

# De keukentafelgesprekken in de praktijk

Verslag van een SP-onderzoek naar de keukentafelgesprekken in de thuiszorg



**SP Amsterdam**  
**Maart 2016**



Een publicatie van de SP-fractie Amsterdam

Amstel 1

1011 PN Amsterdam

Tel 020-5523430

[Amsterdam.sp.nl](http://Amsterdam.sp.nl)

[Amsterdam@sp.nl](mailto:Amsterdam@sp.nl)

[Twitter.com/SP\\_Amsterdam](https://twitter.com/SP_Amsterdam)

[Facebook.com/SPAmsterdam](https://facebook.com/SPAmsterdam)

## **Inleiding**

De afgelopen maanden heeft de SP onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de keukentafelgesprekken. Dit zijn de gesprekken die de thuiszorginstellingen in 2015 met hun cliënten moesten voeren over de inzet van professionele en informele hulp bij het huishouden om te zorgen voor een schoon en leefbaar huis.

De keukentafelgesprekken zijn opgezet om te bespreken wat een cliënt nog zelf kan doen in het huishouden en wat haar of zijn omgeving, als die er is, eventueel kan overnemen. Op basis van deze gegevens, die horen te worden vastgelegd in het afsprakenoverzicht, kan de hoeveelheid hulp vastgesteld worden. Heeft een cliënt beperkingen en kan niemand in de omgeving zorg overnemen, dan is de thuiszorginstelling de aangewezen instantie om de overgebleven taken uit te voeren. Het einddoel is dat Amsterdammers een schoon en leefbaar huis hebben, ook als zij niet alles zelf meer kunnen doen

De SP heeft een vragenlijst gemaakt voor cliënten en medewerkers met vragen over het verloop en de uitkomsten van de keukentafelgesprekken. De vragenlijst kon digitaal ingevuld worden ook is de SP is met de enquête langs complexen en buurten met veel ouderenwoningen geweest om reacties op te halen.

## Resultaten

In de volgende alinea is als eerste een kort overzicht te lezen van de cijfermatige uitkomsten van de enquête. In de alinea's daarna worden een aantal bevindingen toegelicht die naar voren kwamen in de gesprekken.

### Cijfers

In totaal zijn er 126 enquêtes ingevuld. Verreweg het grootste deel, 102 stuks, is ingevuld door cliënten. 35 cliënten kregen thuiszorg van Cordaan, 10 van Amstelring, 9 van Tzorg. De overige geënquêteerden kregen thuiszorg van een andere zorginstelling of werkten met een pgb.

Van de 102 cliënten zijn er 9 die aangeven tevreden te zijn over de gang van zaken. 25 van de 102 cliënten hebben nog geen keukentafelgesprek gehad. Bij 4 van hen is niettemin het aantal uren gewijzigd (verminderd). Van de 77 mensen die al wel een keukentafelgesprek hebben gehad, geven 38 cliënten (49%) aan dat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over de takenverdeling. Tot slot: van de 102 cliënten weten er 30 niet waar ze klachten kunnen melden.

De overige 24 enquêtes werden ingevuld door medewerkers, werkzaam bij verschillende aanbieders.

### Sfeer en doel keukentafelgesprekken

Over het algemeen geven cliënten aan dat zij het keukentafelgesprek niet als prettig hebben ervaren. Cliënten hadden niet altijd door dat het gesprek dat ze voerden een keukentafelgesprek was en wat de afsprakenovereenkomst inhield. Ook medewerkers krijgen deze klachten mee van hun cliënten.

*Een cliënt: "Ik had aangegeven niet goed te kunnen praten en dat er daarom een maatschappelijk werker bij gesprek aanwezig moest zijn. Twee maanden werd ik onderdruk gezet om de afspraak toch alleen te doen, wat ik steeds weigerde. Zorg werd stop gezet en omdat het perse voor 1 januari moest gebeuren heb ik uiteindelijk daarom toch afspraak gemaakt, maar met een andere maatschappelijk werker erbij dan mijn eigen in verband met kerstvakantie. Toen er eindelijk een afspraak was werd ik de avond te voren gevraagd in een email vanuit een privéadres of ik haar wilde bellen om het gesprek telefonisch te doen. Uiteraard geweigerd maar heb wel enkele van mijn medische gegevens moeten delen in deze emailwisseling met haar privé emailadres wat ik onprettig vind. Uiteindelijk gesprek van twee uur gehad waarbij ik heel onprettig benaderd werd, toen ik aangaf bij het evaluatieformulier (wat zij voor me invulde) dat ik niet blij was met de manier waarop Cordaan communiceert met cliënten werd ik zodanig aangevallen dat ik uit het gesprek weggelopen ben. De maatschappelijk werker heeft haar uitgelegd dat ze mij niet kan aanvallen om mijn mening ergens over. We gingen weer verder maar ik ben fysiek ook niet in staat een gesprek van twee uur*

