

# Kwaliteitsverslag Eilandzorg

## WMO

Hulp bij het Huishouden  
**2021**

Kwaliteitsverslag Eilandzorg WMO Hulp bij het huishouden 2021  
Juli 2022  
Kwaliteit&Beleid

Hoge Molenstraat 13, 4301 KB Zierikzee  
0111- 74 57 00

[info@eilandzorg.com](mailto:info@eilandzorg.com)  
[www.eilandzorg.com](http://www.eilandzorg.com)



**Eilandzorg**

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
- Terugblik 2021	
2. Wat heeft Eilandzorg te bieden	4
- Huishoudelijke Hulp	
- Huishoudelijke Zorg	
- Individuele begeleiding thuis	
- Begeleiding thuis	
- Begeleiding thuis Speciaal	
3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht	4
4. Hoe komt de hulp/zorg tot stand	5/6
- Eilandzorgmap	
- Zorg arrangement (leveringsovereenkomst)	
- Het ondersteuningsplan	
- Jaarlijkse evaluatie dienstverlening 2021	
5. Kwaliteitsmetingen	7/8
- Meting cliënttevredenheid	
- Medewerkerstevredenheid	
- Klachten en inspraak	
- Externe audit	
6. Kwaliteitssystemen	9
- Het elektronisch cliëntstelsel (ONS/Nedap)	
- Het kwaliteitsmanagementsysteem	
7. Deskundigheid	9/10
- Scholing	
- Zelforganiserend team	
- Integrale zorg en samenwerking	
- Wij(k)hulp	



## 1. Inleiding

In het hart van Zierikzee treft u Eilandzorg Schouwen-Duiveland, een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie. Bij Eilandzorg werken we vanuit “de bedoeling”. Eilandzorg hanteert hiervoor 5 kernwaarden: wederzijds respect, vertrouwen, persoonlijke aandacht, deskundigheid en mantelzorgparticipatie.

Bij ons staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De cliënt bepaalt zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt. Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk, omdat we werken met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak.

Eilandzorg heeft een ‘platte’ organisatiestructuur; Het team Huishoudelijke Hulp is in juni 2018 als zelforganiserend team gestart, er zijn 46 gediplomeerde medewerkers. Zij worden gefaciliteerd door de staf- en ondersteunende functies van het bedrijfsbureau. Er is een Manager Zorg, een Manager Facilitair en een Directeur/Bestuurder.

### Terugblik 2021

Ook in 2021 was de wereld nog in de greep van corona, Eilandzorg zat in er middenin, in het najaar van 2021. Daarbij ontstond onder het personeel een hoog verzuim, veelal Corona gerelateerd, wat leidde tot personeelskrapte.

Groot was de opluchting toen in januari 2021 bleek dat er een vaccin tegen corona was en dat deze eerst beschikbaar kwamen voor de kwetsbare doelgroepen, zoals de ouderen.

Langzaam betekende dit ook weer een samenleving die “opener” werd, waar meerdere bezoekers welkom waren en waar ook de activiteiten en samenkomsten in grotere groepen plaats konden vinden, tot grote opluchting en tevredenheid van cliënten/bewoners, naasten en medewerkers.

Hoewel de pandemie eind 2021 nog niet onder controle was, heeft Eilandzorg doorgebouwd daar waar dat mogelijk was. Uit het clientonderzoek komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de hulp die zij ontvangen, ervaren zij dat ze een stem hebben in hun zorg- en welzijnswensen en ook familie/mantelzorgers zijn tevreden over de betrokkenheid. Medewerkers laten weten dat zij een groei zien binnen de zelforganiserende teams, verbeteringen zien bij het gevoerde HR-beleid en dat processen duidelijker zijn.

De verdere implementatie van de nieuwe cliëntroute, de cliëntbesprekingen en implementatie van de Wet Zorg en Dwang hebben vorm gekregen in 2021 en de doorontwikkeling wordt opgenomen in het Jaarplan 2022: “Verder werken aan een sterke basis”.

Het kwaliteitsverslag geeft weer op welke manier wij werken aan kwalitatief goede hulp en begeleiding. Dit doen wij aan de hand van de kwaliteitseisen die gesteld zijn in het kwaliteitskader Oosterschelderegio, uitvoering van de WMO.

