

Postadres: Lammerhof 102 7232 AX Warnsveld
Bezoekadres: Geweldigershoeek 39, 7201 NC Zutphen
T: 06-10306511
E: platformmo@gmail.com
W: www.platformgcz.com

**Platform
Maatschappelijke
Ondersteuning**

Rapportage Enquête Huishoudelijke Hulp Zutphen

Op 20 april 2015 is de enquête via de gemeente verzonden aan 750 personen/huishoudens die gebruik maken van de Huishoudelijke hulp via de Wmo in Zutphen. 237 personen/huishoudens hebben de enquête ingevuld aan ons, Platform Maatschappelijke Ondersteuning (PMO), retour verzonden. Wij zijn blij met deze goede respons van ruim 33%.

De enquête is door ons gemaakt en verzonden omdat wij graag, in het belang van de gebruikers van huishoudelijke hulp (HH) in Zutphen, in kaart te willen brengen hoe de voorziening voor huishoudelijke hulp in Zutphen functioneert en welke mogelijke problemen zich daarbij voordoen. Wij willen tevens voor de toekomst in kaart brengen wat er nodig is. Mede op basis van de uitkomst van deze enquête kunnen wij het de gemeente adviseren over het beleid voor de (nabije) toekomst van HH in Zutphen en de uitvoering hiervan.

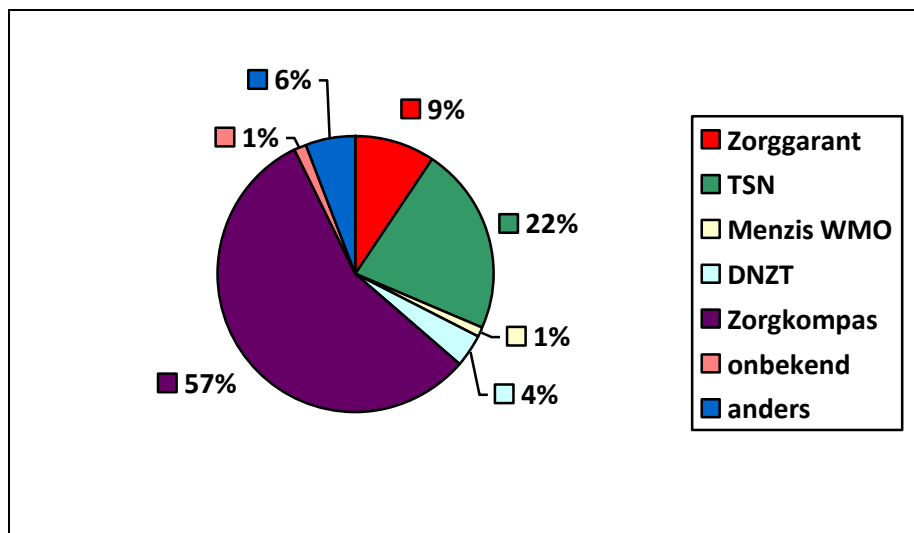
Voor u ligt de rapportage van de enquête met daarin opgenomen alle vragen, de respons met toelichting, samenvatting en/of ons advies.

Platform Maatschappelijke Ondersteuning Zutphen
Juni 2015

De eerste vragen gaan over de vorm en aanbieder van de huishoudelijke hulp.

1. Antwoorden op de vraag: Van welke organisatie ontvangt u de huishoudelijke hulp?

- 22 maal Zorggarant
- 133 maal Zorgkompas
- 52 maal Thuiszorg Service Nederland
- 3 maal Menzis Wmo
- 9 maal De Nieuwe Zorg Thuis
- 3 maal onbekend
- 14 maal anders, namelijk: PGB, Den Bouw, Het Plein, particulier.
- 1 maal niet ingevuld