*te hebben dus ik kon eigenlijk niks meer zeggen en heb toen maar iets ondertekend om ervan af te zijn. ik heb een indicatie voor maaltijden, en boodschappen en schoon en leefbaar huis maar dat vond ze onrealistisch en na die twee uur wilde ze geen advies geven. Overigens vroeg ze aan het eind van gesprek pas wat ik eigenlijk mankeerde."*

*Een medewerker: "Cliënt heeft keukentafelgesprek gehad, maar wist niet dat het een keukentafelgesprek was. Er is een lijst gemaakt welke werkzaamheden die de hulp deed, en welke werkzaamheden meneer en mevrouw zelf konden. Voor die lijst heeft meneer getekend, achteraf bleek dat de afsprakenlijst te zijn."*

*Een cliënt: "Zonder afspraak vooraf was iemand van L&Z langs geweest eind 2015. Ik dacht dat zij geïnteresseerd was in functioneren van de nieuwe hulp na ziekte van de vorige. Achteraf zou dit een keukentafel-gesprek zijn geweest, maar dat is niet verteld. Ik vind dat iemand van WMO moet beoordelen hoeveel zorg ik nodig heb en niet degene die de zorg moet leveren. Bovendien werd mij verteld dat L&Z een bepaald bedrag van de gemeente krijgt waarmee ze moeten uitkomen."*

*Een cliënt: "wist niet wat ik tekende. wist niet dat gesprek ging over aantal uren."*

*Een cliënt: "heb afsprakenovereenkomst 'onbewust' getekend. voelde me voor blok gezet."*

*Een cliënt: "Ze zei trouwens ook nog als een soort van morele chantage dat als ze mij meer uur geeft, ze die uren bij iemand anders weg ging halen. Ook werd de commerciële boodschappendienst aangesmeerd maar dat heb ik uiteraard geweigerd omdat dat gewoon in de indicatie zit. Uiteindelijk heeft ze wel toegeven op veel punten maar het was een echte strijd. Op geen enkele manier een fatsoenlijk gesprek."*

#### Geen ruimte voor ondersteuning

Cliënten zijn vaak op zichzelf aangewezen bij een keukentafelgeprek, zelfs als zij van tevoren hulp of ondersteuning hadden geregeld.

*Een cliënt: "De afsprakenovereenkomst heb ik wel getekend maar ik heb niet gezien hoe hij was ingevuld. Mij werd gewezen waar ik moest tekenen. Er is mij niets gevraagd over wie evt. mij zou kunnen helpen. Ik heb ook geen omgeving. Ik heb MS, al 14 jaar. Om u een idee te geven: met twee handen iets vasthouden brengt mij al uit het evenwicht. Dan val ik gauw. Kopje in kast zetten, lukt dus haast niet. Ik kan heel weinig en vandaar dat mij een paar jaar geleden 4,5 uur is gegeven, i.p.v. 4 uur. Ik word echt niet beter, met MS. Dus ik snap het helemaal niet."*

*Een cliënt: "Mijn dochter is maatschappelijk werker en het leek mij raadzaam om haar te vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn aangezien dit min of meer haar vakgebied is. De afspraak werd*

