

Inleiding

De WMO voorziet erin dat mensen die dit nodig hebben, huishoudelijke ondersteuning kunnen krijgen van de gemeente. De indicatie hiertoe wordt uitgevoerd door het Servicebureau van de gemeente en de uitvoering wordt gedaan door meerdere instellingen die hierin gespecialiseerd zijn. Dit zijn geen schoonmaakbedrijven.

Om te kunnen beoordelen wat de omvang van de huishoudelijk hulp moet zijn, is door externe experts een normenkader ontwikkeld om daarmee zo objectief mogelijk te kunnen vaststellen hoeveel uren huishoudelijke ondersteuning nodig is.

Een gezamenlijk normenkader geeft de mogelijkheid om met elkaar een constructief gesprek aan te gaan over de in te zetten hulp. Het blijft natuurlijk altijd mensenwerk, want naast een goed normenkader spelen ook een grote rol: een goede deskundigheid van de intaker, voldoende assertiviteit van de cliënt en de kwaliteit van geboden diensten.

De gemeente hanteerde tot op heden het KPMG-normenkader en stapt nu over naar het HHM-normenkader. Dit gaat gepaard met enige kleine wijzigingen in het normenkader. Dit nieuwe normenkader wordt ter advisering aan ons voorgelegd en zal te zijner tijd door het college definitief worden vastgesteld.

Overwegingen

We lopen de belangrijkste wijzigingen per thema na en daarnaast hebben we nog een aantal specifieke opmerkingen.

Maatwerk

- Maatwerk is ook binnen het normenkader mogelijk. In het HHM-normenkader is er de mogelijkheid om vanwege specifieke omstandigheden af te wijken naar boven (meer inzet) en ook naar beneden (minder inzet).
- Mensen die zelf nog iets kunnen in het huishouden wordt gestimuleerd om dit voort te zetten om ze daarmee ook zelfredzaam te houden. Dit kan leiden tot minder inzet van uren huishoudelijke ondersteuning.
- Vanwege specifieke omstandigheden kan ook meer inzet worden toegekend. De extra inzet wordt bijvoorbeeld toegekend vanwege medische noodzaak tot hygiënemaatregelen. Extra inzet wordt niet toegekend vanwege extra kamers, huisdieren of bewerkelijk inrichting (veel "prullaria").
- Wij vinden het goed dat er een normenkader is en dat hierbij vanwege specifieke omstandigheden kan worden afgeweken (maatwerk).
- Ouderen (95% van de gebruikers van huishoudelijke ondersteuning) hebben doorgaans veel spullen verzameld in de loop van hun leven en hechten daaraan. Wij zouden het woord

prullaria hierbij niet willen gebruiken. Wij vinden dat er bij ouderen rekening moet worden gehouden met de specifieke inrichting die nu eenmaal hoort bij ouderen, dat betreft meestal geen strakke kantoor- of design-inrichting. Daarnaast zit de groep die huishoudelijke hulp ontvangt over het algemeen veel meer thuis dan anderen omdat ze niet werken en minder mobiel zijn. Wij vinden dat gewaardeerd moet worden dat deze mensen extra aandacht besteden aan het wonen in een voor hun gezellig huis.

- Huisdieren zijn voor veel oudere mensen en mensen met een handicap belangrijk om als gezelschapsdier vereenzaming te verzachten en mogelijk dienen deze ook als hulphond. Wij vinden dat bij deze doelgroepen hier rekening mee gehouden moet worden vanwege de specifieke functie van het huisdier.

Wasverzorging

- Strijken wordt niet meer geïndiceerd omdat uitgegaan wordt van strijkvrije kleding.
- Strijkvrije kleding is echter nauwelijks te koop of heel duur. Dus dit is geen reële vervanging voor strijktijd. Bovendien mag een oudere persoon of persoon met beperking er ook nog leuk uit kunnen zien. Wij pleiten voor de mogelijkheid van een indicatie voor strijken indien dit gewenst wordt door de client.
- Bij wasverzorging moeten we beseffen dat was die in de wasmachine is gedaan na anderhalf uur er ook weer uit moet worden gehaald en gedroogd moet worden.