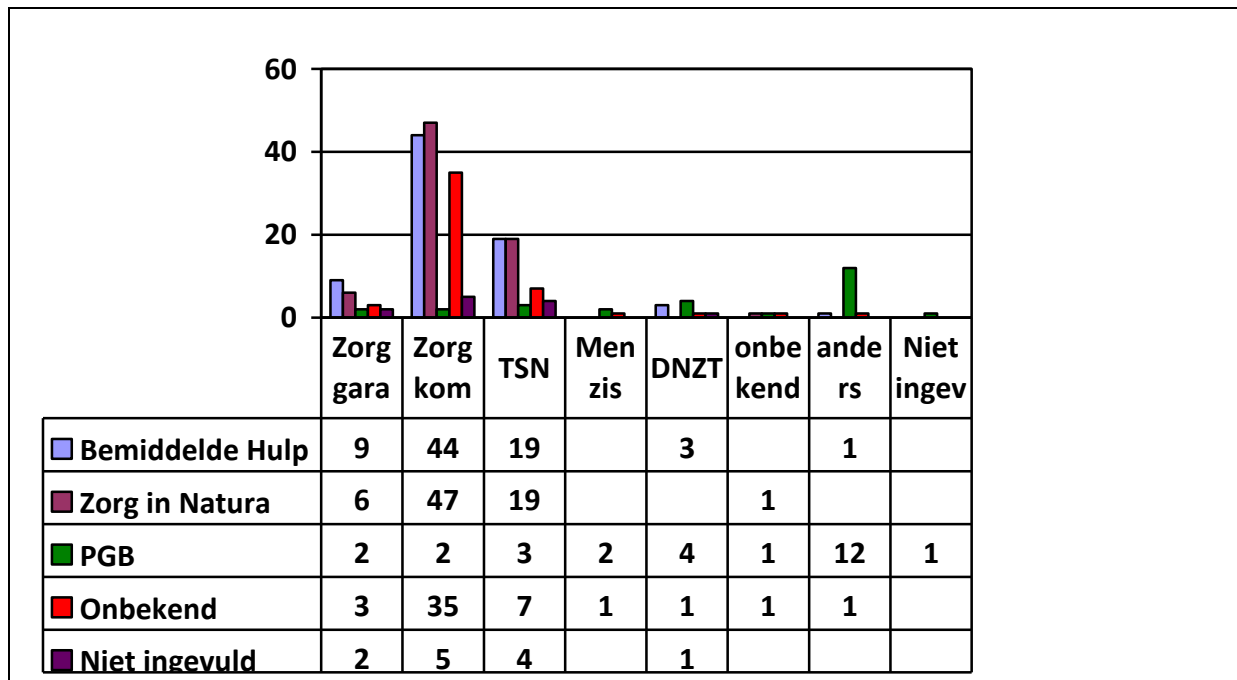


Figuur bij vraag 1

Zo zien wij dat 57% HH via Zorgkompas afneemt en dat 1% niet weet van welke organisatie ze de HH afneemt.

2. Antwoorden op de vraag: Op welke manier wordt uw huishoudelijke hulp geregeld?

- 76 maal via Bemiddelde Hulp
- 73 maal 'zorg in natura'
- 27 maal via een persoonsgebonden budget (PGB)
- 49 maal onbekend
- 12 maal niet ingevuld



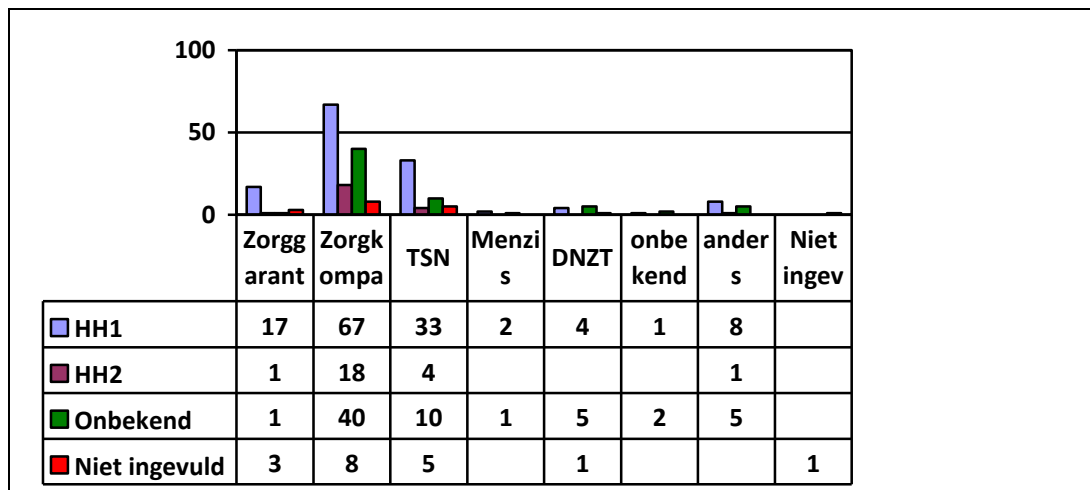
Tabel bij vraag 2

In bovenstaande tabel zijn de antwoorden op vraag 2 het uitgesplitst per zorgorganisatie.

Hier is te zien dat 35 respondenten niet weten op welke manier de zorg van Zorgkompas geleverd wordt. We zien tevens dat de meeste respondenten HH via bemiddelde zorg en zorg in natura ontvangen.

49 respondenten weten niet op welke manier hun HH zorg wordt geleverd, mogelijk is om dezelfde reden door 12 respondenten geen antwoord bij deze vraag ingevuld.

3. Antwoorden op de vraag: Welke vorm van huishoudelijke hulp heeft u?
132 maal HH1, 24 maal HH2, 63 maal onbekend en 18 maal niet ingevuld.

