunnen fungeren. Het tarief per 4 weken wordt dan als volgt berekend:

| Activiteiten | Tarief per vier weken |
|---|---|
| Licht huishoudelijk werk (30 minuten p/w) | € 45,12 |
| Zwaar huishoudelijk werk (60 minuten p/w) | € 90,24 |

*Module Wasverzorging*

De module Wasverzorging bestaat uit verschillende activiteiten, zoals sorteren, wassen, ophangen en strijken. Op basis van het HHM onderzoek kan geen norm voor de module Wasverzorging worden vastgesteld. Daarom wordt gebruik gemaakt van de normen uit het CIZ protocol. Bij het vaststellen van deze norm is geen rekening gehouden met de eigen kracht van de cliënten en het sociale netwerk. Dit betekent dat bij het hanteren van deze norm alle activiteiten volledig van de cliënt worden overgenomen.

Een mogelijke oplossing om te komen tot een passende ondersteuning van de cliënt en beperking van de kosten voor de gemeente is het op een objectieve manier vaststellen van de eigen kracht van de cliënt. Uit de praktijk blijkt dat veel cliënten in staat zijn bepaalde activiteiten binnen de module zelf uit te voeren. Bijvoorbeeld het sorteren van de was en het vullen van de machine. Om dit te kunnen toepassen wordt voorgesteld om de normtijden van het CIZ op het gebied van wassen nader te specificeren naar activiteiten. Daarom wordt geadviseerd een vervolgonderzoek in te stellen.

Het maximale tarief per 4 weken[2] wordt nu als volgt vastgesteld:

| Activiteiten [3] | Tarief per vier weken |
|---|---|
| Wassen en strijken (eenpersoonshuishouden, 60 minuten p/w) | € 90,24 |
| Wassen en strijken (meerpersoonshuishouden, 90 minuten p/w) | € 135,37 |

In een aantal situaties is er sprake van aanvullende ondersteuning bij de wasverzorging. De omvang van deze ondersteuning is bepaald op grond van het CIZ-protocol. Het tarief is in alle situaties gelijk. Aanvullende ondersteuning kan worden ingezet wanneer er sprake is van:

- Kinderen
- Bedlegerige cliënten
- Extra bewassing

Het tarief wordt als volgt vastgesteld:

| Activiteiten | Tarief per vier weken |
|---|---|
| Wassen en strijken (aanvullende ondersteuning, 30 minuten p/w) | € 45,12 |

De module Wasverzorging leidt tot hoge uitgaven. Om de uitgaven te beperken worden onderstaande vervolgacties ingezet:

- Onderzoek naar de mogelijkheden om voor de wasverzorging een algemene voorziening op te richten of de wasverzorging centraal te laten uitvoeren door de aanbieders. Een eerste verkenning naar de wasvoorziening als algemene voorziening is opgenomen in bijlage 4.
- Onderzoek te doen naar de mogelijkheden om het CIZ protocol op dit onderdeel verder te verfijnen door middel van objectieve normen.

*Module Regie*

Voor deze module geldt dat de bestandsanalyse beperkt informatie biedt. De conclusie luidt dat circa 7% van de cliënten gebruik zal maken van de module regie. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB- uurtarief.

| Activiteiten | Tarief per vier weken |
|---|---|
| Organisatie van huishoudelijke taken (30 minuten p/w) | € 52,20 |
| Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden (30 minuten p/q) | € 52,20 |
| Thuiswonende kinderen onder de 16 jaar (30 minuten p/w) | € 52,20 |

[2] Bij dit tarief is geen rekening gehouden met de eigen kracht van de cliënt en zijn netwerk
[3] Activiteiten zoals benoemd in het CIZ-protocol zijn hiervoor de basis

| | |
|---|---|
| Psychogeriatrische problematiek / gedragsproblematiek (30 minuten p/w) | € 52,20 |
| Communicatieproblemen als gevolg van beperking, niet door een taalbarrière (30 minuten p/w) | € 52,20 |
| Instructie (per activiteit, 30 minuten p/w (maximaal 90 minuten p/w)) | € 13,05 |