Het kwaliteitsverslag wordt ter inzage op de website van Eilandzorg geplaatst.

*Het kwaliteitsverslag geeft een goed beeld van wat we met elkaar het afgelopen jaar hebben gerealiseerd en op welke manier wij werken aan kwalitatief goede zorg. Eilandzorg is een ambitieuze organisatie waar het streven naar meer persoonsgerichte en veilige zorg en ondersteuning centraal staat bij het continue verbeteren van werkwijzen en kwaliteit. Onze professionals werken met passie voor hun vak, dat is de kracht van Eilandzorg. Gewoon, en heel persoonlijk...*



## 2. Wat heeft Eilandzorg te bieden

### Huishoudelijke Hulp

Indien cliënten vanwege lichamelijke klachten problemen hebben met het schoon en leefbaar houden van hun huis, dan komen zij in aanmerking voor huishoudelijke hulp. In 2021 ontvangen 185 cliënten WMO van Eilandzorg met deze indicatie.

### Huishoudelijke Zorg

In het geval van huishoudelijke zorg, ondersteunen wij de cliënt zoveel mogelijk, in overleg met familie en eigen netwerk, bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. In 2021 ontvangen 19 cliënten WMO met HZR indicatie. Dit is in sommige gevallen (in 2021 zijn dit 4 cliënten) gecombineerd met individuele begeleiding in het huishouden (Hzib).

### Individuele begeleiding thuis

- *Begeleiding thuis*

Individuele begeleiding thuis is bedoeld voor mensen die langdurige, noodzakelijke begeleiding nodig hebben die gericht is op het behoud van zelfredzaamheid, regie over eigen leven en het aanbrengen van structuur in het huishouden. Ook kan er hulp geboden worden bij het plannen van de dagelijkse activiteiten en het aanleren of behouden van bepaalde vaardigheden. Indien nodig, biedt Eilandzorg tevens de nodige ondersteuning aan de mantelzorger(s). Zo'n 7 cliënten van locatie Mitt Hem ontvangen Begeleiding thuis. Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen.

- *Begeleiding thuis speciaal*

Begeleiding thuis speciaal is specialistische en langdurige noodzakelijke begeleiding bij het tekort schieten van (zelf)regie, sociaalemotionele problematiek, moeite hebben met integratie en participatie in de omgeving en maatschappij. Wij bieden aan 1 cliënt deze vorm van begeleiding.

## 3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht

Eilandzorg vindt het belangrijk dat mensen zich zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven redden in hun eigen omgeving. Zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, wie wil dat niet? Dit heeft een positief effect op het welzijn van ieder mens.

Het is om die reden belangrijk dat de cliënt activiteiten blijft ondernemen of gaat ondernemen op het moment dat de situatie dit toelaat. Soms is er echter wel wat hulp nodig, omdat het huishouden niet meer volledig door de cliënt zelf georganiseerd kan worden. Misschien tijdelijk, of juist voor langere tijd. Eilandzorg is de cliënt dan graag van dienst.

Eilandzorg levert hulp in het huishouden op het overgrote deel van Schouwen-Duiveland. Wij werken met kleine zelfstandige teams die de wijk en omgeving goed kennen.

Onze huishoudelijke activiteiten staan tot doel dat de cliënt kan wonen in een schoon huis, dat er boodschappen in huis zijn, dat de cliënt beschikt over schone, draagbare kleding en dat de cliënt de dagelijkse gebruikelijke zorg voor de kinderen kan blijven bieden.

In 2021 waren 46 medewerkers werkzaam binnen de WMO en zien we een groei aan cliënten van gemiddeld 182 in 2020 naar 207 in 2021.

Dit alles sluit aan bij de werkwijze vanuit 'De Bedoeling' van Eilandzorg.

## 4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand

Wanneer de cliënt hulp nodig heeft bij het huishouden, neemt de cliënt eerst contact op met het zorgloket van gemeente Schouwen-Duiveland. Als de gemeente het indicatiebesluit heeft vastgesteld, dan kan de cliënt contact opnemen met Eilandzorg.

