

**BREDE  
RAAD  
010**

**ADVIES**

**Op naar een schoon en leefbaar  
– huis in – Rotterdam**



**Advies over huishoudelijke hulp op grond van de Wet maatschappelijke  
ondersteuning (Wmo)**

# Colofon

*Dit advies is opgesteld door het adviesteam  
Huishoudelijke Hulp van de Brede Raad 010*

Angela de Boer  
Anne-Marie van der Poel  
Claudia Rosbergen  
Karin Treffers  
Arja den Ouden

*Ondersteuning*  
Muel van Bunge

Januari 2023

*Contact*  
Brede Raad 010  
[info@brederaad-010.nl](mailto:info@brederaad-010.nl)  
m. 06 - 27 27 93 60

## Op naar een schoon en leefbaar – huis in – Rotterdam

	Blz.
Voorwoord	4
De adviezen op een rij	5
1. Inleiding	7
2. Ervaringsverhaal	8
3. Hulp ter voorkoming van duurdere zorg	9
4. Ervaringen van Rotterdammers met huishoudelijke hulp	10
5. Onderzoek Stem van Rotterdam	15
6. Schoon en leefbaar	16
7. Overige adviezen	17
8. Tot slot	17

## Voorwoord

Vlak voordat ons adviesteam Huishoudelijk Hulp zijn advies afrondde, verscheen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een rapport waaruit voor het zoveelste achtereenvolgende jaar bleek dat gemeenten de controle op uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) niet op orde hebben.<sup>1</sup>

Laat een betere controle op de ooit toegekende uren huishoudelijke hulp nou één van de adviezen zijn, waarmee de gemeente efficiënter met de beperkte middelen zou kunnen omgaan als het gaat om het inzetten van huishoudelijke hulp waar deze absoluut noodzakelijk is. Een thema dat in een eerder advies, 'In Eigen Beheer', van de Brede Raad 010 al aan bod kwam.<sup>2</sup>

Leden van het adviesteam Huishoudelijke Hulp hebben de afgelopen maanden tientallen Rotterdammers geïnterviewd die huishoudelijke hulp krijgen. Ook spraken zij schoonmakers en een Wmo-consulent. Uit al deze gesprekken stelden zij het advies 'Op naar een schoon en leefbaar – huis in – Rotterdam op'. Ik beveel het van harte bij het college van B&W aan.



Koen van Dijk  
Directeur-voorzitter

---

<sup>1</sup> [https://sociaalweb.nl/nieuws/vier-redenen-waarom-het-wmo-toezicht-ondermaats-is-en-hoe-nu-verder/?utm\\_source=Mailing+Lijst&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=ZorgSociaalweb%20nieuwsbrief%20dagelijks%2009-01-2023](https://sociaalweb.nl/nieuws/vier-redenen-waarom-het-wmo-toezicht-ondermaats-is-en-hoe-nu-verder/?utm_source=Mailing+Lijst&utm_medium=email&utm_campaign=ZorgSociaalweb%20nieuwsbrief%20dagelijks%2009-01-2023)

<sup>2</sup> <file:///C:/Users/Home/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/MPNFDFS0/Advies-In-Eigen-Beheer-def-06022020.pdf>

## De adviezen op een rij

### Informatievoorziening

1. Zorg voor adequate informatie over wat je moet doen tijdens en na ziekenhuisopname om de huishoudelijke hulp thuis goed te organiseren, onder meer om financiële misverstanden te voorkomen.
2. Zorg voor informatiepunten in huizen van de wijk waar Rotterdammers laagdrempelig in contact kunnen komen met Wmo-consulenten die hen kunnen voorlichten over de mogelijkheden huishoudelijke hulp te krijgen.
3. Zorg voor toegankelijke informatie over huishoudelijke hulp, ook voor Rotterdammers die hier mogelijk in de toekomst gebruik van zullen moeten gaan maken.

### Kwaliteit

4. Stel een mystery guest aan die kwaliteitscontroles uitvoert op niet vooraf geselecteerde adressen.
5. Stel één onafhankelijk loket in voor alles waar Rotterdammers tegenaan lopen in de lokettenjungle en zorg dat daar ook medewerkers werken die klachten over huishoudelijke hulp snel en efficiënt kunnen behandelen.
6. Verander de regelgeving rond het inschakelen van huishoudelijke hulp na ziekenhuisopname waardoor een cliënt deze in acute situaties zonder wachttijden kan krijgen. Te denken valt aan een mini-Wmo, waarin heel snel de meest noodzakelijke hulp wordt geboden.
7. Ga in gesprek met de cliënt over wat voor hem een schoon en leefbaar huis inhoudt. En pas de huishoudelijke hulp waar mogelijk aan op wat nodig en wenselijk is, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

### Financiën en voorwaarden aan leveranciers

8. Zorg voor een betere opleiding van Wmo-consulenten, waarin medische kennis centraal staat.
9. Zorg dat zorgaanbieders hun communicatie op orde hebben, bijvoorbeeld door hierover strenge voorwaarden op te nemen in de contracten die de gemeente met hen sluit.
10. Maak ruimte voor specifieke wensen van cliënten zoals het controleren van houdbaarheidsdata voor slechtzienden.
11. Zorg ervoor dat de komst van vervangers vooraf bekend is bij cliënten en dat zij zich kunnen legitimeren.
12. Richt een meldpunt in waar medewerkers kunnen aangeven bij wie ze te veel of te weinig uren hebben om huizen schoon en leefbaar te maken.
13. Ontwikkel een systeem waarmee niet geleverde uren kunnen worden bijgehouden, zodat de gemeente deze niet hoeft uit te betalen aan de zorgleverancier.
14. Stel hogere eisen aan medewerkers die bij cliënten huishoudelijke hulp uitvoeren. Neem in de contractvoorwaarden op dat zorgaanbieders alleen getrainde medewerkers mogen inzetten.
15. Verplicht uitzendbureaus alleen getrainde uitzendkrachten te leveren voor het uitvoeren van huishoudelijk werk.
16. Houd ondanks personeelskrapte rekening met welke medewerker naar welke cliënt gaat. De gemeente kan hierop aandringen bij leveranciers van huishoudelijke hulp door er aandacht voor te vragen bij het afsluiten van contracten.
17. Laat grote leveranciers van huishoudelijke hulp een voorbeeld nemen aan kleinere leveranciers waar het gaat om maatwerk, menselijke maat en communicatie.
18. Laat elke leverancier zijn backoffice zo inrichten dat de communicatie rond vervanging van huishoudelijke hulp verbetert.
19. Zorg dat leveranciers meer aandacht besteden aan hun medewerkers. Meer training op gebied van het werk zelf en de communicatie met cliënten en betere salariëring dragen bij aan het wegwerken van het personeelstekort.
20. Verhoog de salarissen van huishoudelijke hulpen en verbeter de arbeidsvoorwaarden, bijvoorbeeld met een reiskostenvergoeding.
21. Stel een multidisciplinair team samen van medewerkers die schoonmaakwerkzaamheden kunnen combineren met verzorgende taken: plusteams voor cliënten die te maken hebben met bepaalde allergieën of lichamelijke problematiek of aandoeningen waarvoor schoonmakers getraind moeten zijn om te focussen op bijvoorbeeld extra schoonmaken in verband met huisstofmijtallergie, of op extra handelingen in verband met incontinentie.
22. Dring bij leveranciers van huishoudelijk hulp aan op aandacht voor duurzaam schoonmaken.

