

Postadres: Lammerhof 102  
7232 AX Warnsveld  
Bezoekadres: Geweldigershoeck 39  
7201 NC Zutphen  
E: [platformmo@gmail.com](mailto:platformmo@gmail.com)  
W: [www.platformgcz.com](http://www.platformgcz.com) /P.M.O.

**Platform  
Maatschappelijke  
Ondersteuning**

Vergadering Platform Maatschappelijke Ondersteuning	met de aanbieders huishoudelijke hulp in Zutphen
Datum bijeenkomst: 30 oktober 2015	Verslagdatum: 11 november 2015
Vergaderplaats: Wijkcentrum Waterkracht , IJsselzaal Ruys de Beerenbrouckstraat 106 te Zutphen	Opgesteld door: E. Rossel
<b>Aanwezig</b>	
<b>Coördinatie Commissie:</b> Mevr. C. van der Tuin (voorzitter SPGCZ/PMO) Dhr. E. Rossel (secretaris SPGCZ/PMO) Mevr. C. Elskamp (PMO/Wijkteam Noordveen) Mevr. D. Roeterdink (PMO/persoonlijke titel)  <b>Gasten:</b> Dhr. R. Kooman/Tzorg Dhr. I. Mol/Tzorg Dhr. N. van der Berg/ZorgKompas Mevr. D. Ripping/Senior Assist Care Mevr. E. van Bazozen/TSN Mevr. M. Hagen/gemeente Zutphen	<b>Aanwezige leden P.M.O. :</b> Mevr. H. Koppijn (persoonlijke titel) Mevr. C. Mak (Ouderenbonden) Mevr. A. Keus (Sensire) Mevr. K. Nieuwenhuis (Sutfene) Dhr. M. Brummelman (SPGCZ) Mevr. Y. Scherjon ('s Heeren Loo) Mevr. S. Meijer (Trajectum) Mevr. M. Hilverdink (Trajectum) Mevr. M. Hoff (Humanitas-DMH) Mevr. M. Geerken (Zozijn) Mevr. E. van Ast (Tactus) Dhr. P. Cornelissen (Tactus) Mevr. R. Bemelaar (Ixta Noa) Dhr. M. Schepers (Ixta Noa) Mevr. L. van Burken (Autismecafé Zutphen)

## Overleg met de aanbieders huishoudelijke hulp in Zutphen

De voorzitter opent het overleg met de aanbieders van de huishoudelijke hulp in Zutphen.

Zij verwelkomt de 4 aanwezige aanbieders huishoudelijke hulp:

-Dorien Ripping van Senior Assist Care

-Erna van Bazozen van TSN

-Noud van der Berg van ZorgKompas

-Rutger Kooman en Ian Mol van Tzorg

Ger Lantink van De Nieuwe Zorg Thuis heeft zich per email afgemeld.

Aan de hand van een diapresentatie vertelt de voorzitter de reden van dit overleg.

In april dit jaar heeft het Platform Maatschappelijke Ondersteuning een onafhankelijk onderzoek gehouden onder de burgers van de gemeente Zutphen die gebruik maken van huishoudelijke hulp.

Er zijn 730 brieven met een vragenlijst verstuurd naar deze burgers.

237 burgers hebben deze vragenlijst ingevuld en geretourneerd, dat is een respons van 33%.

Hiervan is een rapportage huishoudelijke hulp gemaakt met op- en aanmerkingen/adviezen. In de rapportage wordt de uitvoering van de HH besproken, de communicatie tussen cliënt en aanbieder huishoudelijke hulp, taken die de hulp niet uitvoert maar die volgens de cliënten wel uitgevoerd zouden moeten worden.

Zoals: strijken, boodschappen doen, de was doen, het afhalen en opbergen, ramen wassen, koelkast schoonmaken, kasten van binnen schoonmaken, tuinwerkzaamheden etc....

Op bovenstaande geven de 4 aanbieders huishoudelijke hulp een reactie.

-Senior Assist Care (kantoor in Apeldoorn):

De hygiëne heeft prioriteit bij Senior Assist Care. Er wordt gewerkt met een zorgmap.

Niet alle bovengenoemde punten staan in de indicatie en worden daarom ook niet meer gedaan.

Zoals tuinwerkzaamheden, ramen wassen, strijken.

Huishoudelijke hulpen krijgen geen training. Zij krijgen wel een uitleg over de huishoudelijke regels.

