

Raadpleging over huishoudelijke hulp

Heeft de gemeente contact met u gezocht over het aantal uren huishoudelijke hulp dat u in 2015 ontvangt? Hoe is contact gezocht? Wat waren uw ervaringen hiermee? Wat waren de ervaringen van naasten? Deze en andere vragen over (de wijzigingen rond) huishoudelijke hulp zijn in november en december 2014 voorgelegd aan de leden van ons e-Panel.

Wie vulden de vragenlijst in?

152 leden van het e-Panel vulden de vragenlijst in. Echter, voor slechts een derde van hen (47 personen) waren de vragen relevant, want zij (of hun naasten) ontvingen huishoudelijke hulp. De andere respondenten werden naar het einde van de vragenlijst geleid. Mensen konden aangeven of zij zelf huishoudelijke hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning kregen en dus **als cliënt** de vragenlijst invulden (26 respondenten), of dat zij dit **als naaste** van een cliënt deden (21 respondenten). Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de cliënten en naasten die de vragenlijst invulden niets met elkaar te maken hebben. Van deze 47 respondenten woont het grootste deel in de stad Groningen. Een klein deel van hen woont in andere gemeenten. Er waren te weinig respondenten om een verdeling per gemeente te kunnen maken.

Contact?

16 cliënten (62 %) gaven aan dat de gemeente in de afgelopen maanden contact heeft gezocht over het aanpassen of intrekken van het aantal uren huishoudelijke hulp dat zij ontvangen. Bij de meeste van hen gebeurde dit schriftelijk zonder voorafgaand gesprek. Vier personen hadden een persoonlijk gesprek gehad, telefonisch of bij hen thuis. 13 naasten (62 %) gaven aan dat de gemeente contact had gezocht. Bij ruim de helft (7 personen) van hen was alleen een brief gekomen. 3 naasten gaven aan een persoonlijk gesprek te hebben gehad, een even grote groep liet weten dat het contact over de uren huishoudelijke hulp zowel per brief als in een persoonlijk gesprek had plaatsgevonden.

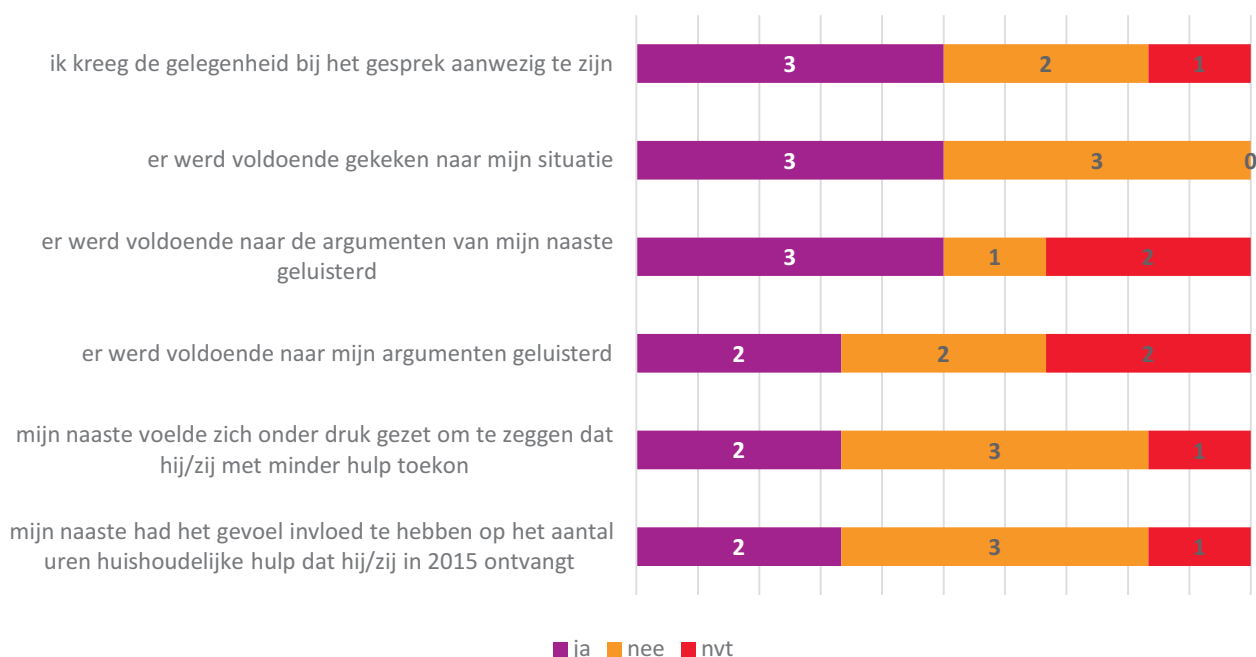
Ervaringen

De cliënten die een gesprek met iemand van de gemeente hebben gehad over hun eigen huishoudelijke hulp, waren daar in het algemeen tevreden over: er werd voldoende gekeken naar de persoonlijke situatie, een naaste kon bij het gesprek worden betrokken, mensen voelden zich niet onder druk gezet dat ze met minder hulp toe konden. De meesten hadden het gevoel invloed te hebben op het aantal uren huishoudelijke hulp dat ze in 2015 ontvangen. Een respondent lichtte toe: *"een vriendelijke man die goed kennis had en gezien heeft hoe mijn situatie werkelijk is. Echter vertelde hij niet dat de 33 % korting vervalt."**