## 1. Inleiding

Voor een goed begrip van het heden is een blik op de geschiedenis soms verhelderend. In 2007 kreeg de gemeente Rotterdam het verzorgen van huishoudelijke hulp op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning onder haar hoede. De rijksoverheid droeg dit over met de taakstelling veertig procent te bezuinigen op de kosten. De Rotterdamse Rekenkamer schrijft bij het onderzoeksrapport Schone Schijn uit 2016<sup>3</sup>:

*‘Op grond van de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor het bieden van huishoudelijke hulp aan burgers die dat zelf niet meer kunnen. De verzorging bestaat onder andere uit de schoonmaak van het huis en het wassen en strijken van kleding. In 2011 besteedde de gemeente Rotterdam hieraan € 70,4 mln. In 2013 legde het rijk een financiële taakstelling van 40% per 2015 op. De gemeente moet met 40% minder de huishoudelijke hulp organiseren en probeerde dit te realiseren met een beroep op de zelfredzaamheid van burgers en een eventuele versterking daarvan.*

*Uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat de gemeente er niet in slaagt om de zelfredzaamheid van de doelgroep (veelal ouderen met chronische lichamelijke beperkingen) te versterken. De gemeente heeft sinds 2013 op verschillende manieren geprobeerd de zelfredzaamheid van cliënten huishoudelijke verzorging te versterken, namelijk door een groter beroep te doen op hun eigen kracht, door meer inzet van mantelzorgers en vrijwilligers of door de inzet van een collectieve voorziening (zoals een boodschappenservice). Met zorgaanbieders en welzijnsinstellingen heeft de gemeente hierover afspraken gemaakt, maar deze zijn nauwelijks uitgevoerd en leverden weinig resultaat op. Uit interviews met cliënten blijkt dat cliënten minder huishoudelijke verzorging krijgen dan voorheen. Bijna de helft hiervan is niet tevreden, want het huis wordt nu minder goed schoongehouden. Het bijhouden van de schoonmaak wordt in de praktijk niet opgevangen door meer zelfredzaamheid van de cliënten.’*

In hetzelfde rapport staat op pagina 13 dat niet is vast te stellen of de gemeente sinds 2015 deze bezuiniging continueert, omdat ‘de gemeente de kosten van huishoudelijke verzorging vanaf dat jaar niet meer apart registreert.’

De kern van het rapport Schone Schijn is dat de gemeente met haar maatregelen destijds al de grenzen van de zelfredzaamheid van burgers had bereikt. Met andere woorden, schraalhans is al sinds de decentralisatie van de huishoudelijke verzorging meester.

De Brede Raad 010 sprak in het kader van dit ongevraagd advies over de huishoudelijke verzorging tientallen Rotterdammers over hoe zij de huishoudelijke hulp die zij nu krijgen, ervaren. Hieruit ontstaat de overtuiging bij de Brede Raad 010 dat er nog veel valt te verbeteren in de huishoudelijke hulp die de gemeente Rotterdam haar inwoners biedt. Op basis van de gesprekken formuleerde de Brede Raad 010 concrete aanbevelingen in dit advies. Vaak is het argument van de gemeente dat ‘de zorg’ onbetaalbaar wordt als ze deze in de huidige vorm aan een toenemende groep die er aanspraak op maakt, blijft leveren. De vraag hoeveel iets mag kosten, is echter altijd een politieke keuze, geen onontkoombaar noodlot.

In het advies ‘Op naar een schoon en leefbaar – huis in – Rotterdam’ maakt de Brede Raad 010 de balans op. Hoe staat de huishoudelijke verzorging er in Rotterdam voor volgens de inwoners die het krijgen en wat zou de gemeente kunnen of moeten doen om verbeteringen aan te brengen? Zo kwam het adviesteam tot de volgende centrale vraag:

- *Hoe kan de gemeente een effectievere inzet van huishoudelijke hulp organiseren?*

In de volgende hoofdstukken geven we de aanzet tot antwoorden hierop.

<sup>3</sup> <https://rekenkamer.rotterdam.nl/wp-content/uploads/2016/11/R.O.14.04-schone-schijn-1.pdf>

## 2. Ervaringsverhaal

### *Sjaan (73) - Al acht weken zonder huishoudelijke hulp*

*'In Nesselande woonde ik met mijn man Aad. Hij had veel zorg nodig na een lang werkzaam leven op de touringcar. Pas na zijn pensionering ging hij van alles mankeren. Dat begon met problemen in zijn vaten, waardoor na een medische fout zijn voet moest worden afgezet. Daarna kreeg hij een beroerte, had hij hartklachten en diabetes. Ruim vijf jaar ben ik zijn mantelzorger geweest. Daarom hadden wij huishoudelijke hulp nodig. Vijf jaar lang kwam Fatima 3,5 uur per week helpen. Dat verliep perfect.*