*Module Maaltijdverzorging*

De bestandsanalyse geeft geen inhoudelijke informatie over het gebruik van deze module. In de steekproef kwamen geen cliënten voor die deze vorm van ondersteuning ontvangen. Het is wel duidelijk dat de inzet van deze module zeer beperkt zal zijn. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB-uurtarief.

| Activiteiten | Tarief per maaltijd |
|---|---|
| Broodmaaltijd bereiden (smeren, maximaal 2 x per dag, 15 minuten per maaltijd) | € 5,64 |
| Warme maaltijd opwarmen (maximaal 1 x per dag, 15 minuten per maaltijd) | € 5,64 |
| Warme maaltijd koken (maximaal 1 x per dag, 30 minuten per maaltijd | € 11,28 |
| Factor meer hulp: Ondersteuning bij de maaltijd bij kinderen jonger dan 12 jaar (20 minuten per maaltijd) | € 7,45 |

| Activiteiten | Tarief per vier weken |
|---|---|
| Boodschappen samenstellen, inkopen en opslaan (60 minuten p/w) | € 90,24 |
| Factor meer hulp: leefeenheid meer dan vier personen (60 minuten p/w) | € 90,24 |
| Factor meer hulp: thuiswonende kinderen jonger dan 12 jaar (60 minuten p/w) | € 90,24 |
| Factor meer hulp: afstand tot dichtstbijzijnde winkel is meer dan 2 kilometer (60 minuten p/w) | € 45,12 |

*Module Zorg voor minderjarige kinderen*

De bestandsanalyse geeft geen inhoudelijke informatie over het gebruik van deze module. In de steekproef kwamen geen cliënten voor die deze vorm van ondersteuning ontvangen. Het is wel duidelijk dat de inzet van deze module zeer beperkt zal zijn. Er wordt daarom geadviseerd maatwerk

te leveren. Dit betekent dat de activiteiten binnen de module hun eigen tarief hebben. Alleen de daadwerkelijk ingezette activiteiten worden bekostigd.

Het onderzoek van HHM biedt voor dit onderdeel geen objectieve norm. Onderstaande tarieven zijn gebaseerd op het CIZ-protocol en het AMvB-uurtarief

| Activiteiten | Tarief per activiteit |
|---|---|
| Naar bed brengen / uit bed halen (10 minuten per kind) | € 4,44 per keer per kind |
| Wassen en kleden (30 minuten per kind) | € 13,05 per keer per kind |
| Eten en/of drinken geven (20 minuten broodmaaltijd, 25 minuten warme maaltijd) | € 8,61 per keer per broodmaaltijd<br><br>€ 10,96 per keer per warme maaltijd |
| Babyvoeding (flesje/ borstvoeding, 20 minuten per kind) | € 8,61 per keer per kind |
| Luier verschonen (10 minuten per kind) | € 4,44 per keer per kind |
| Naar school/crèche brengen/halen (15 minuten per gezin) | € 6,53 per keer per gezin |

## Bijlage 3 Bestandsanalyse

*Inleiding en doel*

Op basis van de Wmo ondersteunen gemeenten inwoners bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren. Eén van de voorzieningen die hiervoor kunnen worden ingezet is de HO.

In mei 2016 heeft de CRvB richtinggevende uitspraken gedaan over de maatwerkvoorziening HO. Als gevolg van deze uitspraken zijn de 14 Twentse gemeenten genoodzaakt om hun HO-beleid aan te vullen.

Voor de beleidsontwikkeling is het noodzakelijk om inzicht te hebben in de daadwerkelijke ondersteuning die bij de cliënten thuis geboden wordt. Deze gegevens zijn niet bij de gemeenten (voldoende) bekend. Om een voldoende beeld te krijgen is ervoor gekozen een onderzoek uit te voeren bij een aantal gecontracteerde aanbieders HO.

De huidige overeenkomsten HO kennen twee producten. Het basispakket (het daadwerkelijk schoonmaken van de woning) en het pluspakket (overnemen van regie op het huishouden en zorgtaken voor kinderen). Binnen het basispakket kunnen gemeenten de keuze maken om hierin de wasverzorging op te nemen.