* Wtcg = Wet Chronisch Zieken en Gehandicapten. Vanaf 2015 verviel de Wtcg korting van 33 % op de eigen bijdrage voor zorg thuis. Mensen moeten meer gaan betalen. Deze korting werd tot en met 2014 automatisch van de eigen bijdrage afgetrokken.



Ervaringen naasten met gesprek gemeente



De naasten waren redelijk positief, maar hadden ook kritischer noten: niet alle naasten kregen de gelegenheid bij het gesprek aanwezig te zijn, vonden dat er voldoende naar de persoonlijke situatie van hun naaste werd gekeken of dat er naar hun argumenten werd geluisterd. Er werd zelfs aangegeven dat een aantal van hun naasten zich onder druk gezet voelde om te zeggen dat hij/zij wel met minder hulp toe kon. Opvallend was dat 3 naasten aangaven dat hun naaste niet het gevoel had invloed te hebben op het aantal uren huishoudelijke hulp. Eén respondent (naaste) geeft aan: *"In triest. Mijn naaste zit in een rolstoel, maar de medewerker van de gemeente gaf aan dat hij wel zelf kon stoffen e.d."* Een andere naaste licht toe: *"Mijn moeder van 92 werd gebeld door de gemeente. 'U kunt nog best veel'. Mijn moeder was hartstikke trots, maar ze kan helemaal niet zoveel. Er werd van haar drie uur huishoudelijke hulp wel een uur afgeknabbeld. Mijn moeder klaagt niet, maar ik vind het een schande!"*

Besluit

De respondenten werd gevraagd wat de gemeente heeft besloten over hun huishoudelijke hulp in 2015. 5 naasten vulden in dat het aantal uren hulp hetzelfde blijft, 3 naasten krijgen minder hulp en bij 1 naaste werd het stopgezet. Bij 4 naasten was het op het moment dat ze de vragenlijst invulden nog niet bekend. Niemand kreeg er uren bij. 16 cliënten beantwoordden deze vraag: (zie grafiek pag. 3).

Drie van de 11 cliënten zijn geïnformeerd door de gemeente over wat te doen als ze het niet eens zijn met het besluit, 4 van de 9 naasten geven aan dat zijn/haar naaste hierover is geïnformeerd.

Nog iets kwijt?

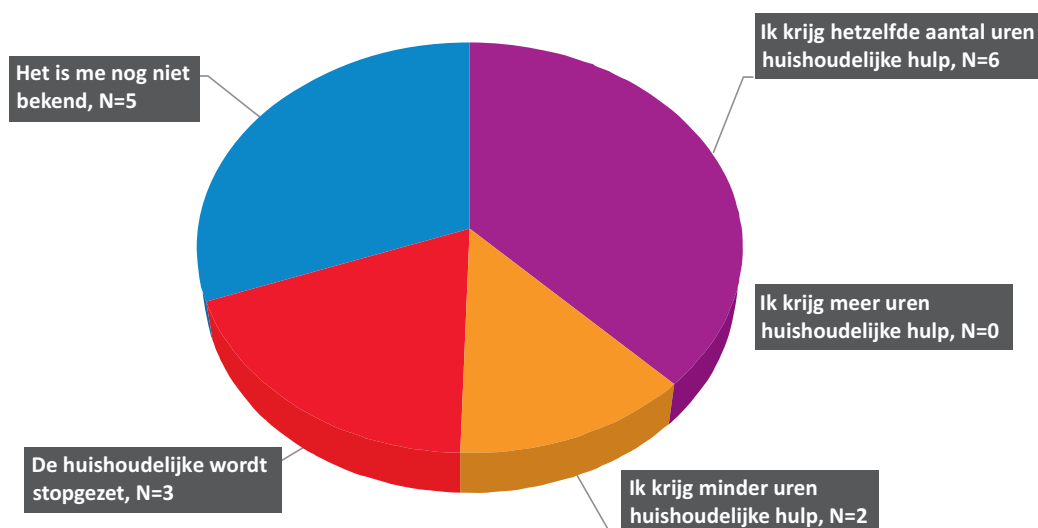
Cliënten en naasten reageerden op de vraag of ze nog iets kwijt willen over het contact met de gemeente over huishoudelijke hulp. Meerdere cliënten beschrijven de afspraken over wassen en strijken *: maximaal 5 kg was per week en maximaal 5 strijkstukken per maand doe ik bij een professionele wasserij. *"In de speciale tas kan ik met moeite één bedverschooning kwijt."* Een ander vertelt dat € 12,50 per wasbeurt op € 200,- per jaar komt. Weer een ander geeft aan contact met de gemeente te hebben gehad over de was, maar dat de gemeente zelf ook nog niet wist hoe dat georganiseerd moest gaan worden.