*gemaakt en er werd overeengekomen dat mijn dochter aanwezig zou zijn bij dit gesprek (het werd zelfs min of meer aanbevolen). Toen mijn dochter op de afgesproken dag een half uur van te voren bij haar oma arriveerde bleek dat de ambtenaar van de Gemeente al geweest was. Mijn moeder vond het toch niet erg dat hij wat eerder was? En mijn moeder zei in al haar onschuld nee. Conclusie: mijn moeder moet nu : 'nieuwe vaardigheden aanleren waardoor zij langer zelfstandig kan blijven wonen' en krijgt twee uur minder hulp per week. Heb van andere mantelzorgers al gehoord dat er via de keukentafelgesprek mensen worden gedwongen zorg in natura te nemen.. Er is al behoorlijk gesnoeid in de zorg nu wordt je als zorgbehoevende gemanipuleerd om je zorg in te kopen via een commerciële instantie. Zeer zorgwekkende toestanden krijg je hierdoor."*

*Een familielid van een cliënt: "Mijn moeder heeft minder thuiszorg gekregen. Van 5 nu drie uur. Dit is voor haar te weinig. Zij wordt steeds hulpbehoevender. Mantelzorg kost mij en mijn zus plus minus 20 uur per week. Als de thuiszorg komt kan mijn moeder geen leiding meer nemen over haar huishouding. Er is meer nodig dan een schoonmaakster. Zij heeft huishoudelijke hulp die zorgt nodig. Die is er niet. Daarnaast zijn de kosten ongeveer €50,00 per 4 weken duurder geworden. Dit is erg veel. Mijn moeder teert erg in op haar spaargeld."*

*Een familielid van een cliënt: "Mijn moeder vindt het fijn als iemand even met haar koffie drinkt, dit gaat dus van de daadwerkelijke tijd af. Ik vind het onmenselijk dat de hulpen die komen niet even rustig een kopje koffie kunnen drinken (dit is voor beide belangrijk). Ik hoor ook dat de hulpen geen reistijd meer krijgen. Als zij ergens om 13.00 uur weggaan moeten zij bij iemand anders om 13.00 uur beginnen. Dit is onmogelijk en onmenselijk! Mijn moeder heeft een 3 kamerwoning. Huiskamer en slaapkamer worden schoongemaakt maar de derde kamer hoeft de hulp niet schoon te maken. Dat valt buiten het budget! Wat is dit voor onzin? Gelukkig heeft mijn moeder een lieve hulp die dit wel doet maar het zal je maar gebeuren dat iedereen zo ambtelijk denkt? En gelukkig heeft mijn moeder nu een vaste hulp. Uiteindelijk is het aantal uren vastgesteld, maar dat is een aantal uur waarin de taken die in de indicatie van de gemeente staan niet uitgevoerd kunnen worden Gaf ze zelf toe. omdat ik het gesprek zo snel mogelijk wilde beëindigen heb ik me daarbij neergelegd."*

#### Onbevredigende uitkomsten

Een groot aantal cliënten geeft aan dat het nieuwe aantal uren zorg niet voldoende is voor de taken die gedaan moeten worden. Medewerkers geven aan dat de werkdruk regelmatig onacceptabele vormen aanneemt.

*Een cliënt: "Van mijn 5 kamers plus vide kunnen er in 2 uur per week slechts 2 + keukens worden gedaan. Voorheen werd ook half uur weggehaald. Ik had 3 uur, nu twee. Dus huishouden verstofft."*

*Een cliënt: "Op basis van de afsprakenovereenkomst is het aantal uren gekort, zonder dat er is besproken welke taken er dan minder of door bekenden/familie zouden worden gedaan.. resultaat:*

*sommige huishoudelijke taken worden nu niet meer gedaan. Keuken wordt steeds viezer, deuren zijn niet meer schoon."*

*"Ondertussen moet mijn hulp nu in 2 uur tijd doen in plaats van de 2.5 uur die ze er tot vorig jaar voor had. In de praktijk betekent dit dat bijvoorbeeld taken als het ramen lappen, de taak waarvoor ik in eerste instantie hulp voor vroeg, niet meer gedaan kunnen worden. Ik kan me geen ramenlapper veroorloven en heb niemand in de buurt die ik dit kan vragen."*

*Een cliënt: "Schoonhouden gaat nu maar net en soms net niet. Verder zijn allerlei zaken als ramenlappen, buiten balkon en ruimte bij tussendeur afgeschaft. Zorgelijk. Zelfs vuilniszak buitenzetten mag niet meer. Al met al een hoop negatieve veranderingen."*