In deze notitie worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Beschrijving onderzoek
- Resultaten onderzoek
- Conclusies

*Beschrijving onderzoek*

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de ondersteuning die cliënten ontvangen van aanbieders en in hoeverre zij op het onderdeel HO zelfredzaam zijn (al dan niet ondersteund door een sociaal netwerk). Omdat deze gegevens niet voldoende bij gemeenten in beeld zijn (het gaat dan met name om de taken die binnen het huidige basis- en pluspakket worden uitgevoerd) is ervoor gekozen een onderzoek te doen onder gecontracteerde zorgaanbieders.

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij het maken van keuzes tussen de verschillende financieringsmogelijkheden van de huishoudelijke ondersteuning.

De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op waarnemingen die gedaan zijn binnen een a-select getrokken steekproef. De omvang van de steekproef is in samenwerking met Kennispunt Twente vastgesteld door middel van de steekproefcalculator. Om een betrouwbaarheidsniveau van 90% te garanderen is deze situatie een steekproefgrootte van minimaal 266 dossiers noodzakelijk.

In het onderzoek zijn 353 dossiers onderzocht. De aanbieders hanteren verschillende formats voor de zorgplannen. Daarom zijn niet altijd alle activiteiten op hetzelfde niveau inzichtelijk. Om die reden is de omvang van de waarnemingen bij bepaalde activiteiten 298. Daarmee wordt nog altijd een betrouwbaarheidsniveau van 90% gegarandeerd.

De steekproef is op aanbiederniveau a-select getrokken. Er is daarbij geprobeerd dossiers uit de 14 Twentse gemeenten evenwichtig te betrekken. Op dit punt is er sprake van een voorbehoud, onder andere vanwege het feit dat niet alle aanbieders actief zijn binnen alle Twentse gemeenten. Uiteindelijk kan dit gevolgen hebben voor de onderzoeksresultaten omdat het beleid per gemeente op dit moment verschilt (met name op het onderdeel wassen en strijken).

De volgende zorgaanbieders hebben meegewerkt aan het onderzoek:

- Aster-Zorg
- BTK-zorg
- Bions
- Manna
- Tzorg

Deze aanbieders hebben allen een raamovereenkomst HO met de 14 Twentse gemeenten. Zij zijn niet actief bij alle gemeenten.

Het onderzoek is in eigen beheer van de Werkgroep HO uitgevoerd.

*Resultaten onderzoek*

In dit onderdeel wordt per onderdeel aangegeven wie de HO-activiteiten uitvoeren. In deel 1 worden de activiteiten benoemd die vallen onder het huidige basis pakket (met uitzondering van de wasverzorging). In de deel 2 komen de activiteiten aan de orde die vallen onder het huidige plus-pakket. In deel 2 wordt ook de wasverzorging benoemd.

Deel 1 Activiteiten basispakket (exclusief wasverzorging)

**Woonkamer**

| | Stof afnemen | Opruimen | Stofzuigen | Dweilen |
|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 287 | 320 | 322 | 321 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 26 | 27 | 27 | 27 |
| Zelfredzaam | 40 | 5 | 4 | 3 |
| totaal | 353 | 351 | 353 | 351 |

**Slaapkamer**

| | Stof afnemen | Opruimen | Stofzuigen | Dweilen | Bed verschonen |
|---|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 291 | 320 | 322 | 322 | 272 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 26 | 27 | 27 | 27 | 25 |
| Zelfredzaam | 36 | 5 | 4 | 4 | 56 |
| totaal | 353 | 352 | 353 | 353 | 353 |

**Keuken**

| | Dweilen | Stofzuigen | Keukenblok | Keukenapparatuur | Afval |
|---|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 277 | 276 | 206 | 241 | 271 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 |
| Zelfredzaam | 1 | 2 | 72 | 37 | 3 |
| totaal | 298 | 298 | 298 | 298 | 293 |

**Sanitair**

| | Badkamer | Toilet |
|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 276 | 274 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 20 | 20 |
| Zelfredzaam | 2 | 4 |
| totaal | 298 | 298 |

**Hal**

| | Stof afnemen | Stofzuigen | Trap stofzuigen | Dweilen |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 250 | 272 | 275 | 273 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 19 | 20 | 20 | 20 |
| Zelfredzaam | 29 | 5 | 2 | 3 |
| totaal | 298 | 297 | 297 | 296 |

