

**Verdiepend onderzoek prestatie
wassen en strijken binnen
huishoudelijke ondersteuning**

drs. Marco Wolves
ir. Inge Tensen

Verdiepend onderzoek prestatie wassen en strijken binnen huishoudelijke ondersteuning

In opdracht van OZJT/Samen 14
Bijgestelde versie

Colofon

Titel	Verdiepend onderzoek prestatie wassen en strijken binnen huishoudelijke ondersteuning In opdracht van OZJT/Samen 14
Auteur(s)	drs. Marco Wolves, ir. Inge Tensen
Opdrachtgever	OZJT/Samen 14
Kenmerk	MW/17/0737/owst
Publicatiedatum	5 april 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Onderzoeksaanpak	6
3. Activiteiten en tijdbesteding wassen en strijken.....	8
4. Hoe vaak komt wassen en strijken voor	11
5. Opmerkingen uit vragenlijst.....	18
Bijlage 1. Vragenlijst onderzoek wassen en strijken	19

1. Inleiding

De veertien Twentse gemeenten lieten in de zomer van 2016 onderzoek doen naar een onafhankelijke en objectieve norm voor huishoudelijke ondersteuning in Twente. Dit heeft geleid tot de rapportage met de titel: Norm huishoudelijke ondersteuning in Twente, met het kenmerk NV/17/0396/enshh.

Vervolgens vroegen de veertien Twentse gemeenten, georganiseerd in OZJT/Samen 14, begin 2017 aan bureau HHM een nader c.q. verdiepend onderzoek te doen specifiek naar de prestatie *wassen en strijken* in Twente, als een van de vijf prestaties binnen de huishoudelijke ondersteuning (HO).

Opdracht

Voor dit onderzoek is de volgende opdracht geformuleerd: voer nader onderzoek uit ten aanzien van de prestatie 'wassen' en 'strijken' binnen het resultaatgebied HO in Twente met als resultaten dat duidelijk wordt:

- a. Wat zijn de uit te voeren activiteiten in het kader van wassen en strijken binnen de HO in Twente, aan de hand van de ordening van activiteiten zoals gebruikt in de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden, 2011 van De MO-zaak?
- b. Wat is de tijdbesteding per activiteit voor het wassen en wat is de tijdbesteding voor het strijken?
- c. Wat is de mate van voorkomen van de prestatie wassen en strijken binnen de cliëntgroep in Twente?

Dankwoord

In het onderzoek zijn de inspanningen van de huishoudelijke hulpen bij de zestien verschillende aanbieders essentieel geweest. Zonder de inzet van de aanbieders en de hulpen had dit onderzoek niet kunnen plaatsvinden. Wij bedanken hierbij alle betrokkenen voor de geleverde inspanningen en constructieve bijdrage.

2. Onderzoeksaanpak

We hebben dit onderzoek in onderdelen opgesplitst.

A. Identificeren onderdelen en activiteiten wassen en strijken binnen HO

In het eerdere onderzoek dat we uitvoerden naar een norm voor HO in Twente zijn de activiteiten die aan de orde zijn binnen het onderdeel ‘wassen’ en het onderdeel ‘strijken’ reeds benoemd.

De opdrachtgevende gemeenten hebben in het najaar van 2016 besloten hierbij de ordening van activiteiten te willen gebruiken zoals vastgelegd in de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden (MO-zaak, 2011).

Activiteiten t.a.v. wassen en strijken zoals benoemd in HHM-rapport HO Twente medio 2016	Activiteiten t.a.v. wassen en strijken zoals benoemd in de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden (MO-zaak, 2011)
a. Wasgoed sorteren	1. Wasgoed sorteren en wassen in de wasmachine
b. Behandelen van vlekken	2. Wasgoed ophangen en afhalen
c. Was in machine stoppen	3. Wasgoed drogen in de droger
d. Machine aanzetten (incl. wasmiddel)	4. Wasgoed vouwen en opbergen
e. Was uit de machine halen	5. Wasgoed strijken*
f. Sorteren naar droger of waslijn	
g. In de droger	
h. Ophangen aan de waslijn	
i. Uit de droger halen	
j. Opvouwen (incl. afhalen)	
k. Opbergen	
l. Strijken*	

Tabel 1: Activiteiten wassen en strijken HHM-rapport en de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden

*Het strijken betreft alleen het bovengoed (bovenkleding)

Het strijken omvat één activiteit, het strijken zelf. De activiteiten die volgen na het strijken (vouwen, opbergen) maken onderdeel uit van het proces wassen. Het strijken is beleidsmatig ingekaderd door de gemeenten in Twente tot het strijken van bovenkleding.

In hoofdstuk 3 hanteren we de ordening zoals hierboven aangegeven.

