



Aan het College van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 1 maart 2017

Betreft: Voorstel voor training huishoudelijke hulpen

Geacht College,

De afgelopen periode heeft de Participatieraad een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar Huishoudelijke Ondersteuning vanuit de WMO. De resultaten hiervan hebben we, in overleg met beleidsadviseurs van de gemeente Zwolle, gepresenteerd aan de aanbieders Huishoudelijke Ondersteuning. Uit ons onderzoek komt naar voren dat door het voeren van een kwalitatief goed gesprek met cliënten er een grote winst te behalen valt in de kwaliteit van leven van deze cliënten.

“De ramen mogen ze niet meer lappen; daar ben ik het helemaal niet mee eens. Dat kan ik echt niet meer met mijn armen. Ik zou wel willen dat ze de slaapkamer laten zitten en dan dat raam een keer doen. Ik zit hier altijd maar en kijk altijd door dat ene raam naar buiten.”

Marijke, 81 jaar

Onderstaand geven we aan hoe het onderzoek van de Participatieraad uitgevoerd is en wat de belangrijkste resultaten waren. Aansluitend doen we een voorstel voor een training voor huishoudelijke hulpen. Concreet vragen we de gemeente om huishoudelijke hulpen en hun leidinggevendenden te (laten) trainen in het voeren van een kwalitatief goed gesprek met cliënten Huishoudelijke Ondersteuning om zo - met een relatief kleine investering - een grote winst in de kwaliteit van leven van hun cliënten te bereiken. We doen een voorzet hoe zo een training eruit zou kunnen zien en bieden onze hulp aan bij de voorbereiding ervan.

Inleiding

In de gemeente Zwolle maken ruim 3.000 mensen gebruik van huishoudelijke ondersteuning vanuit de WMO. De Participatieraad heeft interviews afgenomen om na te gaan wat 65-plussers verstaan onder een schoon en leefbaar huis. Uit dit onderzoek van de Participatieraad is een aantal zaken naar voren gekomen. Deze zijn eerder in een brief aan de gemeente als volgt verwoord:

- Bij mensen die voor huishoudelijke ondersteuning uit de WMO in aanmerking komen, wordt er te snel en te gemakkelijk van uitgegaan dat ze op de één of andere manier kwetsbaar zijn. Te weinig vindt het gesprek plaats over wat eigen kracht/regie van mensen voor hen zelf betekent, wat voor hen betekenisvol is (ook in de eigen woning), hoe dit meer gerespecteerd kan worden en hoe hierover het gesprek vanuit gelijkwaardigheid gevoerd kan worden. Om de gesprekken over het resultaat ‘een schoon en leefbaar huis’ anders in te kunnen steken en achterliggende thema’s aan de orde te laten komen, is scholing van medewerkers en hun leidinggevendenden nodig.



In het gesprek dat plaatsvindt met het SWT wordt ook gesproken over eigen kracht en regie, maar het is belangrijk dat deze insteek ook door de hulpen, in de concrete uitvoering, wordt overgenomen. Dit betekent een omslag in denken voor de hulpen, een andere manier van werken (transformatie). Op dit moment vindt dit gesprek tussen cliënt en hulp nog onvoldoende plaats.

- Door een kwalitatief beter gesprek te voeren, kan nagegaan worden op welke manier er binnen de beschikbaar gestelde uren flexibel omgegaan kan worden met de klussen die juist bijdragen aan kwaliteit van leven voor de cliënt.
- De gemeente wordt gevraagd om huishoudelijke hulpen en hun leidinggevenden te trainen en zo met een relatief kleine investering een grote winst in de kwaliteit van leven van hun cliënten te maken.

Na een presentatie voor aanbieders van huishoudelijke ondersteuning en de gemeente, heeft de gemeente ons gevraagd de contouren voor een aanpak op papier te zetten. Deze brief is daarvoor bedoeld. Het omschrijft activiteiten voor een programma voor drie jaar om houding en gedrag, bij zowel mensen die hulp hebben als bij diegene die de huishoudelijke ondersteuning bieden, te veranderen.

Doelstellingen

- Cliënten informeren over de eigen rol bij huishoudelijke ondersteuning en het ontwikkelen van een instrument om te bepalen welke hulp nodig is voor kwaliteit van leven
- Huishoudelijke hulpen bewustmaken van hun rol en een instrument ontwikkelen om het gesprek met de cliënt aan te gaan en in de praktijk te kunnen toepassen.

Deelnemers

Deelname aan het programma staat open voor alle aanbieders van huishoudelijke ondersteuning in de gemeente Zwolle. De grote aanbieders (Driezorg, Nieuwe zorg thuis, Buurtdiensten, PGVZ, IJsselheem en de Zonnehuisgroep) bedienen gezamenlijk zo'n 80% van alle cliënten. Om een zo groot mogelijk effect voor cliënten te hebben, zou het gewenst zijn dat een aantal grote aanbieders besluit om mee te doen.

De vraag aan de aanbieders is of zij bereid zijn mee te doen door medewerkers tijd te geven voor de training, maar ook door na de training ruimte te geven om aan dit belangrijke thema te blijven werken. Vraag aan de gemeente is om middelen ter beschikking te stellen om instrumenten en communicatiemiddelen te ontwikkelen en trainingen te geven.

Vanuit de Participatieraad kan de klankbordgroep WMO als klankbord fungeren in het uitvoeringstraject. Voor de Participatieraad is het betrekken van ervaringsdeskundigen essentieel. De Participatieraad stelt haar netwerk beschikbaar om deze ervaringsdeskundigen te vinden.

Inhoud programma

Het programma zou naar ons idee uit een aantal onderdelen moeten bestaan:

- Bepalen van een startpunt om later na te kunnen gaan wat het effect van het programma is.
- Instrumenten en communicatiemiddelen ontwikkelen
 - o Flyers voor cliënten waarin te lezen en te zien is wat ze kunnen verwachten en wat van hen verwacht wordt.
 - o Filmpjes maken waarin goede voorbeelden te zien zijn.
 - o Nieuw beeldmateriaal (foto's waarop te zien is hoe 'nieuwe' huishoudelijke ondersteuning eruit ziet)
- Training ontwikkelen
Gemaakt met betrokkenen en uitgevoerd door betrokkenen met concrete praktijksituaties (geen acteurs bijvoorbeeld, maar echte mensen die zelf huishoudelijke ondersteuning hebben)



*"Ze is vertrouwd. We doen alles automatisch samen. We zijn een team, bijvoorbeeld bij het verschonen van het bed. Bewondering heb ik voor mijn hulp. Ze leert ook Nederlandse woorden bij mij, dan oefenen we samen. Ze vraagt me ook advies, bijvoorbeeld over de Belastingdienst.
Henk, 85 jaar*

- Training geven
- Evalueren door in de praktijk te kijken of en hoe de training de werkwijze heeft veranderd. Door de resultaten te bespreken blijft er aandacht voor de werkwijze. Dit draagt bij aan de borging, zodat het niet een eenmalige actie blijft.

Mocht onze brief u aanleiding geven tot vragen dan zij wij uiteraard graag bereid in een gesprek een toelichting te geven.

Uw reactie zien we met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Rabia Madarun
Voorzitter Participatieraad Zwolle