**Deel 2 Overige activiteiten**

**Wasverzorging**

| | Sorteren | Wasmachine vullen | Was ophangen / drogen | Opvouwen / opbergen | Strijken |
|---|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 53 | 57 | 76 | 71 | 94 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 14 | 13 | 14 | 14 | 14 |
| Zelfredzaam | 231 | 228 | 207 | 213 | 190 |
| totaal | 298 | 298 | 297 | 298 | 298 |

**Maaltijdverzorging**

| | Tafel dekken | Afruimen | Afwassen | Vaat wassen | Opwarmen |
|---|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Zelfredzaam | 297 | 297 | 297 | 297 | 297 |
| totaal | 297 | 297 | 297 | 297 | 297 |

**Regie**

| | Weekschema | Instrueren | Stimuleren | Gezamenlijke activiteiten | Afstemmen |
|---|---|---|---|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal | 22 | 21 | 21 | 20 | 22 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Zelfredzaam | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| totaal | 22 | 22 | 22 | 21 | 22 |

*Conclusies*

In dit onderdeel worden per onderdeel conclusies getrokken over de ondersteuning die geboden wordt door de aanbieder. Daarbij wordt een verbinding gelegd naar de voorgestelde nieuwe productstructuur huishoudelijke ondersteuning.

Het uiteindelijke doel is een inschatting te maken van het verwachte gebruik van de verschillende modules. In de onderstaande overzichten wordt een verwacht gebruik per 1000 geïndiceerde HO-cliënten weergegeven. Aan de hand van deze cijfers kan een doorrekening per gemeente gemaakt worden.

**Basispakket**

De HO-activiteiten die in bovengenoemde ruimten plaatsvinden vallen onder het huidige basispakket. Omdat er sprake is van één pakket worden de conclusies voor deze ruimten ineens getrokken. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de geboden ondersteuning / zelfredzaamheid per ruimte niet (veel) verschilt.

De conclusies zijn per 1000 geïndiceerde HO-cliënten als volgt:

| | |
|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 920 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 80 |
| Totaal | 1000 |

Per activiteit kunnen cliënten zelfredzaam zijn. In zijn algemeenheid komt dat bij deze activiteiten in zeer beperkte mate voor (1%). Een aantal activiteiten scoort hoger. Die worden per ruimte hieronder benoemd.

| Ruimte | Activiteit | Zelfredzaam |
|---|---|---|
| Woonkamer | Stof afnemen | 11% |
| Slaapkamer | Stof afnemen | 11% |
| Slaapkamer | Bed verschonen | 16% |
| Keuken | Keukenblok | 24% |
| Keuken | Keukenapparatuur | 12% |
| Hal | Stof afnemen | 10% |

**Maatwerkmodule Extra hygiëne**

Hygiëne is een nieuw te ontwikkelen module. Deze module wordt ingezet wanneer de frequentie van de activiteiten verhoogd moet worden. Bijvoorbeeld als gevolg van bepaalde beperkingen bij de cliënt. Omdat deze differentiatie als product niet bestaat binnen de huidige afspraken met de aanbieders zijn de zorgplannen hierop beoordeeld, bijvoorbeeld wanneer de ingezette tijden worden vermeld. De volgende cijfers geven een inschatting van het gebruik van deze module per 1000 geïndiceerde cliënten.

| | |
|---|---|
| Meer intensieve zorg t.o.v. basispakket | 80 |

**Maatwerkmodule Wasverzorging**

De wasverzorging moet door het college in een Wmo-maatwerkvoorziening aangeboden kunnen worden. Hieronder wordt een beeld gegeven van het verwachte gebruik van deze module per 1000 geïndiceerde cliënten.

| | |
|---|---|
| Ondersteuning door aanbieder (normaal) | 320 |
| Ondersteuning door aanbieder (intensief) | 50 |
| Zelfredzaam | 630 |
| Totaal | 1000 |

De module wasverzorging is opgebouwd uit een aantal activiteiten. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten die gebruik maken van deze ondersteuning vaak op één of meer van deze activiteiten nog zelfredzaam zijn. Dit betekent dat in die situaties niet alle activiteiten die onder de module vallen daadwerkelijk worden overgenomen door de aanbieder. Dit is een aandachtspunt bij de tariefstelling

voor deze module. In de volgende tabel wordt per activiteit weergegeven in welke mate er sprake is van overname door de aanbieder c.q. zelfredzaam.

| Activiteit | Overname | Zelfredzaam |
|---|---|---|
| Sorteren | 23% | 77% |
| Wasmachine vullen | 23% | 77% |
| Ophangen / drogen | 31% | 69% |
| Opvouwen / opbergen | 29% | 71% |
| Strijken | 37% | 63% |

Om het gebruik van de maatwerkvoorziening te beperken kan het college een algemene voorziening voor de wasverzorging aanbieden. In het individuele geval wordt vastgesteld of de algemene voorziening een passende oplossing is.