B. Tijdbesteding activiteiten wassen en strijken

Bureau HHM en/of KPMG Plexus hebben in opdracht van diverse gemeenten onderzoeken uitgevoerd waarbij het wassen en strijken in de praktijk is geobserveerd. In het kader van dit onderzoek maken we gebruik van de tijdmetingen zoals gedaan in de gemeente Amsterdam. We mogen deze nu gebruiken, ondanks dat dit onderzoek nog niet publiek is gemaakt op het moment van uitvoeren van dit onderzoek.

Het is aannemelijk dat deze resultaten ook bruikbaar zijn in Twente. Uit onderzoeken voor andere gemeenten waar deze resultaten uit Amsterdam ook zijn gebruikt en getoetst, bleken deze ook daar steeds van toepassing.

In hoofdstuk 3 werken we de tijdbesteding uit per activiteit binnen het wassen en voor het strijken als geheel.

C. Frequentie voorkomen prestaties wassen en strijken

De frequentie van de prestaties wassen en strijken hebben we in beeld gebracht door dit op te halen bij de medewerkers HO van de aanbieders in Twente.

We stelden hiertoe in samenspraak met de opdrachtgever een digitale vragenlijst op (zie bijlage 1). De vragenlijst was volstrekt anoniem, er is niet gevraagd naar herleidbare gegevens van hulpen of cliënten.

De gemeenten hebben het onderzoek bij de aanbieders aangekondigd en om medewerking gevraagd. Vervolgens benaderden we vanuit bureau HHM de aanbieders en hebben we gevraagd deze aan een aantal hulpen voor te leggen. Hierbij koppelden we de gevraagde inzet van de aanbieders aan hun marktaandeel.

Opzet was om in totaal van ongeveer 700 cliënten een ingevulde vragenlijst te krijgen, verdeeld over de veertien gemeenten. Binnen Twente hebben vijf gemeenten de wasverzorging ingesloten als onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning. De andere negen hebben dit uitgesloten.

De resultaten van de vragenlijst geven we in hoofdstuk 4. Daarnaast geven we in hoofdstuk 5 een overzicht van de door de medewerkers HO gemaakte opmerkingen in de vragenlijst.

D. Rapportage

De resultaten van het onderzoek werkten we tenslotte uit in deze rapportage. Deze is in concept besproken met de opdrachtgever om te toetsen of alles duidelijk en conform verwachting is en daarna door ons definitief gemaakt.

Hierbij hebben wij onze verantwoordelijkheid bewaakt om de onderzoeksbevindingen nauwgezet weer te geven, zodat sprake is van een onafhankelijk en objectief vastgestelde uitkomst van het onderzoek.

3. Activiteiten en tijdbesteding wassen en strijken

Voor het bepalen van de tijdbesteding van de activiteiten die vallen binnen het wassen en het strijken, maken we gebruik van de observatiegegevens uit het onderzoek in de gemeente Amsterdam dat door bureau HHM en KPMG Plexus gezamenlijk is uitgevoerd.

De gemeenten vertegenwoordigd in OZJT/Samen 14 hebben besloten de omschrijving c.q. clustering van activiteiten uit de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden (MO-zaak, 2011) te volgen. In de vragenlijst, verspreid onder huishoudelijke hulpen van de aanbieders, vroegen we de activiteiten meer gedetailleerd uit.

De resultaten geven we hieronder eerst op dit detailniveau weer en vervolgens conform de ordening uit de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden. We geven hierbij ook de frequentie waarmee de verschillende activiteiten worden uitgevoerd.

Activiteiten	Frequentie	Tijd per keer (min)
Sorteren	1 keer per week	1,8
Was in/uit de wasmachine	Elke was	3,0
Ophangen	Elke was (in 55% v.d. gevallen)	5,8
Afhalen	Elke was (in 55% v.d. gevallen)	0,9
Was in/uit wasdroger	Elke was (in 45% v.d. gevallen)	4,9
Strijken	1 keer per week	19,8
Vouwen	Elke was	5,5
Opbergen	Elke was	2,0

Tabel 2: Frequentie en (gemeten) tijdbesteding per activiteit op detailniveau

In de activiteit 'was in/uit de wasdroger' zit ook het sorteren van het wasgoed naar de droger of waslijn. We hebben dit bij deze activiteit ondergebracht omdat dit alleen nodig is als er een droger aanwezig is.

Uit de expertgroep in Twente en Amsterdam is de conclusie getrokken dat er gemiddeld vijf wassen per twee weken moeten worden gedaan¹. Dit betekent een frequentie van twee en halve (2,5) was per week, voor een meerpersoons huishouden. Voor een eenpersoons huishouden betreft dit gemiddeld twee wassen per week.