Een van de medewerkers komt dan langs voor een kennismakingsgesprek. Bij dit gesprek kan een familielid of ander vertrouwenspersoon aanwezig zijn. Samen wordt er een ondersteuningsplan opgesteld, waarin staat welke hulp nodig is, wie dit gaat bieden en wat wij als Eilandzorg voor de cliënt gaan doen. De hulp pakt dan ook meteen de eerste huishoudelijke werkzaamheden op. De ervaring leert dat met een steuntje in de rug de cliënt langer zelfstandig kan blijven wonen.

### Eilandzorgmap

De cliënt ontvangt van de medewerker de Eilandzorgmap. Hierin bevindt zich contactinformatie en algemene informatie over Eilandzorg. De map is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de zorg- of dienstverlening aan de cliënt.

### Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst)

Het zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) is het formele contract dat de cliënt met Eilandzorg aangaat voor de levering van huishoudelijke diensten. Hieraan verbonden zijn de leveringsvoorwaarden en het ondersteuningsplan. De overeenkomst verbindt partijen met ingang van de ondertekening en is van kracht voor de duur van het (indicatie)besluit. De dienstverlening kan gewijzigd worden wanneer:

- de situatie wijzigt en de ondersteuning hierop aangepast moet worden.
- de regels (b.v. betreffende financiering) veranderen.

### Het ondersteuningsplan

De cliënt maakt samen met de medewerker afspraken over welke ondersteuning nodig is. Met het opstellen van dit plan wordt er een dienstenaanbod op maat gemaakt. Door in te stemmen met het ondersteuningsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van deze diensten.

Middels de *rapportages* worden de vragen, wensen of opmerkingen van de cliënt (of mantelzorger) naar aanleiding van de dienstverlening genoteerd. Op het moment dat de vaste medewerker weer bij de cliënt is wordt de rapportage doorgenomen.

In het najaar van 2021 zijn de structurele jaarlijkse *evaluaties* met de cliënten afgenomen. Hieronder het jaarverslag 2021.

## Jaarlijkse Evaluatie dienstverlening 2021

Naam cliënt doelgroep:	Wmo cliënten
Totaal aantal ingevulde formulieren:	113
Jaarlijkse evaluatie:	Jaar 2021

### De cliënten zijn het meest tevreden over:

Cliënten zijn tevreden over de medewerkers als persoon, zijn vriendelijk, hartelijk, belangstellend, betrokken en betrouwbaar. Zij werken efficiënt en zelfstandig, zijn ijverig en tonen inzet. Zorgen voor gezellige sfeer, humeur is goed. Het persoonlijke contact wordt als fijn ervaren  
Cliënt heeft al 11 jaar dezelfde hulpmedewerker.

### **Tevreden over de werkzaamheden**

De hulp op zich (11x), cliënten zijn tevreden over de steun en hulp die zij krijgen. Fijn dat het iedere week schoon is. Het huis wordt goed geordend en onderhouden. Tevreden over de manier van werken, afspraken nakomen, samenwerking en omgang met elkaar, de werktijden, vaste dagen.

### **Algemeen**

Cliënten die aangaven over alles tevreden te zijn, in totaal 23x.  
 Cliënten die aangaven meer dan tevreden te zijn, in totaal 14x.

### **Dienstverlening**

Cliënten geven het volgende aan over Eilandzorg:  
 Tevreden over de rapportages die bijgehouden worden. De communicatie en het contact met Eilandzorg is goed. Goede dienstverlening.

Cliënten zouden graag het volgende verbeterd willen zien:

- Wanneer een medewerker uitvalt door vakantieperiode of ziekte, vervanging regelen, of deze tijd inhalen.
- Aanpassingen van tijd goed van te voren doorgeven aan cliënt.
- Signalerende rol / oplettendheid van medewerker, wanneer zaken niet meer goed gaan, of moeilijk worden voor de cliënt.
- Meer uren hulp gewenst, omdat het steeds zwaarder wordt.
- Zwaar huishoudelijke werkzaamheden, zoals bedden opmaken (matrassen omdraaien) en meubels verplaatsen bij schoonmaken, is gewenst dat hulp dit kan doen.
- Alarmering Thuiszorg
- Een terugkoppeling ontvangen n.a.v. aangegeven verbeterpunten.