**Maatwerkmodule Maaltijdverzorging**

In het onderzoek zijn geen waarnemingen gedaan over de maaltijdverzorging. Er kunnen daarom geen conclusies getrokken worden over het gebruik van de verschillende activiteiten binnen de module. Het is echter bij gemeenten ook bekend dat momenteel Maaltijdverzorging in beperkte omvang onder de indicatie Ondersteuning Zelfstandig Leven (OZL) plaatsvindt. Dit is een (dure) noodoplossing en wordt gerepareerd door het inzetten van de maatwerkmodule Maaltijdverzorging. Over het verzorgen van maaltijden moet afstemming met de Zvw plaats te vinden en daarnaast moet het gebruik van deze module gemonitord te worden. Op basis van het onderzoek kan wel worden vastgesteld dat het overnemen van de maaltijdverzorging door de aanbieder in zeer beperkte mate voorkomt.

**Maatwerkmodules Regie en Zorg voor minderjarige kinderen**

Voor deze modules (het huidige pluspakket) kunnen geen duidelijke conclusies getrokken worden. Dit heeft de volgende oorzaken:

- Het pluspakket wordt niet altijd inzichtelijk gemaakt in het zorgplan. Tijdens het onderzoek kon daarom niet altijd worden vastgesteld of er sprake is van een pluspakket c.q. overnemen van regie
- Het pluspakket wordt in sommige gevallen door gemeenten ingezet om meer ruimte te bieden voor de overname van reguliere taken. Er is dan sprake van verhoging van frequentie van activiteiten en niet van overname van regietaken

De waarnemingen voor dit onderdeel zijn daarmee onvoldoende betrouwbaar. Slechts voor de beeldvorming kan worden gesteld dat in 7% van de waarnemingen een vorm van regie is vastgesteld. De verschillende activiteiten werden in die situaties nagenoeg allemaal ingezet.

## Bijlage 4: Notitie Algemene voorziening wasverzorging

Algemene voorziening wasverzorging

Gezien enerzijds het hoge beroep ondersteuning voor de wasverzorging en anderzijds de eigen kracht en/ of het sociale netwerk van cliënten wordt voor de wasverzorging geadviseerd om te onderzoeken of hier andere mogelijkheden en oplossingen voor zijn zoals bijvoorbeeld het wassen van het wasgoed op locatie van de aanbieder of een algemene voorziening.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) kent naast de maatwerkvoorziening ook het begrip algemene voorziening. Bij de beoordeling op welke manier in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt kan worden voorzien, wordt in eerste plaats gekeken naar eigen mogelijkheden en mogelijkheden binnen het eigen netwerk van de cliënt. Wanneer daar geen of onvoldoende oplossingsmogelijkheden aanwezig zijn, wordt vervolgens beoordeeld in hoeverre een algemene voorziening de oplossing kan bieden. Wanneer deze ook niet kan voorzien in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt, wordt een maatwerkvoorziening geïndiceerd.

Een algemene voorziening kan voorzien in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en voor gemeenten een goedkopere oplossing zijn dan een maatwerkvoorziening. Het is daarom interessant om de mogelijkheden te verkennen, in eerste instantie voor het onderdeel wasverzorging. Voor dit onderdeel wordt nu gekozen omdat binnen de huidige overeenkomsten de Twentse gemeenten óf geen wasverzorging hebben ingekocht óf wasverzorging hebben ingekocht voor een niet reëel tarief (€ 10,00 per 4 weken).

In deze notitie worden de kenmerken van de algemene voorziening beschreven. Afsluitend wordt een proces geschetst.