¹ Norm huishoudelijke ondersteuning in Twente, met het kenmerk NV/17/0396/enshh

Verdeling tijden uit tabel 2 naar de activiteiten uit de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden

We verdelen de activiteiten uit tabel 2 vervolgens over de activiteiten uit de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden. In deze richtlijn zijn de benodigde handelingen verdeeld in vijf activiteiten. Activiteit 1 t/m 4 omvatten gezamenlijk ‘een complete was-gang’ (zie rechter kolom tabel 3). Activiteit 5 is het strijken.

Aandachtspunt: het sorteren zoals opgenomen in tabel 2 wordt maar één keer uitgevoerd per keer dat de was wordt gedaan. Om deze activiteit te kunnen toedelen naar de activiteiten zoals benoemd in de Richtlijn, moet het sorteren dus worden verdeeld over het aantal was-gangen dat wordt uitgevoerd. Hierbij hebben we op basis van het gemiddeld aantal wassen per week als deelfactor 2,5 gebruikt (n.b. bij delen door ‘2’ blijft de uitkomst per saldo gelijk door afronding).

Aandachtspunt: de was wordt in de praktijk in 55% van de gevallen opgehangen om te drogen en in 45% van de gevallen in de wasdroger gedroogd, weten we op basis van de uitgevoerde metingen. Daarom passen we hier een gewogen gemiddelde toe om te komen tot de gemiddelde tijdbesteding per was.

Activiteiten	Deelactiviteiten	Frequentie	Tijd per keer (min)*	Tijd per was (min)*
Wasgoed sorteren en wassen in de wasmachine	Wasgoed sorteren	1 keer per week	1,8 / 2,5 = 0,7	3,7
	Wassen in de wasmachine	Elke was	3,0	
Wasgoed ophangen en afhalen	In 55% van de gevallen aan de orde	Elke was	6,8	Gewogen gemiddelde: 5,9
Wasgoed drogen in de droger	In 45% van de gevallen aan de orde	Elke was	4,9	
Wasgoed vouwen en opbergen		Elke was	7,5	7,5
			Totale tijd per was	17,1
Wasgoed strijken		1 keer per week	19,8	n.v.t.

Tabel 3: Frequentie en tijdbesteding per activiteit uit de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden

Voor de totale tijd per week (de gehele uitvoering) voor het wassen en strijken bij een gemiddeld eenpersoonshuishouden van cliënten met HO mag worden uitgegaan van twee wassen per week.

Deze komt daarmee op $(2 \times 17,1) + 19,8 = 54,0$ minuten per week.

De totale tijd per week (de gehele uitvoering) voor het wassen en strijken bij een gemiddeld meerpersoons huishouden van cliënten met HO gaat uit van 2,5 wasgangen per week.

Dat betekent $(2,5 \times 17,1) + 19,8 = 62,6$ minuten per week.

4. Hoe vaak komt wassen en strijken voor

We hebben de vragenlijst uit bijlage 1 uitgezet onder aanbieders uit alle veertien Twentse gemeenten. In totaal ontvingen we over 692 cliënten ingevulde vragenlijsten terug van de hulpen van zestien verschillende aanbieders.

Respons per gemeente

De respons per gemeente is gegeven in onderstaande tabel. Dit is het aantal cliënten waarvoor de vragenlijst is ingevuld per gemeente.

Gemeente	Aantal cliënten	Gemeente	Aantal cliënten
Almelo	64	Hof van Twente	40
Borne	43	Losser	47
Dinkelland	48	Oldenzaal	46
Enschede	77	Rijssen-Holten	30
Haaksbergen	38	Tubbergen	47
Hellendoorn	51	Twenterand	54
Hengelo	58	Wierden	49

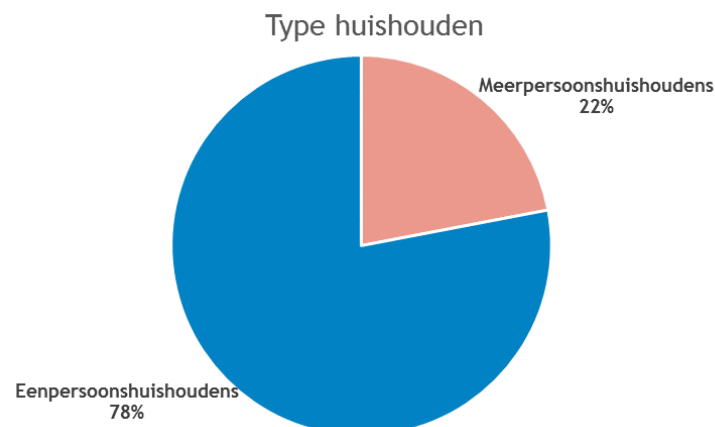
Tabel 4: Respons per gemeente

Gearceerd = gemeenten waarbij de wasverzorging is ingesloten in de HO

Met 692 ingevulde vragenlijsten in totaal is sprake van een goede respons. Dit geldt met 281 invullingen ook voor de vijf gemeenten die de wasverzorging hebben ingesloten als onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning, zodat we een betrouwbare verdeling van activiteiten hebben verkregen.