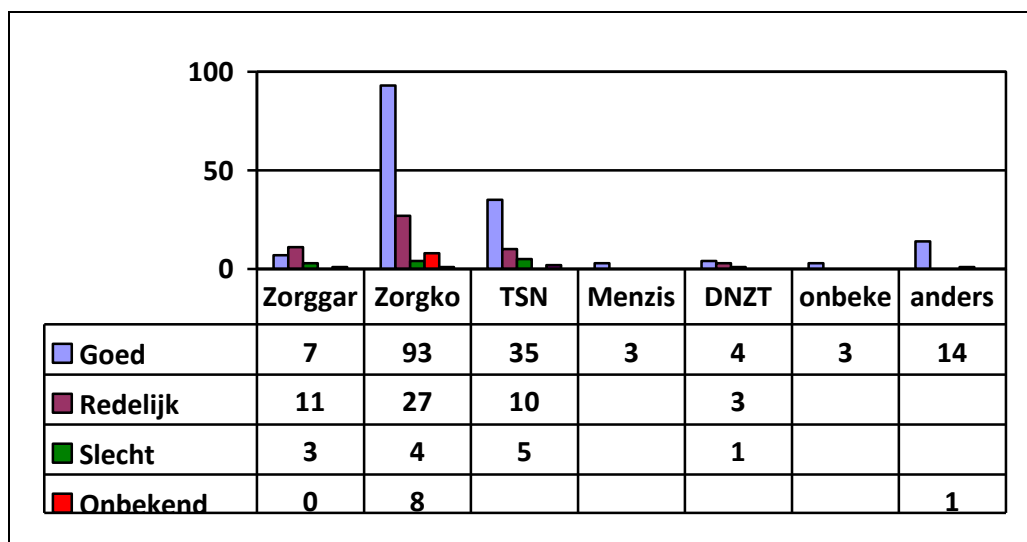


Tabel bij vraag 3

Hier zien we duidelijk dat ruim 9% van de respondenten geen idee heeft welke vorm van HH ontvangen wordt.

Ons advies is om dit bij de indicatie duidelijk aan te geven en tevens aan te geven wat de bijbehorende taken/werkzaamheden zijn.

4. Antwoorden op de vraag: Hoe verloopt de communicatie tussen u en de organisatie/aanbieder?
159 maal goed, 51 maal redelijk, 13 maal slecht, 10 maal onbekend / wil niet zeggen en 4 maal niet ingevuld.



Tabel bij vraag 4

Hier blijkt dat toch bij een kleine groep de communicatie niet goed of slecht verloopt. Door een aantal respondenten werd aangegeven nog nooit contact te hebben gehad met de organisatie.

Ons advies is naar aanleiding hiervan dat de organisatie minimaal 1 maal per jaar contact opneemt om te vragen of alles naar wens verloopt of dat er mogelijk iets niet in orde is. Dit zeker in een beginperiode.

De volgende vragen gaan over de huishoudelijke hulp.

5. Antwoorden op de vraag: Voert uw huishoudelijke hulp alle taken uit die vooraf overeen gekomen zijn?

221 maal ja, 13 maal nee, 2 maal onbekend en 1 maal niet ingevuld.

Ons advies is dat de aanbieder de hulpvrager van een overzicht voorziet met daarop de overeengekomen taken die de hulp zal uitvoeren.

6. Antwoorden op de vraag: Bent u tevreden over de taken die uitgevoerd worden?

221 maal ja, 12 maal gedeeltelijk, 4 maal nee.

Ons advies hierbij is dat er vooral in het begin contact is tussen de organisatie en de hulpvrager om duidelijke afspraken te maken over de uitvoering van de taken.

- 7.a. Antwoorden op de vraag: Zijn er taken die uw hulp nu niet doet of niet mag doen, maar die volgens u wel nodig zijn?

32 maal ja en 197 maal nee en 8 maal niet ingevuld.

- 7.b. Respondenten die met 'ja' hebben geantwoord, is de vraag gesteld om welke extra taken het dan gaat.

De meest gegeven antwoorden:

- strijken (7x, waarvan 1x met toelichting: Door ziekte en allergieën moet al mijn kleding gestreken worden. Dit kan ik helaas niet meer zo makkelijk doen.
- boodschappen doen (6x)
- de was doen, het afhalen en opbergen (5x, waarvan 2x beddengoed en 4x met als reden tijdgebrek)
- 'komt aan extra niet toe' (5x)
- ramen wassen (2x)
- koelkast schoonmaken (2x)
- kasten van binnen (2x, waarvan 1x wat niet zichtbaar is poetsen, bijv. koper en tin)
- tuinwerkzaamheden (2x)

Ons inziens horen diverse van deze taken zeker wel door de huishoudelijke hulp uitgevoerd te worden, aangezien het hier hygiëne betreft, die van invloed is op de gezondheid.

Daarnaast vielen enkele antwoorden ons op, bijvoorbeeld:

- boodschappen doen (6x, waarvan 1x met als toelichting: Ik ben afhankelijk van vreemden die af en toe een boodschap doen, maar meestal heb ik geen warm eten in huis.)
- tuinwerkzaamheden (2x)
- mij vergezellen bij het winkelen
- hulp bij bergruimte opschonen, ordenen, kasten ordenen
- de hulp doet in de uren alles, maar het zou prettig zijn als ik een keertje naar buiten kan, ik zit altijd thuis. Daar heeft de hulp geen tijd meer voor.
- indien nodig even bezoek aan de apotheek, iets ophalen of brengen.