*In 2020 was Aad zo eigenwijs toch alleen naar de wc te gaan. Hij viel, brak zijn heup en belandde in het ziekenhuis en de revalidatie. Daar werd hij positief getest op corona. Dat was in de beginfase van corona, toen er nog geen vaccins waren. Hij werd heel erg ziek. Ik kreeg een telefoontje dat ik meteen moest komen als ik bij leven nog afscheid wilde nemen. Helaas kwam dat te laat en heb ik hem alleen moeten laten cremieren omdat ik niet kon kiezen wie wel en wie niet welkom was.*

*De mantelzorg is mij niet in de kouwe kleren gaan zitten. Bovendien is mijn vatenstelsel niet in orde. De zorgverzekeraar wil door mijn leeftijd geen kosten maken voor een operatie. Daarom moet ik mijn benen laten inzwachtelen. Verder heb ik veel last van mijn longen, vooral sinds ik een longembolie heb gehad. Binnenkort begin ik aan longrevalidatie. Als dat niet lukt, moet ik aan het zuurstof. Na het overlijden van mijn man ben ik verhuisd naar Zuid. Het grote huis in Nesselande had ik niet meer nodig. Helaas kon Fatima hierdoor niet meer mijn huishoudelijke hulp zijn. Zij heeft geen rijbewijs. Ik kreeg dus een nieuwe hulp. Dat begon met een periode waarin ik de ene week wel en de andere week geen hulp kreeg. Personeelstekort was daarvoor de reden. Mijn maatschappelijk werkster heeft herhaaldelijk aan de bel getrokken, vaak vergeefs.*

*Een tijdje geleden kwam er eindelijk iemand die mijn vaste hulp zou worden. De eerste keer begon zij meteen over de radio. Die moest uit, omdat het niet haar muziek was. Vooruit dan maar, dacht ik. Vervolgens moest ik wel naar haar psalmen luisteren die zij luid zong tijdens het schoonmaken. Zij heeft een hersentumor en zegt dat de gebeden haar helpen. Van mij mag iedereen zijn geloof hebben, maar wel graag met respect voor de ander. Met Fatima bijvoorbeeld hadden we nooit een probleem over het geloof. Ook had zij liever niet dat ik thee zette, want dan liep ik in de weg. Daarom stak ik op het balkon een sigaret op. Vanuit de keuken riep de hulp dat ik die sigaret moest doven omdat ze er benauwd van werd. Vooruit dan maar, dacht ik. De hulp leverde niet de kwaliteit die je mag verwachten. Na het overlijden van mijn man werd zijn hond, die was meeverhuisd, ook ziek. Aan het einde van zijn leven spuugde de hond zelfs bloed. Dat bloed zit nu nog op de muur, omdat er niet goed is schoongemaakt. Aan de zorgorganisatie heb ik om een andere hulp gevraagd. Van de stress die deze hulp mij geeft, krijg ik angstaanvallen. Dat heeft nog steeds te maken met de overbelasting die ik heb ondervonden tijdens het mantelzorgen voor mijn man. Mijn vraag om een andere hulp is nu acht weken geleden. Mijn maatschappelijk werkster belt en mailt regelmatig, maar we krijgen gewoon geen reactie. Ik ben geen zeurkous. Sinds 1984 zit ik in de WAO. Daarvoor draaide ik dubbele diensten bij de NS en de RET in de catering. Maar mijn lichaam is gewoon op.*

*Overdag mag ik graag gedichten schrijven, lezen of puzzels maken. Ik vermaak me heus. Hulp van anderen ligt moeilijk, omdat mijn ene zoon in Brabant woont en mijn andere zoon in 2004 is overleden. Helaas verlies je veel vrienden als je man ziek is en je vooral bezig bent met mantelzorg. Wat ik zelf kan, doe ik zelf. Alleen al het opmaken van een eenpersoonsbed kost mij minstens een half uur en dan ben ik op. De enige manier waarop ik dus nog iets van mijn leven kan maken, is als ik voldoende huishoudelijke hulp krijg.'*



### 3. Hulp ter voorkoming van duurdere zorg

Huishoudelijke hulp is een middel om te bevorderen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Het voorkomt duurdere zorg in de vorm van opname in instellingen. 99,9% van de mensen die aanspraak maken op huishoudelijke verzorging, doet dit uit noodzaak. Voor veel Rotterdammers is alleen al het aanvragen van huishoudelijke hulp een psychisch moeilijke stap. Het bevestigt je afhankelijkheid van een ander terwijl vrijwel iedereen juist zelfstandig zijn leven wil leiden. Hierover verderop meer.

Gelukkig verloopt de huishoudelijke hulp bij een aantal Rotterdammers goed. Zo vertelt de ernstig zieke 79-jarige Sandra:

*'Ik heb een indicatie voor vijf jaar omdat ik niet beter word en geen uitzicht heb op verbetering. Na het eerste jaar kreeg ik weer een gesprek en daarna gelijk voor het maximale van vijf jaar wat erg fijn is omdat je het hele verhaal niet meer opnieuw hoeft te doen. Ik krijg vaste tijden en dat werkt perfect. Ook de communicatie gaat perfect. Ik communiceer met de schoonmaker zelf en die regelt alles weer met kantoor en dat is erg fijn.'*

Ook bij de aanvraag van huishoudelijke verzorging hebben sommige Rotterdammers positieve ervaringen. Esther (39) werd na een auto-ongeluk afhankelijk van huishoudelijke verzorging en wist in het begin helemaal niets van de Wmo omdat ze daar nooit mee bezig was geweest. Zij zegt:

*'Na mijn ongeluk heeft het bijna een jaar geduurd voordat ik wist dat ik huishoudelijke hulp kon krijgen en hoe ik die moest aanvragen. Het revalidatiecentrum heeft me gewoon naar huis gestuurd. Na een maand of negen kwam ik achter de Vraagwijzer en had ik het geluk dat ik een fijne Wmo-consulent kreeg toegewezen. Hij luisterde echt naar mij en toonde empathie. Hij legde verbanden, bijvoorbeeld: je moet binnenkort je huis uit, dus een traplift aanvragen heeft geen zin omdat die tien jaar mee moet kunnen. Maar ook: je hebt een ergotherapeut nodig. Dat was zo fijn, hij dacht echt mee. Een professional moet de opties voor jou schetsen en dat heeft mijn Wmo-consulent voor mij gedaan. Wat ik wel schandalig vind, is dat er bijna een jaar overheen moest gaan voordat ik erachter kwam dat ik bij de Vraagwijzer terecht kon.'*

De 81-jarige Marja uit IJsselmonde kreeg corona waardoor zij van het ene op het andere moment van alles niet meer zelf kon.