Type huishouden

De cliënten die huishoudelijke hulp krijgen, wonen meestal in een éénpersoons-huishouden, zoals te zien in figuur 1.



Figuur 1: Verdeling naar type huishouden

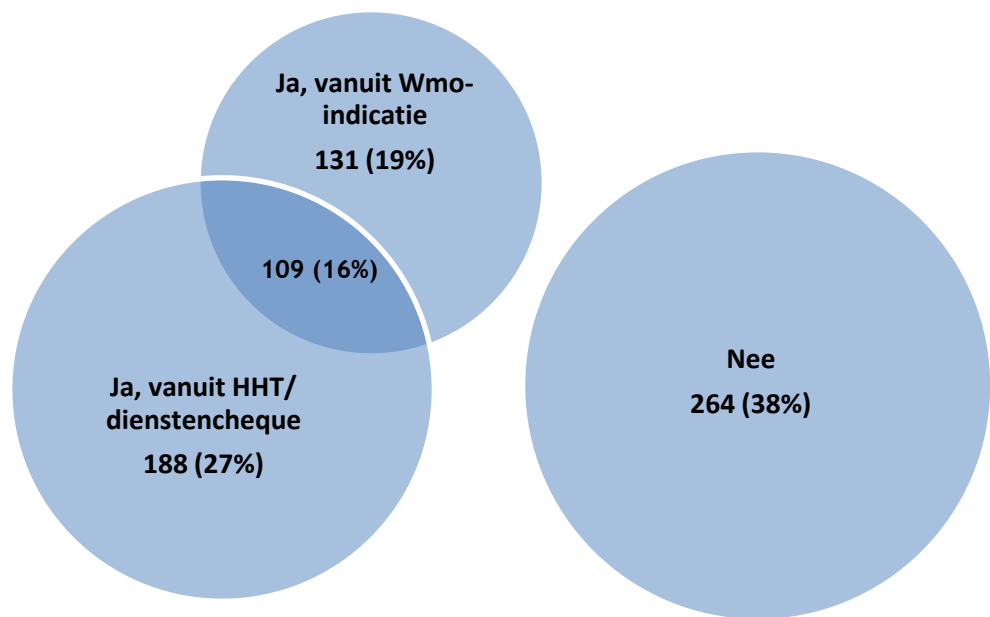
Voor alle gemeenten en alle cliënten waarvoor de vragenlijst is ingevuld.

Voorkomen wassen en/of strijken binnen heel Twente

We vroegen de medewerkers HO de vragenlijst voor al hun cliënten in te vullen, dus ook voor de cliënten waarvoor ze de was en het strijken niet doen.

Zoals te zien is in figuur 2 leidt dit tot het volgende beeld:

- voor 38% van de cliënten wordt geen was of strijken gedaan door de hulp;
- voor 62% van de cliënten is dit wel het geval, waarbij dit als volgt is verdeeld:
 - in 19% van de gevallen gebeurt vanuit de Wmo ‘regulier’
 - in 27% van de gevallen gebeurt op basis van de HHT regeling/dienstencheque
 - in 16% van de gevallen gebeurt vanuit een combinatie van Wmo ‘regulier’ en de HHT regeling/dienstencheque



Figuur 2: Antwoord op de vraag: Doet u de was en/of het strijken voor de cliënt? Voor alle gemeenten en alle cliënten waarvoor de vragenlijst is ingevuld.