Boodschappen

- In principe, zo wordt gesteld, is online bestellen of een boodschappenmaatje voorliggend en wordt boodschappen doen niet meer geïndiceerd.
- Echter online bestellen kan niet iedereen, is duurder (bezorgkosten én de goedkopere supermarkten hebben geen online besteldienst) en bovendien is bij online bestellen een minimaal bestelbedrag vereist dat vaak hoog is voor eenpersoonshuishouden. Dit betekent dat een keer per een tot twee weken besteld wordt, met als gevolg dat de verse groente niet vers blijft gedurende die tijd. Gemeente zet toch juist in op stimulering van gezondere levensstijl van zijn burgers; verse groente in plaats van ingevroren en kant en klaar maaltijden!

Maaltijden

- Maaltijden worden alleen bij echte noodzaak klaargemaakt. De noodzaak wordt hierbij niet indicatief aangegeven. De huidige norm van 20 minuten per maaltijd (maximaal 60 minuten per dag) wordt in het nieuwe normenkader omgezet naar maximaal 40 minuten per dag. Dit zou op basis van een rapport plaatsvinden.
- Het maximum van 40 minuten (20 minuten voor broodmaaltijden en 20 minuten voor warme maaltijd) kan volgens ons dus alleen maar het opwarmen van eten betekenen, hetgeen minder gezond is.
- Maaltijdverzorging wordt in het kader van WMO weinig geïndiceerd. De meeste indicaties op dit vlak vinden plaats in het kader van cliënten die al verpleging/thuiszorg hebben en dit loopt niet via de gemeente maar de zorgverzekeraars. Het ontbreekt ons aan zicht op deze specifieke doelgroep: wij vragen ons af bij wie WMO-maaltijdverzorging veelal wordt geïndiceerd?
- Ons inziens wordt het ook weinig geïndiceerd omdat het onbekend als mogelijkheid bij de meeste mensen en het veelal niet genoemd wordt door degene die de indicatie opstelt. Ook zouden indicatiestellers verwijzen naar tafeltje-dekje.

Sociaal praatje

- Wij vinden dat er altijd tijd moet zijn voor een sociaal praatje en dat zulks ook moeten blijken uit de toegekende indicatietijd. Veel mensen die intensieve huishoudelijke hulp krijgen, worden ook in hun sociale omgaan met anderen beperkt door ouderdom en/of handicaps. Hun leefwereld is vaak zeer beperkt alsmede het aantal mensen dat zij wekelijks ontmoeten.
- Iemand die wekelijks huishoudelijke ondersteuning biedt, treedt door de aard van de werkzaamheden, noodzakelijkerwijze sterk binnen in de leefwereld van de client. Dit vormt een prima basis om contact te leggen, ook met mensen voor wie dat van nature heel moeilijk is of die mentale problemen hebben.

Vervanging bij ziekte en vakantie

- Zoals voor alle werknemers is ook voor de huishoudelijke hulpverlener een koffiepauze van belang. Nadat de hulpverlener op het ene adres klaar is moet deze in een paar minuten naar de volgende cliënt, vaak aan de andere kant van de stad. Daarbij is dus helemaal geen tijd meer voor de hulpverlener om even wat te drinken/eten. Dit gehaast leven leidt tot veel ziekte en uitval bij de hulpen en vervanging is niet voorhanden. De baan als huishoudelijk ondersteuner wordt slecht betaald; met verzuim/tekorten van personeel als gevolg.
- Dit speelt ook in vakantieperioden, er wordt dan vaak geen of in ieder geval veel minder hulp geleverd. Als reden wordt gegeven het personeelstekort, maar ook al in voorgaande jaren toen de zorgsector nog niet leed onder personeelstekort werd in de vakantie geen/minder hulp- verleend. Daarnaast leidt slechte vakantieplanning door de zorginstellingen ertoe dat er in de vakanties nóg minder personeel voorhanden is. Wij vragen ons af of alle uren die worden geïndiceerd ook daadwerkelijk worden geleverd. Wat gebeurt er met de uren die niet geleverd worden en heeft de gemeente als financier hier zicht op?