*'Na mijn ontslag uit het ziekenhuis kon ik heel weinig zelf. Ik kon bijna niet lopen, kon mijn arm nauwelijks optillen, moest naar adem happen en durfde daardoor weinig. In het keukentafelgesprek heb ik te makkelijk van veel huishoudelijke taken gezegd dat ik ze binnenkort zelf wel weer zou kunnen uitvoeren. Hierdoor kreeg ik maar anderhalf uur hulp per week voor het hele huis, dat drie slaapkamers, een grote woonkamer, een keuken en een ruime bijkeuken telt. Bovendien heb ik boven en beneden een wc en boven een badkamer. Dat krijg je dus nooit schoon in anderhalf uur per week. Mijn eerste hulp was een jonge vrouw die niet beviel. Dat heb ik met haar uitgepraat. Haar contract is niet verlengd. Nu heb ik een lieve vrouwelijke hulp van 61 jaar. Zij doet enorm haar best, maar als ik eerlijk ben, kan ze het zware werk steeds moeilijker aan. Ik wil het haar niet aandoen dat ze vlak voor haar pensioen wordt ontslagen. Naarmate mijn herstel vordert, neem ik zelf weer de regie. Al met al ben ik best tevreden hoe het nu gaat.'*

Om te voorkomen dat mensen na een operatie of behandeling in het ziekenhuis nog lang moeten blijven, krijgen ex-patiënten huishoudelijke hulp. Marianne (60), zelf reumapatiënt, vertelt:

*'Toen ik in het ziekenhuis was voor een poliklinische ingreep, vertelde de neurochirurg mij dat hij pas huishoudelijke hulp mag inschakelen als de patiënt wordt ontslagen, terwijl de wachttijd bij de Wmo vier tot zes weken is. De arts mag niet eerder huishoudelijke hulp aanvragen, wat bizar*

*is. Het zou beter zijn als ze ad hoc of sneller hulp kunnen inschakelen wanneer de situatie erom vraagt. Iemand is na een herniaoperatie niet in staat om het huishouden te doen. En dan twee maanden wachten tot je huishoudelijke hulp krijgt, is onacceptabel. Vaak hebben mensen die geopereerd worden, hulp nodig voor de eerste perioden direct na ontslag.'*

Of neem Sandra. Zij is 79 jaar en moest huishoudelijk ondersteuning vragen omdat ze tegen meerdere medische klachten aan liep. Sandra is aan huis gebonden en kan niet meer zelfstandig de deur uit. Haar been is geamputeerd en zij moest meerdere bypassoperaties ondergaan. Zij komt niet meer buiten, alleen als ze naar het ziekenhuis moet of andere verplichte afspraken heeft. Dan helpt de buurman of buurvrouw haar.

*'Ik heb het huishouden altijd zelf kunnen doen maar toen ik meermaals in het ziekenhuis moest verblijven werd ik door het ziekenhuis gewezen op huishoudelijke ondersteuning. De aanvraag werd gedaan door mensen in het ziekenhuis, maar het duurde heel erg lang voordat ik daadwerkelijk huishoudelijke ondersteuning kreeg. Ik kreeg een vaste hulp en dat is geweldig. Deze man weet ook van aanpakken en werkt zeer goed. Ook de dingen die hij eigenlijk niet mag doen maar waar ik zelf niet meer toe in staat ben doet hij. Ik ben zeer tevreden over de huishoudelijke zorg. Alleen de communicatie met de Wmo en het CAK is een drama. Als ik in het ziekenhuis lag, belde ik de zorgorganisatie. De schoonmaker werd netjes uit de planning gehaald. Ik moest doorgeven wanneer ik thuiskwam zodat hij weer ingezet zou worden. Maar ik moest blijikbaar de Wmo op de hoogte stellen en het CAK om de eigen bijdrage stop te zetten voor die periode. Je ligt met spoed in het ziekenhuis en dan denk je er niet aan om een waslijst aan mensen te gaan bellen om de eigen bijdrage stop te zetten. Deze dingen worden niet gecommuniceerd. Ik ga ervan uit dat, als ik het doorgeef aan de zorgleverancier, het geregeld is. Maar ik kreeg rekening na rekening en dan kom je in een web terecht van het kastje naar de muur gestuurd worden. Ik moest met bewijslast komen dat ik in het ziekenhuis had gelegen en aantonen dat ik maanden in een revalidatiecentrum zat. Het is nog steeds niet opgelost en ik moet betalen, ook al werd de zorg zeven maanden niet geleverd.'*



- Verander de regelgeving rond het inschakelen van huishoudelijke hulp na ziekenhuisopname waardoor een cliënt deze in acute situaties zonder wachttijden kan krijgen. Te denken valt aan een mini-Wmo, waarin heel snel de meest noodzakelijke hulp wordt geboden.
- Zorg voor adequate informatie over wat je moet doen tijdens en na ziekenhuisopname om de huishoudelijke hulp thuis goed te organiseren, onder meer om financiële misverstanden te voorkomen.

## 4. Ervaringen van Rotterdammers met huishoudelijke hulp

Helaas staan de positieve ervaringen in schril contrast met de hoeveelheid mindere ervaringen van Rotterdammers met huishoudelijke hulp. Deze zijn onder te verdelen in de beschikbaarheid van informatie, de kwaliteit van de hulp, de organisatie bij zorgaanbieders, klachtenafhandeling, de psychische component van hulp moeten vragen en hoe de gemeente omgaat met het contracteren van zorgaanbieders.

### 4.1. Informatievoorziening en communicatie

Veel is onbekend over hoe je voor huishoudelijke hulp in aanmerking kunt komen. Het voorbeeld van Esther is in dit verband veelzeggend. Voordat zij een ongeluk kreeg en afhankelijk werd van allerlei vormen van zorg en ondersteuning, had zij geen benul van Vraagwijzer, wijkteams of Wmo-

consulenten. Zo vergaat het de meeste Rotterdammers die nog niet met het sociaal domein te maken hebben gehad. Als een revalidatiecentrum bij het ontslag uit de instelling niets zegt over de beschikbaarheid van hulp thuis, wordt het al snel een lange zoektocht.