Verschillen tussen éénpersoons en meerpersoons huishoudens

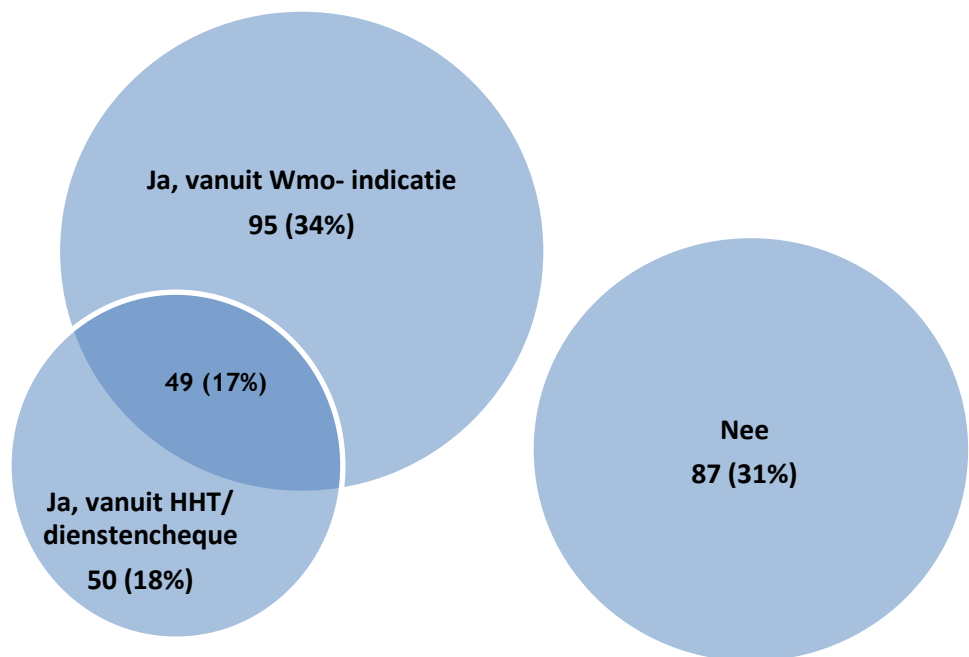
Nader inzoomend blijkt dat zowel bij éénpersoons als meerpersoons huishoudens even vaak het wassen en strijken door een hulp wordt gedaan.

Bij meerpersoonshuishoudens wordt dit wat vaker vanuit een Wmo-indicatie gedaan en bij éénpersoonshuishoudens wat vaker vanuit de HHT regeling/dienstencheque.

Uitvoeren wassen en/of strijken binnen de vijf ‘was is ingesloten’ gemeenten
In vijf gemeenten is de wasverzorging ingesloten binnen de HO (Almelo, Borne, Enschede, Hellendoorn en Oldenzaal).

Zoals te zien is in figuur 3 leidt dit tot het volgende beeld:

- voor 31% van de cliënten wordt geen was of strijken gedaan door de hulp;
- voor 69% van de cliënten is dit wel het geval, waarbij dit als volgt is verdeeld:
 - in 34% van de gevallen gebeurt vanuit de Wmo ‘regulier’
 - in 18% van de gevallen gebeurt op basis van de HHT regeling/dienstencheque
 - in 17% van de gevallen gebeurt vanuit een combinatie van Wmo ‘regulier’ en de HHT regeling/dienstencheque

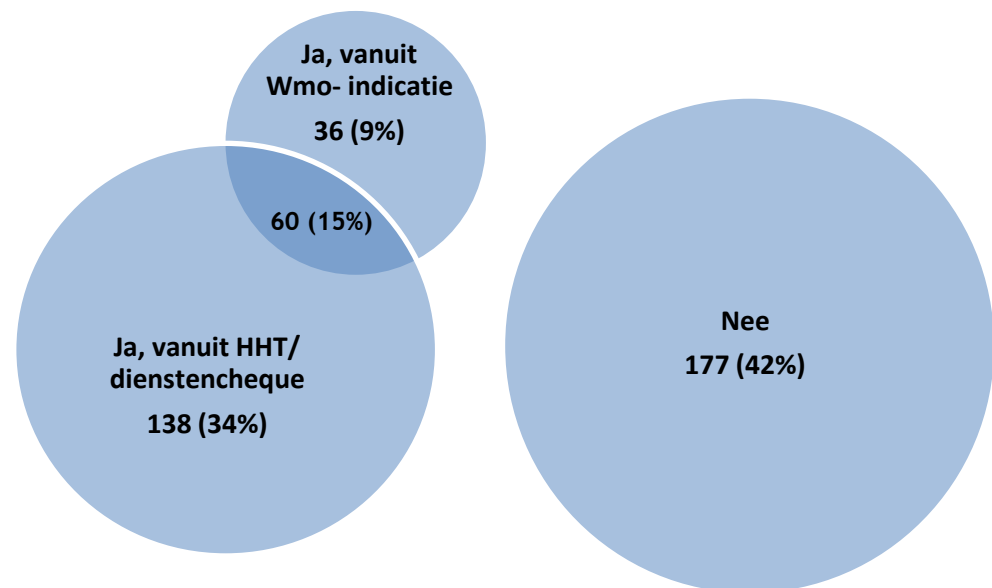


Figuur 3: Antwoord op de vraag: Doet u de was en/of het strijken voor de cliënt? Alleen de gemeenten waar wasverzorging is ingesloten in HO.

Uitvoeren wassen en/of strijken binnen de negen ‘was is uitgesloten’ gemeenten
 In negen gemeenten is de wasverzorging géén onderdeel van de HO.