Graag zou ik het ondersteuningsplan op de volgende punten aangepast willen hebben:

- Inzichtelijk maken van de werkzaamheden van medewerker voor de cliënt.
- Vervanging bij vakantie en ziekte duidelijke afspraken maken.
- Duidelijkheid over werkzaamheden die wel/niet gedaan worden. Zoals boodschappen doen, bed verschonen, ramen zemen buiten, etc.
- Uren hulp uitbreiding, uren nu toegekend voor alleenstaande, maar cliënt heeft seniorenwoning.
- Ws in de toekomst heeft cliënt meer hulp nodig i.v.m. spierziekte
- Indicatie stellen, i.v.m. achteruitgang en of beginnende dementie
- Persoonlijk alarm via de wmo (bijv. polsbandje) cliënt is angstig dat er 's nachts iets gebeurd

Te nemen acties:

- De verbeterpunten worden besproken met de WMO consulente samen met medewerker WMO en manager Zorg en een terugkoppeling naar cliënten zal in het eerste kwartaal van 2022 gegeven worden.

- Doornemen documenten uit Eilandzorgmap Huishoudelijke ondersteuning, eventuele aanpassingen aanbrengen in documenten. De WMO consulente, medewerker clientadministratie en bedrijfsbureau | kwaliteit & Beleid dragen hier zorg voor. Uitvoering in eerste kwartaal 2022.

De evaluatie wordt gedocumenteerd door medewerker Kwaliteit & beleid.  
De evaluatie wordt toegevoegd aan het jaarlijkse kwaliteitsverslag WMO.

Clënten geven Eilandzorg een cijfer voor de dienstverlening Wmo  
(0 = zeer ontevreden en 10 = zeer tevreden)

🔴 0x 🔵 0x 🟡 0x 🟢 0x 🔵 0x 🟠 0x 🟡 2x 🟢 9x 🟠 43x 🟢 38x 🟠 15x

In totaal hebben 6 cliënten geen cijfer gegeven.

**Het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening van Eilandzorg aan cliënten Wmo: 8,1**

## 5. Kwaliteitsmetingen

Eilandzorg werkt aan continue verbetering van de zorg. Dit doen wij o.a. door het voeren van gesprekken met cliënten en medewerkers, cliënt- en medewerker tevredenheidmetingen, het stellen van doelen en acties ondernemen om deze doelen te bereiken. Tevens werken we samen met onze stakeholders en voldoen we aan de eisen die vanuit de overheid worden gesteld. Belangrijk is dat dit bijdraagt aan 'De Bedoeling' en de kernwaarden.

De cliënt- en medewerkerstevredenheid zijn metingen die direct kunnen lijden tot verbetering in hulp en/of zorg. Qualiview, een gecertificeerd onderzoeksbureau, heeft in 2021 het cliënttevredenheidsonderzoek verzorgd. Onze cliënten wordt ook gevraagd hun mening te geven via Zorgkaart Nederland.

### Meting Cliënttevredenheid

In de periode juni-juli 2021 is het cliënttevredenheidsonderzoek afgenomen onder de cliënten uit de Wijk en de WMO. In samenwerking met Qualiview, onderdeel van Qualizorg. Voor de WMO is dit een clientervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden.

#### Overzicht cijfers aanbeveling en NPS 2021 Eilandzorg

##### CTO / WMO

Aantal benaderde cliënten: 196  
Aantal ingevulde vragenlijsten: 115  
Totaal respons: : **58,7%**

\* NPS-score op basis van aangepaste berekening 2021  
(% cliënten die het cijfer 9 of 10 geven als waardering,  
minus % criticasters, cijfer 0-6)  
x Geen uitvraag geweest

##### Algemene waardering voor Eilandzorg

Jaar	Gemiddelde aanbeveling	Gemiddeld cijfer voor hulp bij huishouding	NPS-score
2021	8,7	8,5	+51,0
2020	8,7	8,7	+ 77,9 +54,4*
2019	x	x	x
2018	8,6	x	+80,9 +44,1*

### Tevredenheid

*Een algemeen beeld wat de cliënten WMO schetsen over de mate van tevredenheid over de zorg/hulp die zij ontvangen:*

De cliënten van Eilandzorg zijn erg tevreden over de aandacht, vriendelijkheid en de persoonlijke hulp van de medewerkers. Cliënten zijn tevreden over de schoonmaakwerkzaamheden, medewerkers werken netjes. Cliënten worden goed betrokken bij (werk)afspraken rondom huishoudelijke hulp.