Zij moeten de basis wel weten. Er wordt nog gewerkt met urenbriefjes.

De cliënt moet de urenbriefjes en de takenlijst in de zorgmap afvinken.

-Tzorg (kantoor in Apeldoorn):

Ook bij Tzorg wordt gewerkt met een cliëntenmap. Hier zit de takenlijst in.

Ook hier geldt dat niet alle bovengenoemde punten worden gedaan omdat zij niet in de indicatie staan.

Evaluatie van de takenlijst wordt 1 keer in de maand gedaan. Bij sommige cliënten gebeurt dit wekelijks. Hier wordt ook gewerkt met urenbriefjes.

Die worden net als de takenlijst afgevinkt door de cliënt.

Bij Tzorg wordt een basisopleiding huishoudelijke hulp gedaan. De medewerkers doen examen en de huishoudelijke hulpen ontvangen een certificaat huishoudelijke hulp.

Verder is er bij Tzorg een callcenter aanwezig, die 24 uur bereikbaar is.

-TSN (kantoor in Apeldoorn):

Bij TSN wordt ook gewerkt met een cliëntenmap. De werkzaamheden worden met de cliënt besproken. Zodat de taken die vermeldt worden op de beschikking/indicatie ook worden uitgevoerd.

De huishoudelijke hulpen volgen geen opleiding. Zij moeten wel e-learning volgen.

En moeten ervaring opdoen door samen te werken met een ervaren medewerker.

-ZorgKompas (kantoor in Apeldoorn):

Ook bij ZorgKompas is een cliëntenmap aanwezig. In deze map schrijft de huishoudelijke hulp haar/zijn bevindingen op over de cliënt. De map is dus gelijk een communicatiemap voor de mantelzorgers.

De huishoudelijke hulpen krijgen geen training, maar wel een instructiedag waarin de basisregels van de huishoudelijke hulp worden uitgelegd.

-Gemeente Zutphen:

Melanie Hagen, beleidsmedewerker Wmo van de gemeente Zutphen, vertelt over hoe een indicatiestelling verloopt. Er wordt per persoon gekeken wat hij/zij wel of niet kan. Maatwerk wordt dit genoemd. De werkzaamheden die hij/zij niet kan en wel moeten worden uitgevoerd staan op de beschikking. Er is ook een en ander veranderd in wat qua frequentie gebruikelijk is. Zo hoeft ramen wassen niet elke week te gebeuren, terwijl dit bij oudere burgers wel een vast ritueel is. Zij verwachten dit nog.

Bij boodschappen doen staat in de oude indicatie nog 1 uur. Terwijl in de nieuwe indicatie boodschappen doen in principe niet meer is opgenomen, omdat de boodschappen ook thuis kunnen worden bezorgd (bijv. AH-online). Er wordt bij de indicatiestelling wel rekening gehouden of de betreffende burger dat ook kan bekostigen.

Bij de gemeente Zutphen wordt rekening gehouden met mensen die allergieën hebben, waardoor bijvoorbeeld extra strijkwerk moet worden gedaan.

Zij volgen het advies op van een longverpleegkundige.

### **Steekproeven contact cliënt en huishoudelijke hulp**

Alle 4 zorgorganisaties houden steekproeven om te achterhalen hoe het contact is tussen cliënt en huishoudelijke hulp en of de cliënten tevreden zijn over de werkzaamheden.

Helaas gebeurt dit meestal telefonisch. De cliënt thuisbezoeken is te duur en gebeurt daardoor heel zelden.

De aanbieders huishoudelijke hulp doen dit regelmatig, want zij willen graag horen hoe het contact verloopt. Door de bezuinigingen zijn de uren dit jaar behoorlijk teruggebracht. Dit ervaren de cliënten wel.

Een zwakte van de steekproeven is toch wel de sociale afhankelijkheid van de cliënt met de huishoudelijke hulp. Sommige cliënten ontvangen helaas alleen nog maar de huishoudelijke hulp als bezoek. Verder bezoek komt er niet meer.

Zij worden dus afhankelijk van de huishoudelijke hulp (machtspositie), waardoor zij geen klachten durven te hebben over de huishoudelijke hulp. De klachten zijn dan moeilijk te achterhalen voor de zorgaanbieder en kunnen dus ook niet aangepakt worden.

De cliënten geven niet gedane werkzaamheden of slordigheden of minder gemaakte uren dus niet door aan anderen. Dit kan in het allerergste geval leiden tot fraude.