Zoals te zien is in figuur 4 leidt dit tot het volgende beeld:

- voor 42% van de cliënten wordt geen was of strijken gedaan door de hulp;
- voor 58% van de cliënten is dit wel het geval, waarbij dit als volgt is verdeeld:
 - in 9% van de gevallen gebeurt vanuit de Wmo ‘regulier’
 - in 34% van de gevallen gebeurt op basis van de HHT regeling/dienstencheque
 - in 15% van de gevallen gebeurt vanuit een combinatie van Wmo ‘regulier’ en de HHT regeling/dienstencheque



Figuur 4: Antwoord op de vraag: Doet u de was en/of het strijken voor de cliënt? Alleen de gemeenten waar wasverzorging NIET is ingesloten in de HO

Ondanks dat de prestatie wassen en strijken in deze negen gemeenten geen onderdeel uitmaakt van de HO, geven de hulpen bij 9% van de cliënten uit deze gemeenten aan dat de was en/of het strijken WEL wordt gedaan vanuit de Wmo-indicatie en in 15% van de gevallen vanuit de Wmo-indicatie in combinatie met de HHT/dienstencheque.

Het lijkt er op dat dit cliënten zijn zonder indicatie voor wassen en strijken, maar waarbij (een deel van) het wassen en strijken wel door de hulp wordt uitgevoerd.

Zoals te verwachten, zien we dat het aantal cliënten waarbij wordt aangegeven dat de was en/of het strijken wordt uitgevoerd vanuit een Wmo-indicatie in deze gemeenten veel lager ligt dan wel het wassen-strijken wel onderdeel is van de HO. In de gemeenten waar wassen-strijken geen onderdeel is van de HO zien we een hoger percentage dat vanuit de HHT regeling/dienstencheque ondersteuning inkoop. Verder wordt in deze gemeenten ondersteuning voor wassen en/of strijken minder vaak geboden door de hulp dan in de gemeenten waar dit onderdeel is van de HO.

Wie voert de activiteiten binnen wassen en strijken uit

We hebben de medewerkers HO gevraagd wie de activiteiten betreffende het wassen en het strijken uitvoert: de cliënt zelf, iemand uit het netwerk of de hulp. Hierbij kon ook ‘niet van toepassing’ worden aangegeven.

In de figuren/tabellen 5, 6, 7 en 8 presenteren we de resultaten betreffende de cliënten bij wie in ieder geval één van de activiteiten door de hulp wordt uitgevoerd.

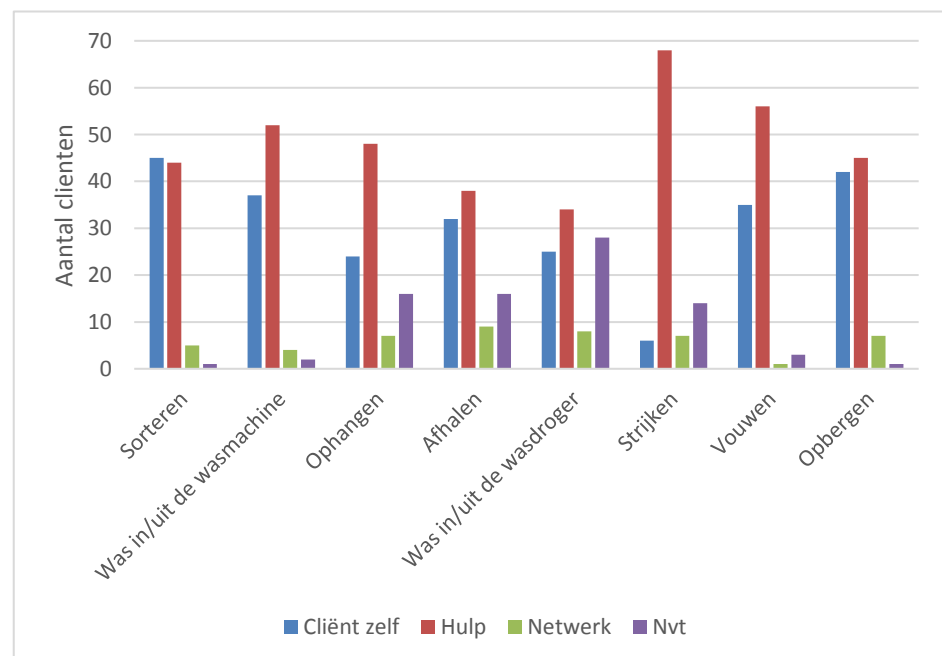
Verdeling uitvoering binnen de vijf ‘was is ingesloten’ gemeenten

Figuur 5 en tabel 5 geven de resultaten weer betreffende de cliënten;

- vanuit de vijf gemeenten waarbij wassen en strijken onderdeel is van de HO
- waarbij deze wassen en strijken alleen via de beschikking HO ontvangen (95 cliënten, zie figuur 3).