Marianne (60) heeft reuma en beweegt zich daarom in een scootmobiel. Door de reuma heeft zij niet meer de kracht haar huishouden zelf te doen. Zij verbaast zich over de vele regels:

*‘De Rotterdammer komt als zorg nodig is, echt in een oerwoud aan regels terecht. Mijn advies aan de gemeente: ga zaken echt veel eerder regelen en kijk wat ad hoc bij sommige aanvragen mogelijk is. Nu wordt er gewacht tot de hulp eigenlijk direct nodig is, terwijl je vaak al eerder weet dat het op een gegeven moment nodig zal worden. Zorg voor Wmo-consulenten die meer medische kennis hebben. En zorg dat de informatie goed verstrekt wordt, ga in de wijkcentra voorlichting geven over de mogelijkheden!’*

De meeste verhalen van Rotterdammers gaan over de gebrekkige communicatie van zorgaanbieders over de levering van huishoudelijke hulp. Vooral wanneer een vaste hulp wordt vervangen, laat de informatievoorziening vaak te wensen over.

Owen (62) is zeer slechtziend en dat is bekend bij zorgaanbieder Aafje, die 1,45 uur huishoudelijke hulp levert.

*‘Zolang mijn vaste hulp niet ziek of op vakantie is, gaat het goed’, zegt hij. ‘Wanneer ze er niet is, gaat het fout. Ik krijg dan een brief thuis gestuurd terwijl ik die niet kan lezen. Wie stuurt een blinde nou een brief? Dit werkt niet handig, want ik moet alsnog bellen om de afspraak te verplaatsen.’*

Waar Owen ook tegen aanloopt, is dat hij net iets andere hulp nodig heeft dan ziende mensen.

*‘Ik kan op levensmiddelen de houdbaarheidsdatum en andere producten niet controleren. Als een hulp eens in de twee weken een kwartiertje tijd zou hebben om dit voor mij te doen, zou ik al geholpen zijn.’*

Afgezien van zulke praktische zaken, zijn veel cliënten ontevreden over hoe zorgaanbieders hen op de hoogte houden over de invulling van de hulp. Marie van 58 krijgt vanwege een visuele beperking huishoudelijke hulp. Als er een vervanger komt, gaat het in de communicatie mis.

*‘Als een hulp bij mij thuis met oortjes in gaat schoonmaken, heb ik geen kans op communicatie. Ik hoor haar door mijn huis gaan maar weet niet wat zij doet. En ik kan haar moeilijk aanspreken vanwege die oortjes. Het geeft mij een heel ongemakkelijk gevoel.’*

*‘Een paar maanden geleden heb ik een klacht ingediend. Mijn vaste kracht was op vakantie en er zou een andere komen. Ze was twee uur te laat. Ze was nog heel jong, net van school. Het uitzendbureau had haar het adres van Humanitas gegeven, niet mijn adres. Toen ik zat te wachten heb ik Humanitas al gebeld maar ik kwam er niet doorheen. De dag erna wel. Mijn klacht was dat ze te laat was en dat ze niet wist hoe ze moest schoonmaken. Toen werd er letterlijk gezegd: ‘joh, da’s toch niet erg? Als ze even wat doet, is dat toch ook fijn?’ Dan voel je je niet serieus genomen. Op mijn klacht zijn ze nooit meer teruggekomen.’*

Daar komt bij dat blinden en slechtzienden niet goed kunnen waarnemen of een vervanger wel is wie hij of zij zegt te zijn. Iemand je woning binnenlaten terwijl je niet zeker weet wie het is, geeft een onveilig gevoel.



- Zorg voor informatiepunten in huizen van de wijk waar Rotterdammers laagdrempelig in contact kunnen komen met Wmo-consulenten die hen kunnen voorlichten over de mogelijkheden huishoudelijke hulp te krijgen.

- Zorg voor toegankelijke informatie over huishoudelijke hulp, ook voor Rotterdammers die hier mogelijk in de toekomst gebruik van zullen moeten gaan maken.
- Zorg voor een betere opleiding van Wmo-consulenten, waarin medische kennis centraal staat.
- Zorg dat zorgaanbieders hun communicatie op orde hebben, bijvoorbeeld door hierover strenge voorwaarden op te nemen in de contracten die de gemeente met hen sluit.
- Maak ruimte voor specifieke wensen van cliënten zoals het controleren van houdbaarheidsdata voor mensen met een visuele beperking.
- Zorg ervoor dat de komst van vervangers vooraf bekend is bij cliënten en dat zij zich kunnen legitimeren, door telefonische afstemming vooraf met de cliënt.

#### 4.2. Efficiëntie

De inzet van uren komt op veel Rotterdammers als willekeurig over. Bij de Brede Raad 010 komen verhalen binnen van hulpen die anderhalf uur bij een cliënt koffiedrinken en bij anderen juist tijd tekortkomen om het huis schoon en leefbaar te krijgen. Niet alleen van cliënten, maar ook van medewerkers zelf. Aram, die 28 jaar schoonmaker is geweest bij verschillende organisaties, vertelt:

*‘Ik heb meermaals aangegeven dat uren of indicaties bij sommige mensen niet kloppen. Eén cliënt had twee uur en dertig minuten terwijl je dacht: ‘wat moet ik hier doen?’ Ik moest zes keer de tafel opnieuw schoonmaken omdat de man vlekken zag die er niet waren. Ik heb dit herhaaldelijk gerapporteerd bij Humanitas, maar er gebeurde niets mee. Bij de één moet je zo hard werken dat het zweet je op de rug staat terwijl je de helft van de doelen nog niet afkrijgt. Bij een andere cliënt vroeg Humanitas maar niet schoon te maken, maar koffie met haar te drinken. De één heeft veel uren waar niets gedaan hoeft te worden, bij de ander kom je veel tijd tekort. Soms moet je iemand hopeloos achterlaten omdat je tijd erop zit. Het hele systeem is zo scheef.’*



- Richt een meldpunt in waar medewerkers kunnen aangeven bij wie ze te veel of te weinig uren hebben om huizen schoon en leefbaar te maken.