Naar aanleiding van bovengenoemde taken geven wij graag een advies. Deze vindt u op de volgende pagina.

Ons advies is een goed keukentafelgesprek. Deze is onontbeerlijk!

Afhankelijk van de situatie kunnen wij ons voorstellen dat bovengenoemde taken niet door de huishoudelijke hulp uitgevoerd hoeft te worden, maar door een vrijwilliger of een dienst speciaal bedoeld voor betreffende taak, waardoor de huishoudelijke hulp efficiënter ingezet kan worden. Wij merken op dat wij ons ook situaties kunnen voorstellen dat het in het belang van iemands gezondheid is om de huishoudelijke hulp deze taken juist wel te laten uitvoeren.

Maatwerk, ook bij veranderingen in de situatie, is hierbij dus van groot belang.

Voorbeelden hiervan zijn de volgende ontvangen antwoorden:

- keukenafval, PVC-afval en oud papier wegbrengen ± 74 meter heen en terug
- strijken, door ziekte en allergieën moet al mijn kleding gestreken worden. Dit kan ik helaas niet meer zo makkelijk doen.

8.a. Antwoorden op de vraag: Zijn er taken die uw hulp nu wel uitvoert, maar die volgens u niet nodig zijn?

4 maal ja, 228 maal nee en 5 maal niet ingevuld

8.b. Respondenten die met 'ja' hebben geantwoord, is de vraag gesteld om welke extra taken het dan gaat. Geen van de 4 respondenten heeft dit ingevuld.

9.a. Antwoorden op de vraag: Heeft uw hulp voldoende tijd om alle afgesproken taken uit te voeren?

171 ja, 60 nee en door 6 personen niet ingevuld

9.b. Respondenten die met 'nee' hebben geantwoord, is de vraag gesteld hoeveel extra tijd er nodig is.

De meest gegeven antwoorden:

- half uur (7x)
- een uur (21x)
- anderhalf uur (3x)
- drie uur (3x)

De overige gegeven antwoorden zijn: een half uur tot een uur, een of twee uur, minstens anderhalf uur, twee uur, minimaal twee uur.

Daarnaast vielen enkele antwoorden ons op, bijvoorbeeld:

- mijn hulp doet geen extra taken, ze doet niets!
- meer planning en overleg nodig
- ik had 9.6 uur en dat is naar 4 uur teruggebracht- zuigen, was , bed enz. te weinig tijd
- 1 a 2 uur in de week, gaat om een dementerende man
- heb sinds kort een half uur erbij gekregen
- nee eigenlijk niet. Het is hard doorwerken voor de hulp en zelf moet ik ook iets doen.

Uit bovengenoemde blijkt dat een goede analyse van de persoonlijke omstandigheden zeer belangrijk is, alsmede goed contact met de aanbieder. Wij verwijzen naar onze adviezen naar aanleiding van de vraag 7 op pagina 4 en vraag 4 op pagina 3.

10. Antwoorden op de vraag: Werkt uw hulp zelfstandig, zonder dat uw begeleiding nodig is?

199 maal ja, 26 maal meestal, 5 maal soms, 7 maal nee.

Wij zien hier dat het merendeel van de hulpen goed zelfstandig werkt. Bij diegenen waar dit niet het geval is zou het contact met de aanbieder (zie ook bij vraag 6 op pagina 5) dit zou kunnen voorkomen.

11. Antwoorden op de vraag: Heeft uw hulp respect voor uw privacy?

228 maal ja, 4 maal meestal, 3 maal soms, 2 maal nee.

12. Antwoorden op de vraag: Gaat uw hulp zorgvuldig om met uw eigendommen?

227 maal ja, 7 maal meestal, 2 maal soms, 1 maal nee

12. Antwoorden op de vraag: Is uw hulp vriendelijk naar u toe?

233 maal ja, 2 maal meestal, 2 maal nee.

14. Antwoorden op de vraag: Benadert uw hulp u met respect?

229 maal ja, 5 maal meestal, 1 maal nee en 2 maal niet ingevuld.

15. Antwoorden op de vraag: Hoe goed voert uw hulp haar taken uit?

212 maal goed, 21 maal redelijk, 3 maal slecht, 1 maal onbekend of wil niet zeggen.

Uit de antwoorden op vraag 11 t/m 15 blijkt dat de meeste respondenten vinden dat hun hulp correct met hen en de eigendommen omgaat en de taken naar tevredenheid uitvoert.

16.a. Antwoorden op de vraag: Zijn er volgens u nog verbeterpunten voor uw huishoudelijke hulp?

37 maal ja, 198 maal nee en 2 maal niet ingevuld.