We kiezen voor deze selectie, in afstemming met de opdrachtgever, om specifiek de resultaten te laten zien van cliënten waarvan door de gemeente is aangegeven dat zij ondersteuning bij het wassen en strijken nodig hebben en hiervoor dus een Wmo-beschikking hebben afgegeven.

Het kan namelijk zijn dat de cliënten die de wasverzorging inkopen middels de HHT/dienstencheque andere keuzes maken voor de verdeling van de activiteiten. Deze groep is onderzoekstechnisch groot genoeg om verantwoord uitspraken op te kunnen baseren.



Figuur 5: Wie voert de verschillende activiteiten uit bij het wassen en strijken? Alleen de gemeenten waar wasverzorging onderdeel is van HO en de cliënten die wassen en strijken alleen via de beschikking HO ontvangen.

Figuur 5 laat zien dat veel activiteiten ook wel door de cliënten zelf worden gedaan, behalve het strijken. Dit varieert wel per activiteit. Hierbij kan ook van een ‘en-en’ situatie sprake zijn, dat zowel de hulp als de cliënt een bepaalde activiteit wel eens of gedeeltelijk uitvoeren. Er worden weinig activiteiten door mensen uit het netwerk gedaan. Het drogen in een wasdroger is lang niet altijd van toepassing, doordat er niet altijd een wasdroger aanwezig is in de woning.

Uit bovenstaande resultaten kunnen we per activiteit afleiden met welke frequentie de hulp dit uitvoert, deze hebben we geclusterd conform de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden.

Activiteit	Frequentie uitvoering door hulp
Sorteren + Was in/uit de wasmachine	54%
Ophangen + Afhalen	49%
Was in/uit de wasdroger	36%
Strijken	72%
Vouwen + Opbergen	57%

Tabel 5: Frequentie uitvoering door de hulp per activiteit, geclusterd conform de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden.

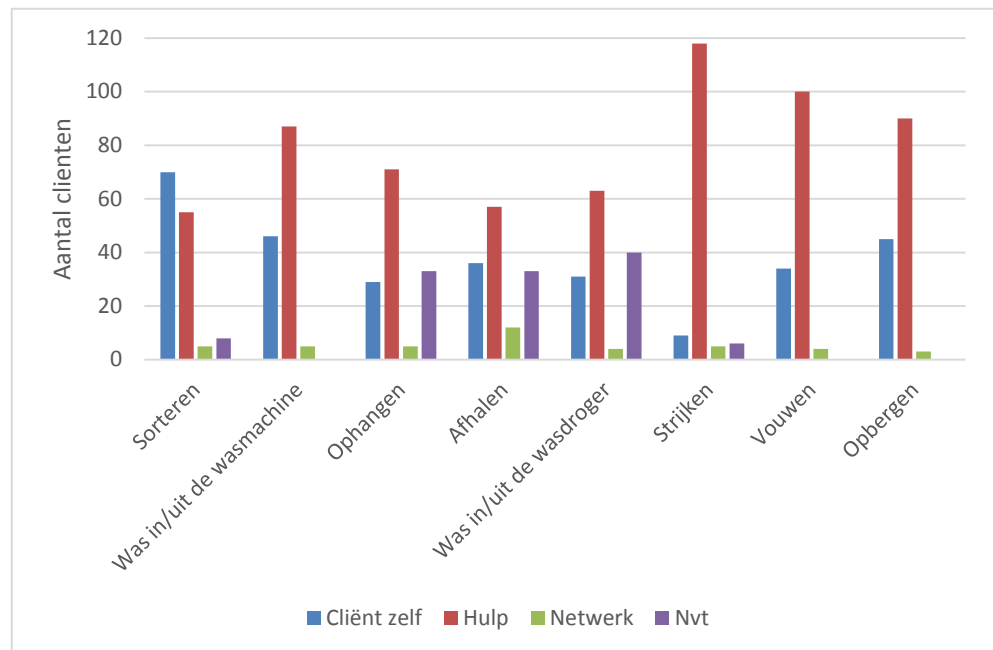
Alleen binnen de gemeenten waar wasverzorging onderdeel is van HO en de cliënten wassen en strijken alleen via de beschikking HO ontvangen.

Verdeling uitvoering binnen de negen ‘was is uitgesloten’ gemeenten

Figuur 6 en tabel 6 geven de resultaten weer betreffende de 138 cliënten (zie figuur 4) die alleen via HHT/dienstencheque wassen en strijken hebben ingekocht binnen de negen gemeenten waarbij wassen en strijken geen onderdeel is van de HO.