Efficiëntie gaat ook over hoe een zorgleverancier omgaat met uren die wel zijn afgesproken, maar niet zijn geleverd. Esther:

*‘Ik houd alle uren bij die ik niet geleverd krijg. De uren die niet worden geleverd, heeft de gemeente wel betaald. Dus de zorgleveranciers maken verkapt winst. Dit gebeurt niet alleen bij mij, maar bij heel veel cliënten die ik ken die huishoudelijke hulp ontvangen. Sommige ouderen zijn niet zo mondig waardoor de leverancier het geld in zijn zak steekt en? de uren niet laat inhalen.’*



- Ontwikkel een systeem waarmee niet geleverde uren kunnen worden bijgehouden, zodat de gemeente deze niet hoeft uit te betalen aan de zorgleverancier.

#### 4.3. Kwaliteit personeel

De kwaliteit van medewerkers levert heel veel commentaar op. Hoogstwaarschijnlijk om kosten te besparen, nemen zorgaanbieders veel jonge medewerkers aan die net van school komen. De verhalen die cliënten hierover vertellen, zijn legio.

Sommige medewerkers vertellen met droge ogen dat zij niet weten hoe ze een bed moeten opschudden, omdat hun moeder dit thuis doet. Anderen vertellen dat ze niet weten hoe ze een maaltijd moeten voorbereiden omdat ze dit nog nooit gedaan hebben. En weer anderen pakken een schuurspons om een keramische kookplaat ‘eens lekker te boenen’, met alle gevolgen van dien. Opvallend is dat de Rotterdammers die het adviesteam sprak, geen verschil zien tussen de grote zorgpartijen zoals de Lelie Zorggroep, Humanitas of Aafje. Positieve uitzonderingen zijn te vinden bij de kleinere zorgaanbieders. Een anonieme ontvanger van huishoudelijke hulp vertelt haar ervaring met jonge, onbekwame, medewerkers:

*‘Ik heb een claim ingediend bij Aafje tegen onkundig personeel. De medewerker in kwestie was heel erg jong en zou het eten voorbereiden, waarvan ik de ingrediënten had klaargelegd. De medewerker was begonnen met de peen te snijden op mijn aanrechtblad. Ik hoorde geluiden en ging erheen en vroeg wat ze aan het doen was. De medewerker zei dat ik geen snijplank had neergelegd en daarom was ze eten gaan snijden op het aanrecht, met alle schadelijke gevolgen van dien. Ik zei haar dat ik ook geen mes had klaargelegd, maar dat ze dat toch ook zelf gepakt had. Waarom had ze dan niet om een snijplank gevraagd? Je gaat toch niet op een aanrecht eten snijden? Ik was zo boos, want mijn aanrecht is flink beschadigd. De reactie van de medewerker was zeer onprofessioneel en ik heb haar zo snel als mogelijk weggestuurd. Ik heb Aafje gebeld en de situatie uitgelegd. De reactie was zonder enige empathie. Ze zeiden dat ze een klachtenformulier zouden sturen dat ik kon invullen. Mijn klacht en claim zijn nog steeds niet opgelost. Ik heb meerdere keren een klacht ingediend, ook over het onkundig personeel maar er wordt niets mee gedaan. Als ik uit mijn woning moet verhuizen, moet ik misschien wel een nieuw aanrechtblad kopen omdat het beschadigd is.’*

Waar zorgaanbieders vroeger opleidingen en trainingen gaven voordat een medewerker naar een cliënt mocht, zetten uitzendbureaus nu jonge onervaren en onderbetaalde medewerkers in die geen enkele training hebben gevolgd voordat zij aan de slag gaan.



- Stel hogere eisen aan medewerkers die bij cliënten huishoudelijke hulp uitvoeren. Neem in de contractvoorwaarden op dat zorgaanbieders alleen getrainde medewerkers mogen inzetten.
- Verplicht uitzendbureaus alleen getrainde uitzendkrachten te leveren voor het uitvoeren van huishoudelijk werk.
- Stel een mystery guest aan die kwaliteitscontroles uitvoert op niet vooraf geselecteerde adressen.

#### **4.4. Klachtenafhandeling**

In de tientallen interviews die de Brede Raad 010 in het kader van dit advies heeft gehouden, heeft niet één Rotterdammer verteld over een klacht die een zorgaanbieder serieus heeft genomen of naar behoren heeft afgehandeld. Cliëntenraden van zorgaanbieders ontvangen wel klachten en volgen intern wat ermee gebeurt. De interne afhandeling van klachten blijft toch een kwestie van de slager die zijn eigen vlees keurt.

Sommige Rotterdammers wenden zich tot de Ombudsman om een klacht kracht bij te zetten. In 2015 bestond er zelfs een apart meldpunt voor klachten over huishoudelijke hulp bij de Ombudsman. De Ombudsman pleit sinds kort voor één loket voor alles waar Rotterdammers tegenaan lopen en waar de gemeente mee te maken heeft. Daarmee zou je voor de burger de lokettenjungle tegengaan. Hoe de afhandeling van klachten intern gaat, moet voor de burger niet uitmaken, als er in de backoffice van dat meldpunt maar voldoende medewerkers werken die de ins en outs van huishoudelijke hulp kennen.



- Stel één onafhankelijk loket in voor alles waar Rotterdammers tegenaan lopen in de lokettenjungle en zorg dat daar ook medewerkers werken die klachten over huishoudelijke hulp snel en efficiënt kunnen behandelen.