### **Verbeterpunten:**

*De belangrijkste verbeterpunten betreffende de zorg/hulp die onze cliënten ontvangen:*

#### **Cliënten WMO**

Als verbeterpunt moeten de evaluaties structureel opgepakt worden. Op deze manier kan de best passende hulp en ondersteuning ingezet worden.

Informatie delen vanuit zorgmap, rechten/plichten en algemene informatie bespreken tijdens startgesprek.

### **PROM – Kwaliteit van leven**

De bedoeling is om met de toevoeging van de PROM-vraag over kwaliteit van leven inzicht te geven in de ervaren kwaliteit van leven op groepsniveau. De meetgegevens van de PROM-vraag worden het eerste jaar (2021) enkel gebruikt voor het leren en ontwikkelen.

22% van onze cliënten geeft voor kwaliteit van leven het cijfer 6 of 7 en 39% geeft hiervoor een 8. Over de mate van gezondheid geeft 17,5% het cijfer 5 of 6 en 22,5% geeft een 7 of een 8.

De leeftijdsdoelgroep van onze cliënten in de Wijk is het hoogst tussen de 85 en 94 jaar (47,8%), gevolgd door cliënten tussen de 75 en 84 jaar (30,4%)

=====

### Medewerkerstevredenheid

In 2020 heeft Eilandzorg de Medewerkerstevredenheid gemeten middels het instrument : Kijk op mijn Medewerker van Actiz. Eilandzorg deed de meting altijd om de drie jaar, gezien de uitkomsten/deelname aan het laatste onderzoek valt te concluderen dat dit een te lange periode betreft. Daarom is ervoor gekozen om in 2022 weer het Medewerkerstevredenheid uit te zetten.

In Kijk op Mijn Medewerkers worden verschillende aspecten gemeten zoals, medewerkers-tevredenheid en bevlogenheid, werkdruk en in hoeverre medewerkers de organisatie aanbevelen (WNPS). Daarnaast kunnen een aantal thema's ingebracht worden zoals: werken met cliënten, autonomie en samenwerking met collega's, loopbaan en ontwikkeling, zelfstandigheid etc. Het onderzoek zal in het najaar van 2022 uitgezet worden.

### Klachten en inspraak

Klachten kunnen altijd besproken worden met de medewerkers. Zo kunnen communicatieproblemen, misverstanden en ontevredenheid snel worden rechtgezet en/of verholpen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt dan is er een klachtenreglement en een klachtenformulier beschikbaar of de cliënt kan een brief schrijven naar de klachtenfunctionaris van Eilandzorg. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar voor de cliënt en te lezen op onze website [www.eilandzorg.com](http://www.eilandzorg.com). In 2021 zijn er geen klachten ontvangen van cliënten WMO.



## Externe Audit

Eilandzorg is sinds 2011 gecertificeerd. Auditbureau “Certificatie in de zorg” verzorgt de externe audit voor de gehele organisatie van Eilandzorg. In 2021 hebben wij het kwaliteitskeurmerk kunnen behouden. Dit mooie resultaat is behaald dankzij onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren. De tweede jaarlijkse externe audit staat medio 2022 gepland.

## 6. Kwaliteitssystemen

### Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS

In het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS is veel informatie te vinden rondom de cliënt, zorginhoudelijk en op welzijnsgebied. Voor medewerkers is het ONS-systeem goed inzichtelijk en is het ook toegankelijk gemaakt voor mantelzorgers. Zij kunnen – wanneer zij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt – meekijken in het systeem, dit gebeurt middels CAREN. Ook is hier ruimte voor ingericht om vragen stellen. Medewerkers zullen middels een persoonlijk gesprek met mantelzorg de vragen beantwoorden.

### Het kwaliteitsmanagementsysteem

Medewerkers worden betrokken bij het opstellen of beoordelen van documenten. Hierbij worden richtlijnen in de Wet- en regelgeving meegenomen. In 2021 zijn het stappenplan, een inventarisatiedocument, het ondersteuningsplan en het evaluatieformulier verbeterd en aangepast. Deze documenten zijn te vinden in het Kwaliteitsmanagement-systeem en toegankelijk voor de medewerkers om ermee te kunnen werken.