*Definitie algemene voorziening*

Het begrip algemene voorziening is in de Wmo gedefinieerd als "het aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning" (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015).

Op grond van artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015 moet de algemene voorziening geboden worden door een aanbieder. Onder aanbieder wordt verstaan een natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is om een algemene voorziening (of een maatwerkvoorziening) te leveren. Een derde die zich jegens de cliënt verbindt tot het leveren van bepaalde activiteiten, diensten of zaken, is geen aanbieder in de zin van de wet en er is dan ook geen sprake van een algemene voorziening (CRvB 18-05-2016, nr. 16-948 WMO15).

In het beleidsplan en in de Verordening Wmo wordt vastgelegd welke algemene voorzieningen beschikbaar zijn en wat de kosten van het gebruik van deze voorzieningen zijn.

*Doelgroep*

Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor alle inwoners van een gemeente; ook mensen die zorg ontvangen als bedoeld in de Wlz of mensen zonder beperkingen kunnen gebruik maken van een algemene voorziening voor de wasverzorging.

*Toegang*

Om van een algemene voorziening gebruik te kunnen maken, is geen uitgebreid onderzoek naar de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager noodzakelijk. Een formele beslissing (beschikking) van de gemeente is niet nodig. De aanvrager die tot de doelgroep van de voorziening behoort, kan meestal meteen van de algemene voorziening gebruik maken. Beoordeling of de

aanvrager tot de doelgroep behoort kan plaatsvinden door de aanbieder van de algemene voorziening. Is de aanvrager van mening dat hij niet voldoende wordt ondersteund met een algemene voorziening, dan kan hij een maatwerkvoorziening aanvragen. Een inwoner kan zich dus rechtstreeks melden bij de aanbieder van de algemene voorziening, maar kan ook via de gemeente naar de algemene voorziening worden verwezen.

*Primaat algemene voorziening*

Een algemene voorziening kan een voorliggend en volwaardig alternatief zijn voor een maatwerkvoorziening. Of dit in een individueel geval ook zo is, onderzoekt de gemeente indien een cliënt een melding doet voor maatschappelijke ondersteuning.

Een cliënt die naar het oordeel van de gemeente voor een specifieke vorm van ondersteuning gebruik kan maken van een algemene voorziening, komt niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening.

De volgende vragen moeten in het individuele geval worden beantwoord om vast te stellen of de inzet van een algemene voorziening voldoet:

- De algemene voorziening moet daadwerkelijk beschikbaar zijn
- De algemene voorziening moet door belanghebbende financieel gedragen kunnen worden
- De algemene voorziening moet een adequate compensatie bieden

Wanneer de algemene voorziening niet volstaat moet de gemeente in staat zijn om de betreffende maatwerkvoorziening in te zetten. Dit betekent dat, ondanks het beschikbaar hebben van een algemene voorziening, de gemeente de maatwerkvoorziening wel moeten inkopen. Het hebben van een algemene voorziening brengt niet met zich mee dat de gemeente geen maatwerkvoorziening hoeft in te richten

*Financiën*

In de verordening Wmo moet worden vermeld wat voor de cliënt de kosten zijn van het gebruik van de algemene voorziening. De gemeente heeft er enerzijds belang bij dat de kosten van de algemene voorziening voor de gebruiker laag zijn. Daarmee is algemene voorziening financieel laagdrempelig. Anderzijds leidt dit tot een aanzuigende werking (de voorziening staat immers open voor alle inwoners) en daarmee tot hogere kosten voor de gemeente.