### **Niveau/kennis huishoudelijke hulp**

Helaas is een huishoudelijke hulp een slecht betaalde baan.

Het is een baan die aan de onderkant van de arbeidsmarkt staat.

Studenten, buitenlanders, vakantiekrachten werken veelal als huishoudelijke hulp.

Een paar zorgorganisaties letten wel op het niveau/kennis van de huishoudelijke hulpen.

Zo moeten zij de Nederlandse taal wel kunnen duidelijk spreken en vooral schrijven.

In de zorgmap moeten zij wel de bevindingen goed kunnen opschrijven.

Ook moeten de huishoudelijke hulpen de basisregels weten van huishoudelijke hulp.

Alle aanbieders huishoudelijke hulp huren een zaaltje in Zutphen als zij een bijeenkomst organiseren voor huishoudelijke hulpen in de gemeente Zutphen, zodat de huishoudelijke hulpen niet naar het kantoor in een andere plaats hoeven te komen.

### **Klachten over de huishoudelijke hulp**

Zo'n 10% van de ondervraagde cliënten weet niet waar zij terecht kunnen met een klacht.

Zij weten niet waar de papieren liggen over de huishoudelijke hulp. Meestal hebben deze

cliënten te maken met dementie.

Alle 4 aanbieders huishoudelijke hulp hebben de klachtenprocedure beschreven in de zorgmap.

### **Communicatie bij vervanging/identificatiepas**

Alleen Tzorg neemt telefonisch contact op met de cliënt bij vervanging van de huishoudelijke hulp.

De andere organisaties doen dit niet telefonisch. De cliënt ziet dan wel wie er komt.

Verder werkt ook alleen Tzorg met een identificatiepas met foto.

Het is wel belangrijk dat de huishoudelijke hulp zich kan identificeren bij vervanging.

De identificatie hoeft maar een eenvoudig pasje te zijn.

### **Beëindigen indicatie/beschikking**

Helaas weten de cliënten niet altijd wanneer de indicatie afloopt. Zij worden hierdoor verrast doordat de huishoudelijke hulp in één keer niet meer komt.

Hierdoor moeten deze cliënten een nieuwe indicatie aanvragen met als gevolg dat zij een altijd weken geen huishoudelijke hulp hebben.

Wat opmerkelijk is, is dat de aanbieders huishoudelijke hulp/de gemeente dit wel weten.

In het verleden kregen de cliënten bericht van de gemeente over het aflopen van de indicatie.

Nu gebeurt dat niet meer.

Daarom ziet het P.M.O. graag dat de aanbieders huishoudelijke hulp via de huishoudelijke hulp een signaal aan de cliënt geven dat de indicatie over 4 weken afloopt.

Op 1 maart 2017 gaat de nieuwe regeling huishoudelijke hulp in.

Hoe de nieuwe regeling er precies uit zal zien is nog niet bekend, de gemeente is daar nog mee bezig.

### **Hoe hebben de aanbieders huishoudelijke hulp dit overleg ervaren?**

#### Senior Assist Care:

Dorien Ripping vond dit overleg zeer zinvol. Zij neemt dit mee naar haar organisatie.

Helaas had zij met de eerder toegezonden rapportage inhoudelijk niets gedaan.

#### Tzorg:

Tzorg heeft heel weinig cliënten in Zutphen. Maar zij nemen de aangedragen zorgen/adviezen wel mee naar hun organisatie.

#### TSN:

Ook Erna van Bazoën zegt dat zij inhoudelijk nog niet naar de rapportage heeft gekeken.

Zij wachtte eerst dit overleg af. Maar ook zij neemt de zorgen/adviezen mee naar haar organisatie.

#### ZorgKompas:

Noud van der Berg heeft de rapportage wel gelezen. De rapportage geeft pijnlijk bloot waar de problemen liggen. Ook hij neemt dit mee naar zijn organisatie.

#### Gemeente Zutphen:

Melanie Hagen neemt de presentatie en de opmerkingen/punten die genoemd worden in de rapportage en tijdens het overleg mee met het overleg met de Wmo consultants van het Plein.

Ook gaat zij hier opletten bij de aanbesteding met de aanbieders huishoudelijke hulp.

**De voorzitter sluit dit overleg af.**

**Zij bedankt de aanbieders huishoudelijke hulp en Melanie Hagen voor hun aanwezigheid.**