16.b. Respondenten die met 'ja' hebben geantwoord, is de vraag gesteld om welke verbeterpunten het dan gaat.

De meest gegeven antwoorden:

- 12 opmerkingen m.b.t. werkwijze (gewenst: sneller, netter, bepaalde handelingen gewenst)
- 8 opmerkingen m.b.t. beschikbare tijd (gewenst: meer tijd)
- 5 opmerkingen m.b.t. inzicht/kennis van de hulp
- 3 opmerkingen m.b.t. gedrag/werkingstelling hulp

M.b.t. inzicht/kennis en gedrag/werkingstelling van de hulp vielen onderstaande antwoorden ons op:

- leren dweilen, leren ramen lappen, leren bed opmaken, zelfstandig werken
- ze doet haar best maar ze heeft van huishouden weinig kaas gegeten. Ziet niet in wat er moet gebeuren.
- werden helaas door vervangende hulp attent gemaakt dat bv. toiletpot niet goed schoongemaakt wordt, dit geldt voor meerdere zaken.
- leren ramen lappen, voorzichtiger omgaan met de stofzuiger
- minder bellen in mijn tijd, spullen terugleggen op de plek, wat zorgvuldiger schoonmaken.
- denkt overal een beetje makkelijk over en is gauw geneigd om te zeggen dat is nog niet nodig of doe ik volgende week.

Wij vinden onvoldoende kennis van de uit te voeren werkzaamheden onacceptabel. Dit moet aangepakt worden. Ook hiervoor geldt dat het contact met de aanbieder (zie ook bij vraag 6 op pagina 5) dit zou kunnen voorkomen.

Enkele andere opvallende antwoorden:

- afval containers dichterbij, 90% v.d. bewoners zijn ouder dan 80 jaar en hebben in vele gevallen ook een handicap
- de hulp die ik nu heb (2 maanden) voldoet uitstekend. De vorige hulpen hadden tekortkomingen op het gebied van huishoudelijk inzicht.

Uit het eerste antwoord blijkt dat behoefte aan hulp (en daarmee de kosten voor huishoudelijke hulp) ook beperkt kan worden door aanpassingen in de omgeving te doen. Zowel door goede keukentafelgesprekken als door oplettende aanbieders/huishoudelijke hulpen kunnen deze zaken mogelijk gesignaleerd worden en vervolgens door betreffende partij/gemeentelijke afdeling behandeld worden.

17. Antwoorden op de vraag: Wordt het tijdstip waarop de hulp bij u komt met u overlegd?

215 maal ja, 9 maal meestal, 2 maal soms, 9 maal nee en 2 maal niet ingevuld.

18. Antwoorden op de vraag: Is het mogelijk dat tijdstip aan te passen aan uw wensen?

181 maal ja, 24 maal meestal, 12 maal soms, 13 maal nee en 7 maal niet ingevuld.

19. Antwoorden op de vraag: Houdt uw hulp rekening met uw afspraken bijvoorbeeld als u naar een arts moet?

209 maal ja, 11 maal meestal, 2 maal soms, 5 maal nee en 10 maal niet ingevuld.

20. Antwoorden op de vraag: Hoe belangrijk is de huishoudelijke hulp voor u?

221 maal heel belangrijk, 14 maal belangrijk, 1 maal redelijk belangrijk en 1 maal niet ingevuld.

Uit de antwoorden op vraag 17 t/m 20 blijkt dat de meeste respondenten goed contact en overlegmogelijkheid hebben met hun hulp en dat deze zeer belangrijk voor hen is.

Vraag 21 maakt dit laatste ook zeer duidelijk.

21. Antwoorden op de vraag: Wat zou er gebeuren als de huishoudelijke hulp weg zou vallen?

De meest gegeven antwoorden:

- vervuiling (107x)
- geen raad weten, onthand zijn (46x)
- het 'ermee doen', ongeacht ernst consequenties (8x)
- vereenzaming (7x)
- zelf hulp regelen, andere oplossing zoeken (4x)
- ritme/regelmaat ontbreekt dan (2x)

Bij het antwoord 'vervuiling' wordt, indien er mantelzorgers zijn, ook aangegeven dat deze mantelzorgers overbelast raken als zij toch meer voor hun rekening gaan nemen.

Sommige mensen geven aan te moeten kiezen tussen vervuiling of ten koste van eigen gezondheid toch wat aan het huishouden te proberen te doen, anderen geven aan niet meer buitenshuis te kunnen participeren als zij zelf vervuiling proberen tegen te gaan.