## 7. Deskundigheid

Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn van essentieel belang om ervoor te zorgen dat de zorg- en dienstverlening op niveau blijft en waar mogelijk kan verbeteren. Inzicht in resultaten (en dan het liefst zo dicht mogelijk bij de praktijk), het beoordelen van resultaten en samen komen tot verbetervoorstellen maakt dat er gekomen kán worden tot verandering of verbetering. Openheid en feedback zijn hierbij belangrijke voorwaarden.

### Scholing

Binnen Eilandzorg werken we met een jaarlijks opgesteld scholingsplan dat aansluit bij het kwaliteitsplan en de doelen voor dat jaar, in 2021 stond gepland:

#### *Huishoudelijke zorg individuele begeleiding*

Cliënten hebben naast huishoudelijk hulp soms ook lichte begeleiding nodig die net buiten deze zorgvraag valt, zaken als het samen halen van een boodschap, het bereiden van een maaltijd of ondersteuning van het netwerk door een gespreksmoment.

Door in te zetten in het opleiden van medewerkers in de huishoudelijk thuiszorg willen we cliënten deze mogelijkheid van zorg en begeleiding bieden. Voor de medewerkers biedt dit een verdieping in hun vak en uitbreiding van hun mogelijkheden. Helaas heeft scholing in deze in 2021 geen doorgang kunnen vinden door Covid-19. In het scholingsplan 2022 zal dit worden meegenomen.

De medewerkers die de training (doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen) hadden gevolgd in 2020, zijn ingezet bij cliënten Hzib voor praktische individuele begeleiding.

## Zelforganiserend team

Het team Wmo is positief over het zelfstandig kunnen werken en zo alles voor de cliënt te kunnen betekenen. Cliënten geven aan tevreden te zijn over de zelfstandigheid van de medewerker en dat zij meedenken in het (aan)bieden van de juiste hulp, passend bij de hulpvraag.

De werkzaamheden die de medewerkers o.a. zelf oppakken zijn; vervanging regelen, vergaderingen beleggen, kwaliteit bewaken. Zij worden ondersteunt door de medewerkers van het bedrijfsbureau, o.a. de cliëntadministratie, mede voor inzicht in de bezetting en de gerelateerde inzet per dag.

## Integrale zorg en samenwerking

Om te komen tot integrale dienstverlening is het belangrijk dat er regelmatig overleg met de cliënt, de behandelaars, de begeleiders en andere betrokken (zorg) organisaties is.

Bij individuele cliëntsituaties is samenwerking tussen wijkverpleging en Hulp bij het Huishouden.

Bij complexere situaties wordt contact gezocht met de wijkverpleging en/of casemanager dementie.

## Wij(k)hulp

In samenwerking met SMWO en thuiszorgorganisaties Curadomi en Irizzorg, is Eilandzorg een pilotproject van 1 jaar gestart voor de inzet van twee wijkhulpen in de wijk Poortambacht. In de wijk zijn er situaties waarbij bewoners met inzet van eenvoudige hulp, zelfstandig kunnen wonen en leven. Deze hulp ligt in veel gevallen op huishoudelijk en praktisch gebied en is niet structureel. Het is hulp die, als het snel kan worden ingezet ook snel weer afgeschaald kan worden. Door korte praktische hulp en eventueel doorverwijzen naar andere organisaties (bijvoorbeeld maatschappelijk werk, vrijwilligers, kerkgroepen, voorliggende voorzieningen enz..) wordt de zelfredzaamheid gestimuleerd.

Er zijn in totaal 3 meldingen geweest, dit betrof allen een verkapte Wmo vraag waardoor een maatwerkvoorziening nodig was. Er is wel vraag naar een "wijkhulp" echter voor informatievoorziening en als doorverwijzing naar de juiste voorziening/discipline.

In de komende jaren zal samenwerking nodig zijn en blijven om oplossingen te zoeken/bieden in de toenemende vergrijzing, de krapte op de arbeidsmarkt en het beheersbaar houden van de zorgkosten.

### *Ervaring van onze cliënten;*

*"Ze zorgt voor een gezellige sfeer en ze werkt goed"*

*"Tijd voor een praatje tijdens het werken, dat is fijn, een stukje persoonlijke aandacht"*

*"De hulp komt altijd op tijd"*

*"De communicatie is goed, begrip voor omstandigheden, wordt als zeer prettig ervaren"*