*Een medewerker: "Het is vaak niet haalbaar, om alle taken te doen, die in de afsprakenovereenkomst staan. Er zou tijdens het keukentafelgesprek besproken worden, welke taken de client zou kunnen uitvoeren en wat er over bleef zou de hulpverlener doen. Wat blijkt nu aan de orde te zijn, dat de client, niks hoeft te doen en de hulpverlener, de zelfde taken moet doen, maar dan in 2,5 uur, i.p.v. 3uur wat het voorheen was."*

*Een medewerker: "Ik ken capabele mensen die met pijn in hun rug gaan werken, omdat ze zich daarvoor niet ziek mogen melden. Of de verzuimcoördinator zet zoveel druk op een werknemer, dat die liever met pijn werkt dan zich ziek meldt."*

#### Niet onderbouwde korting op het aantal uren

Veel ondervraagden geven aan dat belangrijke kwesties vaak niet worden besproken tijdens het keukentafelgesprek. Zo werd lang niet altijd gevraagd of de cliënt een netwerk had en of dit netwerk wat van de zorg over zou kunnen nemen.

Meerdere keren kregen cliënten de indruk dat de korting van het aantal uren al bij aanvang van het keukentafelgesprek werd vastgesteld, ongeacht het aantal taken dat in de afsprakenovereenkomst door de hulp gedaan moet worden. Een grote aanbieder bepaalde in een aantal gevallen het aantal uren door een tijd aan handelingen te koppelen. Bij dezelfde aanbieder wordt bij vakantie van de hulp standaard de eerste week geen hulp verleend.

*Een cliënt: "Keukentafelgesprek werd gedaan door een huishoudelijke medewerkster. Vroeg niets over mantelzorg o.i.d. maar wist na 5 minuten al dat ik 2 uur over zou houden. Zoals iedereen volgens haar. Kort gesprek."*

*Een cliënt: "Bij het keukentafelgesprek kwamen we uit op 3,25 uur maar Cordaan besloot tot 2 uur over te gaan. Voor de uren heb ik nog niet getekend wel voor de werkzaamheden."*

*Een cliënt: "Mijn hulp van vroeger deed het keukentafelgesprek. Ze kwam binnen met de opmerking: mevrouw het wordt 2,5 uur. in die tijd moet mijn huidige hulp het hele huis doen en boodschappen, dat staat expliciet in de brief van de gemeente."*

#### Ontbreken keukentafelgesprek

Het komt voor dat cliënten geen keukentafelgesprek krijgen. Een grote aanbieder geeft in een brief aan cliënten aan geen gesprekken te voeren met cliënten die minder dan drie uur per week hulp bij het huishouden krijgen.

*Een cliënt: In de brief stond "Klanten die meer dan 3 uur per week hulp ontvingen hebben een huisbezoek gehad. Klanten die 2 t/m 3 uur hulp ontvingen hebben een brief gekregen met de nieuwe afspraken. Jullie hebben de belangrijke taak om met de klanten het afsprakenoverzicht door te nemen....."*

*Een medewerker: "Mijn cliënten hebben geen echt keukentafelgesprek gehad, collega's met min uren konden mensen bellen."*

#### Slechte afhandeling bezwaren

Sommige aanbieders gaan op een creatieve manier om met legitieme bezwaren van cliënten. Een grote aanbieder gaf aan dat als de cliënt het niet eens was met het aantal uren hij of zij naar een andere aanbieder kon gaan. Een kleine aanbieder heeft de vermindering van uren (bezuiniging van 2016) al in febr. 2015 laten in laten gaan. Sommige aanbieders geven ook nauwelijks de tijd om in bezwaar te gaan.

*Een cliënt: "Het gesprek vond plaats op 13 november, pas op 29 december heeft Cordaan mij een brief gestuurd met de mededeling dat ik per 1 januari 3 uur hulp zou krijgen. Per direct dus, en bezwaar kon, in die drukke oud/nieuwtijd, binnen 5 werkdagen ingediend worden. Ik ben dus niet alleen laaiend over de reductie, maar ook over de gang van zaken."*