#### 4.5. Psychische component

Rotterdammers vragen huishoudelijke hulp niet aan voor de lol. De afhankelijkheid van een hulp wringt bij veel ontvangers van huishoudelijke hulp. Slechtzienden vinden het onplezierig dat zij niet weten wie er bij hen binnenkomt. Vooral ouderen ervaren het als onveilig dat er heel vaak andere hulpen hun huis binnenkomen. Veel cliënten voelen de noodzaak aan medewerkers uit te moeten leggen hoe ze het schoonmaakwerk moeten uitvoeren. Dat zouden ze bij bijvoorbeeld een loodgieter of automonteur toch ook niet doen? Als je iemand moet uitleggen hoe hij zijn werk moet doen, voel je je niet serieus genomen door degene die zo'n medewerker naar je toestuurt. Alsof de huishoudelijke hulp niet een recht is, maar iets waar ze 'dankbaar' voor moeten zijn. Dit gevoel leidt er bij een aantal cliënten toe dat ze overwegen de huishoudelijke hulp maar stop te zetten, met mogelijk vervuiling, eenzaamheid of verergering van lichamelijke klachten als gevolg. Rotterdammers met een psychische kwetsbaarheid die mede dankzij huishoudelijke hulp toch zelfstandig thuis kunnen wonen, ondervinden extra problemen als een zorgaanbieder geen ervaren medewerkers kan inzetten. Een IAH (Intensieve Ambulante Hulp) begeleider vertelt over een groot gebrek aan medewerkers. Om dit tekort op te vangen zet haar werkgever kwetsbare mensen in, waaronder een mevrouw met een hersentumor en mensen zonder enige ervaring. Deze medewerkers gaan naar ouderen en mensen die ook IAH krijgen. In het somberste scenario betekent dit dat kwetsbare mensen niet langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Veel cliënten ervaren de kwaliteit van de huishoudelijke hulp als onvoldoende. Er is veel ergernis over het vele te laat of niet komen opdagen van medewerkers. Het geeft de cliënten veel stress. Daarmee wordt huishoudelijke hulp niet een verlichting voor mensen, maar een bron van ergernis en stress en daarmee schiet de hulp zijn doel voorbij. Uitgerekend bij cliënten bij wie die psychische component een rol spelen, is maatwerk het enige waardoor huishoudelijke hulp voor hen een uitkomst in plaats van een last kan worden.



- Houd ondanks personeelskrapte rekening met welke medewerker naar welke cliënt gaat. De gemeente kan hierop aandringen bij leveranciers van huishoudelijke hulp door er aandacht voor te vragen bij het afsluiten van contracten.

#### 4.6. Contracten met zorgaanbieders

Cees is een 52-jarige gescheiden man met een zoon van bijna 22 jaar oud. Door een bedrijfsongeval 20 jaar geleden zit Cees in een hand gedreven rolstoel vanwege een dwarslaesie. Door een scheiding heeft Cees in 2015 een noodzakelijk beroep gedaan op ondersteuning voor huishoudelijke ondersteuning op grond van de Wmo. Cees heeft uiteindelijk besloten te stoppen bij de Lelie Zorggroep na een flinke ruzie met de huishoudelijke ondersteuning. Inmiddels had de Wmo-consulent zijn ondersteuning van zeven uur in de week naar vijf uur per week teruggebracht. Cees heeft via een kennis een andere zorgaanbieder gevonden, Fener Zorg uit Kralingen. Fener Zorg is door twee zussen opgericht, er werken inmiddels ongeveer vijftien medewerkers. Beide zussen werken zelf ook als huishoudelijke ondersteuner bij de cliënten. Hierdoor weten ze exact wat het werk inhoudt en wat er allemaal bij komt kijken. De ervaring van Cees is dat een kleine zorgaanbieder meer maatwerk levert. De communicatie is persoonlijk en de planning is veel beter.

*'Je wordt serieus genomen en er wordt met je wensen rekening gehouden.'*



De gemeente is verantwoordelijk voor de levering van huishoudelijke hulp, ook al besteedt zij de hulp uit aan leveranciers. Bij de selectie van leveranciers zal prijs een belangrijke rol spelen. Dat ontslaat de gemeente niet van de plicht ook inhoud te geven aan begrippen als 'menselijke maat' en 'maatwerk'. Die voorwaarden staan in het coalitieakkoord van het huidige college van B&W en vallen onder de noemer 'wie wil dat nou niet?'. De gemeente kan hieraan vorm en inhoud geven door specifiek van leveranciers te eisen dat zij aantoonbaar de menselijke maat en maatwerk toepassen. Daarom geeft de Brede Raad 010 de volgende adviezen:



- Laat grote leveranciers van huishoudelijke hulp een voorbeeld nemen aan kleinere leveranciers waar het gaat om maatwerk, menselijke maat en communicatie.
- Laat elke leverancier zijn backoffice zo inrichten dat de communicatie rond vervanging van huishoudelijke hulp verbetert.
- Zorg dat leveranciers meer aandacht besteden aan hun medewerkers. Meer training op gebied van het werk zelf en de communicatie met cliënten en betere salariering dragen bij aan het wegwerken van het personeelstekort.

## 5. Onderzoek Stem van Rotterdam

Op zoek naar bevestiging of ontcrachting van wat het adviesteam tijdens de interviews met Rotterdammers beluisterde, heeft het ook een activiteit op het digitale platform van de Brede Raad 010, de Stem van Rotterdam, gehouden. De Stem van Rotterdam bestaat uit meer dan 500 inwoners die aan allerlei activiteiten over het sociaal domein meedoen. Aan het onderzoek over huishoudelijke hulp deden 45 deelnemers mee.<sup>4</sup>

Positief is dat maar liefst 83% zijn aanvraag toegekend kreeg, al vonden velen de uitslag wel lang duren. Veruit de meeste Wmo-aanvragen gaan over huishoudelijke hulp (45,8%), met vervoersvoorzieningen (33,3%) en aanpassingen in de woning (20%) als tweede en derde. Opvallend is dat deelnemers het woord bureaucratie het vaakst noemen als hen wordt gevraagd naar wat er in ze opkomt als ze denken aan de Wet maatschappelijke ondersteuning. In grote lijnen blijken deelnemers wel te weten waar de Wmo over gaat. Bij de weergave van het aanvraagproces valt opnieuw het woord bureaucratie vaak. Een opmerkelijke quote:

*'Dit gaat al over de onderlaag van de bevolking die niet het geld heeft om dit zelf te regelen. Die eigen bijdrage is het rondpompen van geld. Schrap die zodat we de administratie ervan uitsparen.'*

Een andere opvallende opmerking:

*'Er wordt te makkelijk op familie en vrienden geleund. Die hebben daar echt niet altijd zin in.'*

Over het verloop van de aanvraag een citaat:

*'Dat is inmiddels vijftien jaar geleden, toen liep het nog wel redelijk. Nu hoor ik van iedereen om me heen dat de Wmo een aanfluiting is.'*

Het oordeel over de huishoudelijke hulp is niet mals:

*'Vaak jonge meiden die nog nooit een stofzuiger hebben vastgehouden.'*

---

<sup>4</sup> [file:///C:/Users/Home/Desktop/report\\_vraagstukhuishoudhulp\\_wmo\\_dec2022.pdf](file:///C:/Users/Home/Desktop/report_vraagstukhuishoudhulp_wmo_dec2022.pdf)

De deelnemers hebben een aantal tips om de uitvoering van de Wmo te verbeteren.