Voorbeelden van reacties:

- Mijn huis zou zo maar in "hoe schoon is jou huis" kunnen komen.
- Ik zou me raad weten, ik ben grotendeels afhankelijk van haar
- Zal ik hier niet meer kunnen blijven wonen
- Ze houdt mij uit depressie, ik kan nu ook leuke dingen doen dankzij haar huishoudelijke hulp.
- Dan zou mijn vader niet thuis kunnen wonen en versmeert de boel, als mantelzorger doe ik al zoveel voor mijn vader als de verdere huishouding ook nog op mijn schouders komt weet ik zeker dat ik bij mijn enkels afknop.
- Dan zou mijn huis volledig vervuilen, ik ben niet meer in staat tot huishoudelijk werk, mijn gezondheid zal achteruit gaan.
- Dan zou ik vereenzamen en zal ik gauw dood gaan. De gezelligheid is heel belangrijk zo ook de hulp en uitleg bij moeilijke zaken. De hulp doet heel veel voor mij.
- Dan valt de regelmaat weg en een aantal aandachtspunten van mij verslonzen, de hulp ziet vaak net iets andere dingen dan eigen kinderen.
- Dan hoeft het leven niet meer voor mij zonder hulp. Radeloos. Met mijn reuma en andere aandoeningen en veel pijn ben ik afhankelijk van schoondochter en zoon, maar die zijn ook bijna 70.
- Ten koste van mijn sociale leven, mijn andere zaken als administratie etc. en mijn huishouden, m.n. zware klussen. Ten koste van mijn medische situatie zoals energie, vermoeidheid, functioneren geestelijk en lichamenlijk overbelasting mantelzorgers of vervuiling.
- Een ramp!! Mijn huis zou een puinhoop worden, vervuilen en ik zou mijn geen raad weten, c.q. mijn eigenwaarde verliezen en stuurloos worden door steun en hulp missen.

Een enkeling lijkt zelf voor een andere oplossing te kunnen zorgen, voor de meeste mensen is de huishoudelijke hulp onmisbaar. Niet alleen onmisbaar voor een leefbaar huis, om vervuiling te voorkomen, maar ook voor het lichamenlijke en/of mentale welzijn van betreffende burgers. Veel respondenten laten weten dat het een ramp zou zijn als de huishoudelijke hulp zou ontbreken, soms is dat het enige contact dat men heeft.

22. Bij de vraag: Weet u waar u terecht kunt, mocht u klachten hebben over uw huishoudelijke hulp?

Antwoorden: 206 maal ja, 23 maal nee en 8 maal niet ingevuld.

Wij zijn blij op basis van de gegeven antwoorden te kunnen constateren dat de meeste mensen weten waar ze terecht kunnen met hun klacht, maar er zijn toch nog 23 (10% van de) respondenten die het niet weten. Communicatie door zowel de aanbieder als de gemeente over waar men met klachten terecht kan, blijft dus belangrijk.

Dan volgen nu enkele uitspraken. Er kon aangegeven worden in hoeverre de uitspraak voor betreffende respondent geldt:

23. Er is niemand in mijn omgeving die mij kan helpen in de huishouding.

Antwoorden: 167 maal ja, dit geldt voor mij
34 maal dit geldt gedeeltelijk voor mij
30 maal nee, dit geldt niet voor mij
6 maal niet ingevuld.

24. Stel u heeft geen huishoudelijke hulp meer. Is er dan iemand in uw omgeving die u net zo vaak kan helpen als uw huishoudelijke hulp nu doet?

Antwoorden: 2 maal ja, 231 maal nee en 4 maal niet ingevuld.

25. Stel u heeft geen huishoudelijke hulp meer. Is er dan iemand in uw omgeving die u voor langere tijd (minimaal een half jaar) huishoudelijke hulp kan bieden?

Antwoorden: 233 maal nee en 4 maal niet ingevuld.

26. Het is voor mij mogelijk om een hogere eigen bijdrage te betalen voor mijn huishoudelijke hulp dan nu het geval is.

Antwoorden: 11 maal ja, dit geldt voor mij
34 maal dit geldt gedeeltelijk voor mij
185 maal nee, dit geldt niet voor mij
7 maal niet ingevuld

27. Het is voor mij mogelijk om mijn huishoudelijke hulp geheel zelf te betalen.

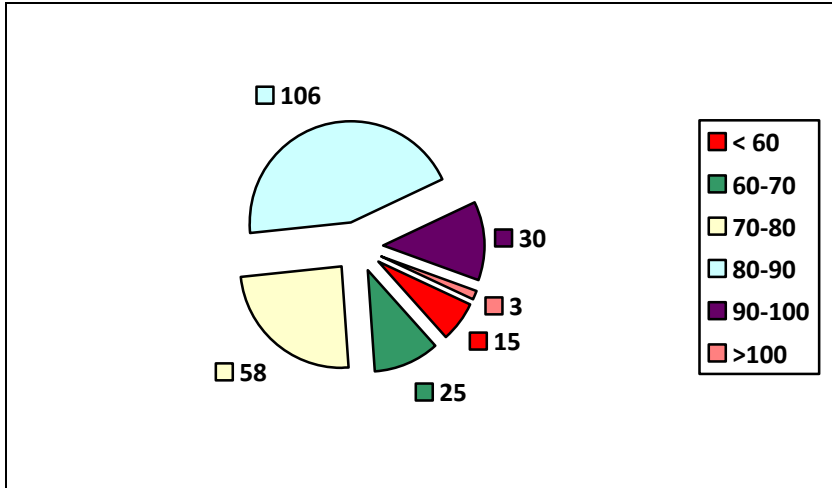
Antwoorden: 5 maal ja, dit geldt voor mij
22 maal dit geldt gedeeltelijk voor mij
200 maal nee, dit geldt niet voor mij
10 maal niet ingevuld