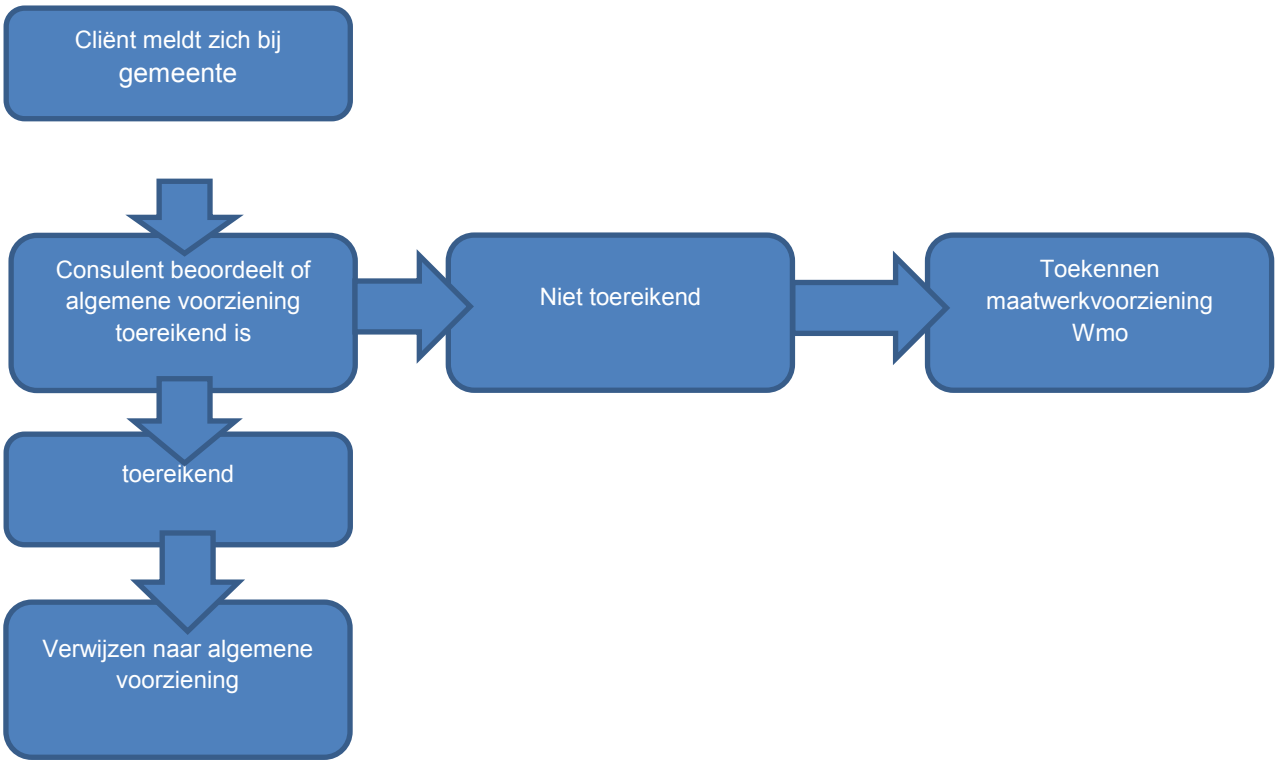
De oplossing ligt waarschijnlijk in differentiatie van de eigen betaling per doelgroep. Het is mogelijk voor cliënten met een laag inkomen een compensatie toe te kennen in de vorm van bijzondere bijstand. Een andere mogelijkheid is bepaalde doelgroepen korting te geven op de eigen betaling. Voor de cliënten die gebruik maken van zowel de algemene voorziening als een maatwerkvoorziening moet oog zijn voor de cumulatie van eigen bijdrage (maatwerkvoorziening) en eigen betaling (algemene voorziening).

De verwachting is dat de kosten van een algemene voorziening voor de gemeente lager uitvallen dan de kosten van maatwerkvoorzieningen. Enerzijds vanwege efficiency, specialisatie en beperkte uitvoeringskosten. Anderzijds vanwege een extra stimulans voor de cliënt om binnen zijn eigen mogelijkheden en netwerk te voorzien in zijn behoefte aan ondersteuning.

De investeringsruimte voor het ontwikkelen van de algemene voorziening Wasverzorging kan gezocht worden binnen (een deel van ) de ingeschatte kosten voor de maatwerkmodule Wasverzorging.

In Nederland is tot nu toe weinig ervaring opgedaan met een algemene voorziening voor de Wasverzorging. Er zijn daarom weinig tot geen passende voorbeelden waaruit blijkt dat het systeem goed werkt. Om het systeem uit te testen kan daarom ook gekozen worden voor een pilot op beperkte schaal. Op basis van de uitkomsten van de pilot kan dan bepaald worden of het systeem breed toepasbaar is en wat daarvoor een reële startdatum is.

Proces beoordeling




Voorbeeld Proces Algemene voorziening wasverzorging



Proces facturatie