Een cliënt spreekt zijn zorgen over het vangnet van een miljoen euro uit: *"Klinkt veel, is heel weinig. 65 % van de 1300 mensen kan de huishoudelijke hulp niet zelf betalen en zou dan al in het vangnet komen. Dan krijg je ongetwijfeld nieuwe 'gevallen' waardoor dit lang niet toereikend is."*

Een cliënt beschrijft haar zorgen over de hoge kosten voor hulp: eigen risico en de kosten voor hulp, de Wmo korting die gaat vervallen en dat ze door haar slechte gezondheid (en die van haar man) geen doekjes meer kan wringen. *"Ik weet niet wat ik moet doen."*

* Mensen met een Wmo-indicatie voor hulp in de huishouding kunnen in een aantal gemeenten gebruik maken van een was- en strijkservice, inclusief halen en brengen.

Besluit van de gemeente voor cliënten



Tot slot noemt een cliënt dat ze een algemeen schrijven had ontvangen en hierover contact met haar gemeente had opgenomen. De gemeente deelde haar mee dat de brief hen niet bekend was.

Twee naasten geven aan dat het gesprek als heel positief is ervaren. Een andere naaste beschrijft dat er door de gemeente is gezegd: wanneer het niet lukt, moet je aan de bel trekken. *"Ze heeft gelukkig een erg flinke hulp die haar goed in de gaten houdt."* Een andere naaste ziet het iets minder positief: *"tegen mensen met macht kun je toch niet praten."* Tot slot gaf een naaste aan dat de informatieverstrekking niet optimaal was.

Conclusie en samenvatting

Opvallend is het grote verschil tussen de respondenten. Zowel over de manier waarop ze benaderd zijn (brief, telefoon, gesprek) als hoe een eventueel gesprek is ervaren. Mogelijk dat dit komt doordat alle gemeenten op hun eigen manier de huishoudelijke hulp (en de herindicatie) organiseren.

Uit de besluiten blijkt dat geen van de respondenten (cliënten of naasten) aangeeft meer uren huishoudelijke hulp te gaan ontvangen. Minder dan een derde van de cliënten en minder dan de helft van de naasten is geïnformeerd over hoe er bezwaar tegen het besluit moet worden gemaakt. In de overige opmerkingen komen met name de zorgen van mensen naar voren: de hoge kosten, zowel voor was- en strijkwerk als eigen risico en de praktische gevolgen (zware tassen was sjouwen) en het zich echt niet in staat achten om het volledig of gedeeltelijk zelf te moeten doen (ik kan met mijn gebroken pols geen doekjes uitwringen!).

Vervolg

De e-Panel raadpleging over huishoudelijke hulp vond plaats eind 2014. Gemeenten voeren in veel gevallen nog tot ver in 2015 herindicatiegesprekken. Nu, in de loop van 2015, worden de gevolgen hiervan voor mensen pas duidelijk. Ook verschillen de gesprekken: in menig gemeente lijkt het herindicatiegesprek helemaal niet op een keukentafelgesprek, elders wordt er wel breed en open met klanten huishoudelijke hulp gesproken. We willen daarom in de zomer van 2015 opnieuw een raadpleging uitvoeren. Met die uitkomsten kunnen we zo nodig in gemeenten het gesprek aangaan of een signaal afgeven.

e-Panel

De enquête over huishoudelijke hulp is een raadpleging onder de leden van het e-Panel van Zorgbelang Groningen. Mensen die gebruik maken van zorg en welzijn in de provincie Groningen kunnen zich aanmelden als lid van het e-Panel. Wie zich aanmeldt via de website van Zorgbelang Groningen (via de knop 'meedoen') ontvangt een paar keer per jaar per mail een vragenlijst. Met de resultaten, bijvoorbeeld over huishoudelijke hulp of over mantelzorg, kan Zorgbelang Groningen de zorg in de provincie verbeteren. Hoe meer leden, hoe meer mensen de vragenlijsten invullen. En hoe meer invloed Zorgbelang kan uitoefenen op politiek, zorgaanbieders, zorgverzekeraar, provincie, gemeenten en andere organisaties die bepalend zijn voor de kwaliteit van zorg en welzijn.

Meer informatie?

Wilt u meer informatie over het e-Panel van Zorgbelang Groningen? Kijk dan op www.zorgbelang-groningen.nl/e_panel_zorgbelang Wilt u meer informatie over huishoudelijke hulp, neem dan contact op met het Adviespunt Zorgbelang via www.adviespuntzorgbelang.nl of bel naar 0900 243 70 70 (€ 0,10 p/m).