Overige opmerkingen

- Zorg ervoor dat cliënten vanaf het begin weten dat zij zich kunnen laten bijstaan door een OCO.
- Uit de media maken wij op dat twee derde van de zorginstellingen met financiële problemen kampt. Deze zorgverlenende partijen geven aan te weinig geld te krijgen voor hun zorgtaken waaronder ook de huishoudelijk zorg. Wij vinden dat CAO-verhogingen, extra energielasten en prijsverhogingen onverkort moeten doorwerken in de subsidieverstrekking, omdat deze anders ten koste gaat van de zorgverlening.
- De doelgroep die het meest noodzakelijk de huishoudelijke hulp nodig heeft, heeft veelal ook op tal van andere terreinen extra kosten. Er wordt soms te gemakkelijk uitgegaan van oplossingen die extra geld kosten en die niet vergoed worden. Voorbeelden hierbij zijn: in plaats van stofzuigen wordt aan een robotzuiger gedacht (geen vergoeding daarvoor), in plaats van afwassen wordt aan een afwasmachine gedacht (geen vergoeding daarvoor), met laptop online bestellen (geen vergoeding daarvoor), niet strijken betekent aparte strijkdienst regelen en geen maaltijdverzorging betekent maaltijdverzorging inhuren.
- In huidig beleid hebben veel cliënten acht uur extra tijd op jaarbasis i.v.m. extra werkzaamheden. Wat gebeurt er met deze 8 uur in het nieuwe beleid?

Advies

In dit advies staan een aantal vragen en opmerkingen waar wij graag reactie en antwoord zouden willen hebben. Daarnaast komen wij op basis van voorgaande noties en overwegingen tot het volgende advies:

- Houd bij ouderen bij het toekennen van huishoudelijk hulp juist wel rekening met de specifieke inrichting van hun woning en het hebben van een huisdier.
- Indien de client dit wenst moet er ook ruimte zijn om strijken te indiceren.
- Niet iedereen kan online boodschappen doen, daar moet een oplossing voor komen. Wie dat wel kan staat voor hogere uitgaven en die moeten vergoed worden.
- Voor veel geopperde technische oplossingen (vaatwasmachine, robotzuiger enz.) wordt geen enkele vergoeding gegeven, het is gepast hierin een financiële bijdrage te leveren.
- Wij missen het besef van het belang en waardering van een sociaal praatje en wij vinden dat zulks in de nieuwe versie een duidelijke plaats moet hebben.
- Het moet helder worden hoe vervanging bij ziekte en vakantie geregeld en gefinancierd is. Instellingen moeten financieel in staat worden gesteld om hun diensten adequaat te kunnen verrichten.
- Zorg ervoor dat cliënten vanaf het begin weten dat zij zich kunnen laten bijstaan door een OCO.

De Cliëntenraad

Leden van de cliëntenraad zijn Hans Schalkwijk, Ad den Hartog, Erik de Ridder, Sito Panchoe, Diane van de Mortel, Martien Asveld, Sylvia Kwartan, Thijs Arnts, Simon de Waal, Jack Janssen, Jeanny Steens, Loubna Bakra, Sabine Gijzen, Richard Witvoet en Khaldoun Daghmach

Onafhankelijk voorzitter is Ab Czech tel 06 2000 4451 en ambtelijk secretaris Najwa Toufani tel 06 4301 6176

CRSD Eindhoven, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven, www.crsdeindhoven.nl