

Verslag presentatie toelichting normenkader HO

Op maandag 28 oktober 2019 gaf bureau HHM aan de aanbieders huishoudelijke ondersteuning (HO) die werkzaam zijn in de Bollenstreek een toelichting op het normenkader HO. Hieronder vindt u een overzicht van de gestelde vragen en opmerkingen tijdens deze bijeenkomst en de gegeven antwoorden.

Vraag	Antwoord
1. Er zijn gemeenten zijn die het normenkader alleen gebruiken voor 'schoon en leefbaar huis' en 'wasverzorging', omdat de andere onderdelen minder onderzocht zouden zijn. Hoe zit dat?	Het normenkader is tot stand gekomen aan de hand van objectief en deugdelijk onderzoek. De norm 'schoon en leefbaar huis' is tot stand gekomen door onderzoek in gemeente Utrecht (metingen in gemeenten Utrecht, Emmen en Haarlem). De overige onderdelen zijn op dezelfde manier onderzocht in de gemeente Amsterdam. In het verlengde van de onderzoeken in Utrecht en Amsterdam zijn in tientallen gemeenten en/of regio's de uitkomsten in lokale praktijk getoetst. Voor de onderdelen het voeren van de regie over het huishouden en advies/instructie/voorlichting wordt – in overleg met een expertgroep – gebruik gemaakt van de normtijden zoals die in het CIZ-protocol zijn opgenomen.
2. Hoe is de indirecte tijd bepaald?	De indirecte tijd is ook gemeten bij de tijdmetingen in de praktijk bij de cliënten thuis. Deze indirecte tijd bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> • aankomst en vertrek, • interactie met de cliënt, • het pakken en opruimen van schoonmaakmiddelen, • afspraken maken met de cliënt / administratie ter plekke over de cliënt.
3. We merken vooral bij de maaltijden dat je dit eigenlijk alleen kunt uitvoeren als je samenwerkt met de thuiszorg. Hoe verhoudt zich dat tot de normtijden?	Hoe je de werktijden van huishoudelijke hulpen inricht is geen normvraagstuk, maar een organisatievraagstuk. We zien in de praktijk dat dit lastig te organiseren is, maar we zien ook allerlei creatieve oplossingen. Sommige gemeenten kiezen voor algemene voorzieningen, anderen kiezen voor samenwerking met de verzorgenden uit wijkteams (waarbij zij voor het deel maaltijden gefinancierd worden vanuit de Wmo).

Vraag	Antwoord
<p>4. De gemeenten in de Bollenstreek verschillen van gemeenten Utrecht en Amsterdam, waarom is het normenkader dan ook in Bollenstreek van toepassing?</p>	<p>We gaan in de basis uit van de gemiddelde situatie, die is duidelijk beschreven dus overall gelijk. Maar niet iedere cliënt is gemiddeld. Voor individuele cliënten kan meer of minder tijd nodig zijn door beïnvloedende factoren. Hoeveel cliënten dat zijn en welke kenmerken ze hebben, kan per gemeente verschillen. Een verschillende opbouw van inwoners vertaalt zich dus naar het aantal cliënten met beïnvloedende factoren. De beschrijving van de gemiddelde cliënt verandert hierdoor niet.</p>
<p>5. Niet elke cliëntsituatie leidt tot extra inzet en tijd. Andersom ken je wel een x tijd toe voor een beïnvloedende factor. Redeneer je dan niet verkeerdt?</p>	<p>Het is aan de consulent om de situatie van de cliënt in te schatten, met behulp van de normtijden. Dat was overigens in het CIZ-protocol ook al zo. Het gaat daarbij wel om het daadwerkelijk nodig zijn van extra inzet, niet het hebben van de beperking op zich. We hebben een balans gezocht tussen onderbouwde normtijden en ruimte voor maatwerk. De CRvB vraagt om beide aspecten.</p>
<p>6. Moet er bij resultaatgericht werken ook altijd 'tijd' in de beschikking staan?</p>	<p>Uitspraak van het CRvB is dat de onderbouwing van de omvang van de ondersteuning in de beschikking moet worden opgenomen. In een traject van VNG en VWS wordt een wetswijziging verkend, waarbij resultaatgericht werken expliciet mogelijk is en het ondersteuningsplan (waarin tijd wordt vernoemd) onderdeel is van de beschikking. Hierover is nog geen uitsluitel.</p>
<p>7. Als het ondersteuningsplan onderdeel is van de beschikking en dat je basis is voor de tijdnormering (dus gesteld door de aanbieder), moet de aanbieder dan ook met het normenkader werken?</p>	<p>Dat is wel aan te raden, zodat gemeente en aanbieder op dezelfde manier redeneren en de inwoner weet waar hij/zij aan toe is.</p>

Vraag	Antwoord
8. De categorie lichte huishoudelijke taken strookt qua tijd niet met wat we nu in de Bollenstreek verstaan onder licht. Dit is namelijk afwassen, opruimen, afstoffen hoog/midden/laag. Hoe past hier het Normenkader HO?	Bureau HHM verstaat onder lichte taken: opruimen, stof afnemen midden (en indien onderdeel van schoon en leefbaar huis, wat niet standaard zo is, ook afwassen). De activiteiten zijn anders, dus de tijd ook. HHM gaat uit van activiteiten waarbij je niet hoeft te bukken of reiken en die lichamelijk niet inspannend zijn. Welke activiteiten je verstaat onder licht is een beleidskeuze. Bij de keuze welke activiteiten vallen onder licht kan HHM de tijd berekenen die daarbij hoort.
9. Heb je zicht op gemiddelde tijden per client voor schoon en leefbaar huis? In Utrecht zien we (aanbieder) dat ongeveer 35% van de cliënten niet onder de gemiddelde cliëntsituatie valt.	Nee, daar hebben we geen gegevens over. En gemeenten hebben daar inmiddels ook minder zicht op, omdat de uren niet meer bij het CAK kunnen worden opgevraagd sinds het abonnementstarief.
10. We zien dat de situaties van de cliënten steeds meer verzwaren. Dit zorgt ervoor dat meer cliënten niet meer onder de gemiddelde cliëntsituatie valt.	Dat is mogelijk, bureau HHM heeft geen zicht op gemiddelde toegekende tijden (zie ook vraag 9).
11. Is reistijd ook meegenomen in het normenkader?	Nee, reistijd zien wij als onderdeel van de tariefafspraken tussen gemeente en aanbieders. De metingen van de normtijden startten bij het aanbellen en eindigen bij het dichttrekken van de deur.
12. Door onder andere verzwaring van de cliënten hebben we steeds meer inzet nodig om na een toekenning achter de voordeur te komen.	Het normenkader gaat alleen over het uitvoeren van de huishoudelijke hulp, niet of het tot stand komen van een intakegesprek. HHM heeft hier dus geen zicht op. Dit betreft een uitvoeringsvraagstuk wat in afstemming tussen gemeente en aanbieder moet worden opgepakt.