*Een cliënt: "23 december nieuwe beslissing gekregen van de gemeente zonder dat daarin verdere toelichting werd gegeven over uren enz. De laatste dag dat ik bezwaar daartegen kon maken ontving ik de brief van Leven& Zorg met het nieuwe aantal (minder) uren. Daarom heeft L&Z beslist dat ze me niet met meer kunnen/willen helpen dan met 2 uur. Erger nog, mij is gezegd: als ik niet met de uren uit zou komen, kon ik voor € 5,-/uur extra hulp inkopen. Dat stond niet in de brief van de gemeente en ook niet in de brief van L&Z."*



## **Conclusie**

Op papier ziet het systeem van keukentafelgesprekken en het einddoel van een schoon en leefbaar huis er goed uit. Maar in de praktijk werkt het helaas anders. Op basis van de enquêtes rijst het beeld dat er van alles mis gaat rondom de uitvoering van de keukentafelgesprekken. Het einddoel 'een schoon en leefbaar huis' biedt weinig houvast voor een objectieve beoordeling van de hoeveelheid hulp die mensen nodig hebben. Daarbij zien we dat de uitvoering door de verschillende aanbieders op geheel eigen manieren wordt ingevuld en in de ogen van de cliënten niet goed gaat. De afspraken die gemaakt zijn worden niet naar behoren uitgevoerd.

Dit kan en moet beter. Er moet meer controle zijn op de naleving van de afspraken. De problemen rondom de keukentafelgesprekken, het onvoldoende invullen van en uitvoeren van de afsprakenovereenkomst en de vaak problematische uitkomsten daarvan, moeten snel worden aangepakt. De SP gaat hierover graag op korte termijn in gesprek met het stadsbestuur, in de hoop dat het stadsbestuur snel met maatregelen komt om de kwaliteit van de gesprekken te verbeteren en een betere bejegening van de cliënten af te dwingen. Het is belangrijk dat de zorgaanbieders hieraan meewerken.

## **Bijlage: Enquete hulp bij huishouden**

1) Ik ben een:

- Hulpverlener (ga verder naar vraag 12)
- Cliënt

2) Van welke organisatie krijgt u huishoudelijke zorg?

3) Heeft u een keukentafel- of vraagverhelderingssprek gehad?

- Ja (ga door naar vraag 5)
- Nee

4) Is er al een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek?

- Ja (ga naar vraag 9)
- Nee (ga naar vraag 9)

5) Verandert er met het nieuwe jaar voor u iets met betrekking tot de huishoudelijke zorg (bijvoorbeeld het aantal uren zorg dat u krijgt)?

6) Heeft u voor een afsprakenovereenkomst getekend?

- Ja
- Nee

7) Staat in de afsprakenovereenkomst duidelijk wie (uzelf, naasten, vrijwilligers, de thuiszorgmedewerker) de huishoudelijke taken doet (boodschappen en maaltijden, schoon en leefbaar huis en zorg voor eventuele kinderen)?

- Ja
- Nee

8) Heeft u al een brief gehad waarin het besluit staat welke hulp u na het keukentafelgesprek krijgt?

- Ja
- Nee

9) Weet u waar u met klachten terecht kunt?

10) Heeft u verder nog opmerkingen?

11) Vrijblijvend: Hoe kunnen wij u bereiken als wij vragen hebben over uw hulp bij het huishoudens?

Dit was de laatste vraag als u cliënt bent, u dient de antwoorden in door onderaan deze pagina op 'indienen' te klikken. Hartelijk dank voor uw medewerking! De volgende vragen zijn voor medewerkers in de thuiszorg en hoeft u niet in te vullen.

12) Bij welke organisatie werkt u?

13) Verandert er met het nieuwe jaar voor u iets aan het aantal uren dat u werkt?

14) Wat voor contract heeft u?

- Eerste tijdelijke contract
- Tweede tijdelijke contract
- Nulurencontract
- Vast contract
- Anders/ Weet ik niet

15) Wordt u betaald volgens de CAO hulp bij huishouden?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

16) Kent u de afsprakenovereenkomst van uw cliënten?

- Ja
- Nee (ga naar vraag 18)

17) Worden de afspraken uit de afsprakenovereenkomst volgens u voldoende nageleefd?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

18) Heeft u verder nog opmerkingen?

19) Vrijblijvend: Hoe kunnen wij u bereiken als wij vragen hebben over uw werk?

Dit was de laatste vraag hartelijk dank voor uw medewerking!