Wij zien hier dat toch nog een behoorlijk aantal respondenten wel iemand in zijn omgeving heeft die kan helpen. Dit zou bij een goed "keukentafelgesprek" boven moeten komen en zo kunnen mogelijk kosten bespaard worden wanneer iemand structurele hulp vanuit het netwerk kan ontvangen.

Uit de antwoorden op vraag 26 en 27 blijkt dat bij het "keukentafelgesprek" mogelijk nog meer boven tafel kan komen over de financiële draagkracht van burgers, waardoor mogelijk bezuinigd kan worden op de kosten.

Dan volgen er nu een aantal vragen over de thuissituatie.

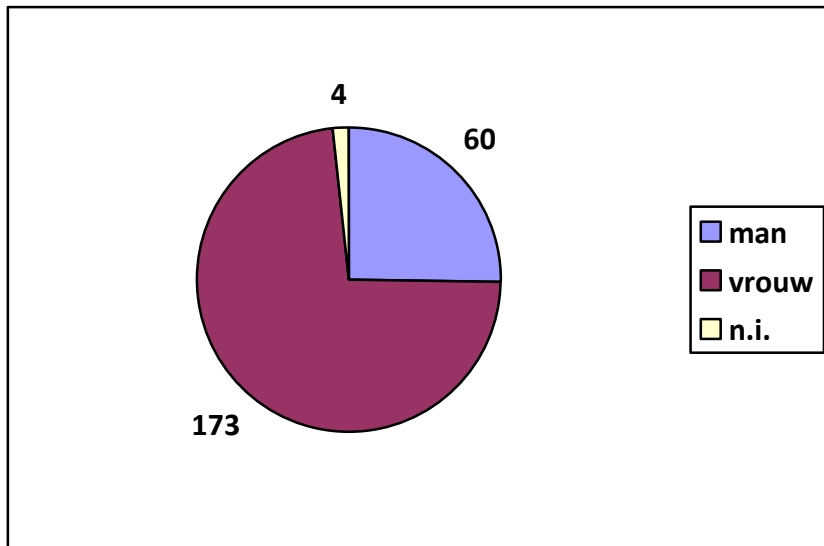
28. Wat is uw leeftijd? Antwoorden:



Grafiek bij vraag 28

Deze vraag is door 1 respondent niet ingevuld.

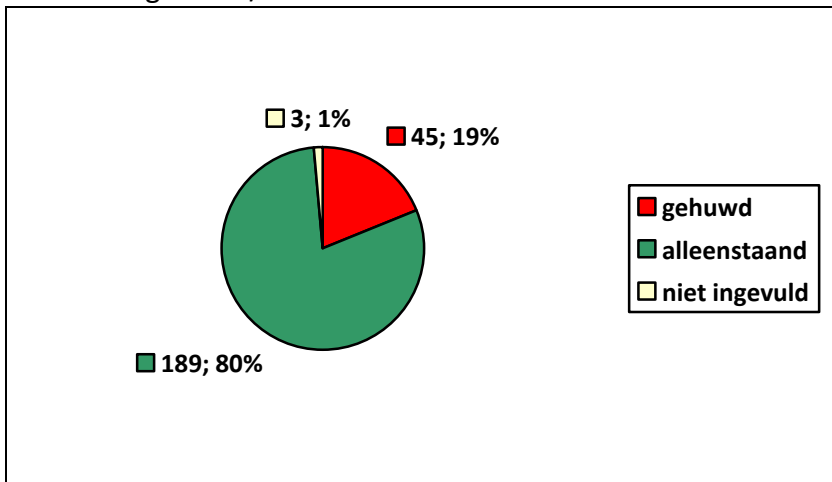
29. Bent uw man of vrouw? Antwoorden:



Grafiek bij vraag 29

Deze vraag is door 4 respondenten niet ingevuld (n.i.).

30. Bent u gehuwd/samenwonend of alleenstaand? Antwoorden:



Grafiek bij vraag 30 (met aantal en percentage)

31.a. Antwoorden op de vraag heeft u (een) thuiswonend(e) kind(eren)?

4 maal ja, 229 maal nee, 4 maal niet ingevuld

31.b. Respondenten die met 'ja' hebben geantwoord, is de vraag gesteld om welke leeftijd(en) het gaat.

Antwoorden: 14 jaar, 44 jaar, 49 jaar en 1 maal niet ingevuld.

Bij de antwoorden is opmerkelijk dat de thuiswonende kinderen ook allen een handicap hebben.

32. Antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen?

- 25 opmerkingen m.b.t. persoonlijke situatie
- 9 opmerkingen m.b.t. beleid/veranderingen
- 7 opmerkingen m.b.t. de hulp
- 4 opmerkingen m.b.t. de enquête
- 3 opmerkingen m.b.t. organisatie/aanbieder

M.b.t. de opmerkingen over de persoonlijke situatie vielen onderstaande antwoorden ons op:

- Zoals het nu is ben ik tevreden, dankbaar dat ik voorlopig nog in mijn eigen woning woon (2x)
- Kinderen wonen ver weg en werken allemaal
- Partner is niet instaat hulp te verlenen
- Mijn man is 67 jaar en is ook 100% invalide
- Het is belangrijk voor mijn moeder om hulp te houden. Heeft geen geld om zelf te betalen. Ook sociaal contact voor haar belangrijk i.v.m. ziekte iemand die haar begrijpt, vaste hulp.
- Uit noodzaak PGB hulp ingekocht, eerdere hulp via inkoop zorgorganisatie gaf veel problemen, zoals diefstal, slecht werk, geen respect, onverschillig.
- Heb een dochter met het syndroom van down die vaak thuis komt.

M.b.t. de opmerkingen over beleid/veranderingen vielen onderstaande antwoorden ons op:

- Geen oog voor onze meervoudige medische indicaties die er toe doen
- Dat er steeds vanuit gegaan wordt dat familie en vrienden meer moeten inspringen is geen reëel uitgangspunt en al helemaal niet te rijmen met dat je zolang mogelijk zelfstandig moet blijven.
- Woon samen met mijn zuster van 81 jaar, zelf ben ik 86 jaar oud. Moeten dubbel betalen, zelfde werk als wanneer ik alleen woon.

M.b.t. de opmerkingen over de enquête viel onderstaand antwoord ons op:

- Wat ik mis in de enquête is de indicatie van de gemeente. Uiteindelijk is alles gebaseerd op en hangt af van de indicatie van de gemeente. Zij halveren in de meeste gevallen de uren.

M.b.t. de opmerkingen over de organisatie/aanbieder viel onderstaand antwoord ons op:

- Dat de medewerkers met meer respect worden behandeld door hun meerderen.

33.a. De vraag: Heeft u behoefte aan een gesprek met iemand van het P.M.O naar aanleiding van deze enquête?
is door 25 personen/huishoudens met 'ja' beantwoord, waardoor bij vraag 33.b. de contactgegevens ingevuld zijn.
Met deze respondenten worden persoonlijke gesprekken gevoerd.
(Input uit deze persoonlijke gesprekken is niet in dit rapport verwerkt.)

SAMENVATTING/CONCLUSIE:

- Ruim 9% van de respondenten geen idee heeft welke vorm van HH ontvangen wordt (pagina 4).
- Sommige respondenten hebben nog nooit contact gehad met de organisatie/aanbieder! (pagina 4)
- Niet altijd sluit het takenpakket van de hulp aan op de behoefte van de respondent (pagina 5).
- Het merendeel van de huishoudelijke hulpen werkt goed zelfstandig (pagina 7).
- De meeste, maar niet alle respondenten, weten waar zij terecht kunnen met eventuele klachten (pagina 9).
- De meeste respondenten zijn tevreden over hun huishoudelijke hulp (pagina 7, 8 en 9).
- Niet alle huishoudelijke hulpen hebben kennis van de uit te voeren werkzaamheden volgens de respondenten! (pagina 7, 8)
- Er zijn mogelijkheden om kosten te besparen door een goed "keukentafelgesprek" te voeren (pagina 10).
- Een enkeling lijkt zelf voor een andere oplossing te kunnen zorgen, maar voor de meeste mensen is de huishoudelijke hulp onmisbaar (pagina 8, 9).

Aandachtspunten:

Onze zorg ligt vooral bij de mensen die zich 'erbij neerleggen' als de huishoudelijke hulp zou wegvallen, ongeacht de ernst van de consequenties.

Hygiëne is in elk huishouden, in het bijzonder in sanitaire ruimtes en in de keuken, belangrijk voor de gezondheid en moet derhalve goed aandacht krijgen bij het inzetten van huishoudelijke hulp. Een vervuild huis kan ook de samenleving veel geld kosten.

Wij merken op dat wij ons ook situaties kunnen voorstellen waarbij het in het belang van iemands gezondheid is om extra taken door de huishoudelijke hulp te laten uitvoeren, denkend aan mensen met COPD en allergieën. In dat geval dient ook rekening gehouden te worden met de extra tijd die hiervoor nodig is.

Ons algemene advies: *Handel verlenging, wijziging of beëindiging van indicaties niet telefonisch af, maar zorg voor een goed "keukentafelgesprek" zodat er integraal beeld is van de situatie.*

Het Platform Maatschappelijke Ondersteuning is uiteraard bereid deze rapportage desgewenst mondeling toe te lichten.