



Aan het College van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Dalfsen  
Postbus 35, 7720 AA Dalfsen

Dalfsen, 30 mei 2016

Betreft: Aandachtspuntenbrief huishoudelijke hulp

Geacht College,

Naar aanleiding van contacten met onze achterban en de uitkomsten van bijeenkomsten op 2 en 9 mei 2016 met inwoners uit de gemeente Dalfsen willen wij enkele aandachtspunten aan u meegeven. Deze hebben wij onderverdeeld in de onderwerpen communicatie, financiën, mantelzorg en het sociale netwerk en vakantieperiode.

De Participatieraad Dalfsen heeft gemerkt dat inwoners van Dalfsen die ondersteuning ontvangen bij het huishouden zeer tevreden zijn over de vaste medewerker die bij hen thuis komt. Men is tevreden over de kwaliteit die door de vaste medewerker geleverd wordt. Echter zijn er ook een aantal zaken waar men zich zorgen over maakt of waar wellicht een verbeter slag gemaakt kan worden.

#### **Communicatie**

- Voor huishoudelijke ondersteuning op maat is goede communicatie van groot belang. Burgers geven aan niet te weten waar ze terecht kunnen voor een antwoord op hun vragen. De bereikbaarheid wordt als slecht ervaren en mensen die uiteindelijk wel bereikt worden, kunnen vragen niet beantwoorden en er wordt over en weer verwezen naar elkaar.
- Over het teruggebrachte aantal uren huishoudelijke hulp is veel onduidelijkheid. Mensen hebben veelal geen verslag gekregen van het keukentafelgesprek. Mensen die voorheen huishoudelijke hulp 2 kregen en nu vanwege de nieuwe norm huishoudelijke hulp 1 krijgen, voelen zich gedupeerd door het teruggebrachte aantal uren. Ze kunnen wel zelf de regie voeren, maar hebben desondanks meer hulp nodig dan geïndiceerd. In veel gevallen lijkt geen maatwerkvoorziening te zijn verstrekt. Vaak alleen een mededeling dat het aantal uren is teruggebracht. De Participatieraad adviseert de gemeente om bij ontevredenheid of onbegrip in gesprek te gaan met de klant en uit te leggen waarom een besluit tot stand is gekomen. Leg daarnaast ook de afspraken vast. In elke huishouden waar huishoudelijke zorg aanwezig is dient er een plan van aanpak te zijn, die wordt gemaakt in overleg met de klant (en/of zijn netwerk/mantelzorger). Bij huishoudelijke hulp 2 zijn er keukentafelgesprekken, maak hiervan een verslag en laat die ondertekenen. Leg daarnaast elke toewijzing vast middels een beschikking (dus zowel voor de algemene voorziening als maatwerkvoorziening).
- Er is veel onduidelijkheid over wat onder de gemeente valt en wat onder de ziektekostenverzekering. De burger lijkt niet goed op de hoogte te zijn van diverse regelingen. Zorg daarom dat hierover duidelijke informatie beschikbaar is.
- Maak burgers medeverantwoordelijk door goed te luisteren en burgers te betrekken, kortom goede onderlinge communicatie is noodzakelijk.

#### **Financiën**

- Voor 2015 ging de bekostiging naar inkomen, nu niet meer. Voor veel mensen met lagere inkomens is huishoudelijke hulp dus veel duurder geworden.
- Bijkopen van huishoudelijke hulp is in de gemeente Dalfsen erg duur in vergelijking met andere gemeenten zoals Zwolle. Dit werkt mogelijk in de hand dat mensen particulier hulp

gaan zoeken ( zwart) en dan dus bij ziekte geen vervanging krijgen maak het bijkopen van extra hulp daarom beter toegankelijk door de tarieven te verlagen.

### **Mantelzorg en het sociale netwerk**

- Door de afname van het aantal uren huishoudelijke hulp geven mantelzorgers aan erg veel druk te voelen.
- De signalerende functie van de huishoudelijke hulp schiet er nu vaak bij in. Mantelzorgers maken zich daar bezorgd over.
- Veel mensen hebben geen sociaal netwerk en dus niemand om die dingen in huis te doen die niet meer in het pakket zitten.
- Voorkom daarom dat mantelzorgers overbelast worden en lever maatwerk, ook wanneer er geen sociaal netwerk is.

### **Vakantieperiode**

- Hoewel de inwoners van Dalfsen zeer tevreden zijn over de vaste huishoudelijk medewerker is er wel onvrede over de vervangende hulp in de vakantietijd. Vaak ontbreekt ervaring in de huishouding en klachten hierover hebben tot op heden geen effect gehad.

Met vriendelijke groet,

Xanter Wilhelm  
voorzitter