*‘Bijzonder is dat je klachten over een voorziening die je ontvangt bij de zorgverlener moet indienen. Zo weet de gemeente toch niet wat er fout gaat en of het probleem door de zorgverlener wordt opgelost?’*

*‘Om te beginnen zou er geen wachttijd van zes weken<sup>5</sup> moeten zijn. Verder zou het fijn zijn als de huishoudelijke hulp komt opdagen want dat gebeurt heel vaak niet. Ook is het belangrijk dat zware taken zoals bed verschonen, boodschappen, ramen zemen, enz. door de hulp gedaan worden. Maar dat mag dan weer niet. Dus wat je nodig hebt, wordt ontzegd.’*

*‘Het zou centraal geregeld moeten worden. Meer kwaliteitscontrole, minder marktwerking. Ik heb mijn man nog, maar ik kan me voorstellen dat oude vrouwtjes alleen het best eng vinden dat er elke keer een onbekend persoon, soms ook mannen, komt die alleen zegt van Humanitas te zijn maar verder weet je niets. Elke nieuwe heeft je adres en telefoonnummer en kijkt rond in je woning. Dat voelt niet prettig.’*

*‘In mijn werk maak ik veel mensen mee die een Wmo-aanvraag doen. Die zijn meestal niet erg te spreken over de gang van zaken.’*

Al met al ondersteunen de resultaten van het onderzoek via de Stem van Rotterdam de bevindingen uit de interviews van het adviesteam. En daarmee de adviezen.

## 6. Schoon en leefbaar

Een schoon en leefbaar huis. Dat is wat de huishoudelijke hulp op grond van de Wmo de cliënten moet opleveren. Wat dat precies is, levert stof tot discussie op. Een Wmo-consulent zegt:

*‘Schoon en leefbaar houdt in stoffen, dweilen en stofzuigen in de algemene ruimtes. De meeste indicaties voor huishoudelijke hulp gaan om een schoon en leefbaar huis.’*

Maar wat nu als je een allergie voor stof of huisdieren hebt? Neem Marianne:

*‘Ik heb wel moeite met de indicatie ‘een schoon en leefbaar huis’. Ik heb huisstofmijtallergie waardoor ik problemen krijg. Voor mij is schoon echt schoon; anders krijg ik allergieklachten. Onder schoon en leefbaar verstaat een Wmo-consulent stofzuigen en dweilen, de keuken vochtig stoffen, toilet, douche, woonkamer, slaapkamer en de gang. De kasten en zo worden niet gedaan.’*



- Ga in gesprek met de cliënt over wat voor hem een schoon en leefbaar huis inhoudt. En pas de huishoudelijke hulp waar mogelijk aan op wat nodig en wenselijk is, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

---

<sup>5</sup> Inmiddels blijkt de wachttijd voor de aanvraagtijden voor een indicatie of herindicatie huishoudelijke hulp op te lopen naar tien weken.



## 7. Overige adviezen

Het adviesteam van de Brede Raad 010 heeft over de vele interviews met elkaar gesproken. Hieruit komen adviezen voort die meer algemeen zijn en zich niet zo gemakkelijk laten indelen in bovenstaande hoofdstukken.

Veelgehoorde oorzaak voor de problemen rond het leveren van huishoudelijke hulp is dat leveranciers met een personeelstekort kampen. Hetzelfde argument dat Trevvel vorig jaar aanvoerde voor het gebrek aan chauffeurs in het leerlingen- en doelgroepenvervoer. Verhoging van de salarissen en verdere verbetering van arbeidsvoorwaarden leverde bij Trevvel een lichte verbetering op.



- Verhoog de salarissen van huishoudelijke hulpen en verbeter de arbeidsvoorwaarden, bijvoorbeeld met een reiskostenvergoeding.

Er zijn ook Rotterdammers die niet alleen huishoudelijke hulp nodig hebben om zelfstandig thuis te kunnen wonen. Medische handelingen zijn soms ook nodig. Als daar steeds verschillende medewerkers langs moeten komen, vraagt dat veel van de cliënt. Bovendien is het duur om meer medewerkers voor één cliënt te laten zorgen.



- Stel een multidisciplinair team samen van medewerkers die schoonmaakwerkzaamheden kunnen combineren met verzorgende taken. Dus plusteam voor cliënten die te maken hebben met bepaalde allergieën of lichamelijke problematiek of aandoeningen waarvoor schoonmakers getraind moeten zijn om te focussen op bijvoorbeeld extra schoonmaken in verband met huisstofallergie. Of iemand die incontinent is voor wie extra handelingen nodig zijn.

In de interviews kwam bij diverse cliënten naar voren dat medewerkers weinig oog hebben voor duurzaam schoonmaken. Dan gaat het bijvoorbeeld om onnodig veel water en schoonmaakmiddel gebruiken.



- Dring bij leveranciers van huishoudelijk hulp aan op aandacht voor duurzaam schoonmaken.

## 8. Tot slot

Zoals in de inleiding al benoemd, is de afgelopen jaren flink bezuinigd op huishoudelijke hulp op grond van de Wmo. Zozeer zelfs dat de Rotterdamse Rekenkamer in 2015 al benadrukte dat de rek eruit is als het gaat om een beroep op de zelfredzaamheid van cliënten en hun omgeving. De interviews die de Brede Raad 010 voor dit advies heeft gehouden, bevestigen ons vermoeden dat de kwaliteit van huishoudelijke hulp er eerder op is achteruitgegaan dan vooruit. Nieuwe bezuinigingen zouden de zelfredzaamheid van deze Rotterdammers nog verder verslechteren. De huidige gang van zaken rond de huishoudelijke hulp wringt dermate dat het de wethouder zou sieren als hij bij zorgleveranciers de noodklok luidt. Het moet echt menswaardiger. Een aanzet tot het verbeteren van de situatie zou een bijeenkomst met gemeente, zorgaanbieders en cliënten zijn om te bespreken waar het fout gaat en waar het beter kan. De Brede Raad 010 zou zo'n bijeenkomst graag samen met de wethouder organiseren.