We kiezen voor deze selectie, afgestemd met de opdrachtgever, omdat hierbij mogelijk het grootste contrast aan de orde is ten opzichte van de in figuur 5 / tabel 5 gepresenteerde resultaten.

Binnen deze negen gemeenten zit het wassen en strijken formeel niet in de beschikking. Dan kan maken dat deze cliënten een andere keuze maken ten aanzien van de verdeling van de activiteiten tussen henzelf/het netwerk en de hulp.



Figuur 6: Wie voert de verschillende activiteiten uit bij het wassen en strijken? Alleen de gemeenten waar wasverzorging geen onderdeel is van HO en de cliënten die wassen en strijken alleen via HHT/dienstencheque hebben ingekocht.

Ten opzichte van figuur 5 zien we in figuur 6 dat deze cliënten net iets minder zelf doen. Uitzondering hierop is het sorteren van de was. Daarnaast zien we dat er ook iets minder wordt overgenomen door het netwerk van de cliënt.

Uit bovenstaande resultaten kunnen we per activiteit afleiden met welke frequentie de hulp dit uitvoert, deze hebben we geclusterd conform de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden.

Activiteit	Frequentie uitvoering door hulp
Sorteren + Was in/uit de wasmachine	59%
Ophangen + Afhalen	49%
Was in/uit de wasdroger	36%
Strijken	72%
Vouwen + Opbergen	71%

Tabel 6: Frequentie uitvoering door de hulp per activiteit bij wassen en strijken, geclusterd conform de Richtlijn indicatieadvisering Hulp bij het Huishouden. Voor de gemeenten waar wasverzorging géén onderdeel is van HO en de cliënten die wassen en strijken alleen via HHT/dienstencheque hebben ingekocht.

5. Opmerkingen uit vragenlijst

In de vragenlijst die we hebben voorgelegd aan de medewerkers HO, is ook de mogelijkheid gegeven voor het maken van opmerkingen. Deze opmerkingen hebben we geanalyseerd en geclusterd. De belangrijkste punten zijn:

- In een aantal gevallen wordt bij cliënten die nu nog geen ondersteuning krijgen bij het wassen en strijken, aangegeven dat dit in de nabije toekomst waarschijnlijk wel nodig is.
- Een aantal cliënten heeft geen indicatie voor wassen en strijken, maar dit is volgens de hulp wel nodig. In sommige gevallen biedt de hulp deze ondersteuning dan toch, ten koste van de overige huishoudelijke werkzaamheden. Waar dit niet mogelijk is springt de familie bij.
- De oudere cliënten vinden de was vaak heel belangrijk, ook dat dit goed wordt uitgevoerd. Ze maken vaak zelf de keuze om het wassen en strijken door de hulp te laten doen ten koste van andere huishoudelijke werkzaamheden.
- Met name het beddengoed is erg zwaar om te wassen. Veel cliënten kunnen het wassen van kleding nog wel zelf, maar hebben hulp nodig bij het wassen en drogen of ophangen van het beddengoed.
- De doorlooptijd van de wasmachine en de droger wordt aangekaart als een probleem. Als de cliënt bijvoorbeeld zelf nog de wasmachine aan kan zetten, kan dit hiermee veelal worden opgelost. Anders moet het netwerk bijna altijd wel bijspringen, om het in het beschikbare aantal uren te halen. Of er worden noodgedwongen dan maar kortere wassen gedraaid, aangegeven wordt dat dit dan wel ten koste gaat van de hygiëne.
- Er is een verschil tussen mannen en vrouwen. Vrouwen willen vaak nog zoveel mogelijk zelf blijven doen, terwijl mannen dit liever uitbesteden. Als voorbeeld wordt aangegeven dat vrouwen de was vaak nog prima zelf kunnen opvouwen, zittend aan tafel.
- Veel activiteiten worden niet óf door de hulp gedaan, óf door de cliënt, maar hier zit afwisseling in. Soms is dit afhankelijk van hoe de cliënt zich voelt en soms gewoon hoe het uitkomt.
- De was ophangen en het strijken kost het meeste tijd. Als er te weinig tijd is bij een cliënt, dan wordt het strijken soms overgeslagen.
- Een aantal medewerkers geeft aan vaak over te werken door het wassen en strijken bij een cliënt.
- Met name in de gemeenten waar het wassen en strijken geen onderdeel is van de HO, wordt aangegeven dat de zorgkosten te hoog zijn voor sommige cliënten en deze cliënten geen dienstencheque kunnen betalen. Het wassen en strijken wordt dan toch door de hulp uitgevoerd.

Bijlage 1. Vragenlijst onderzoek wassen en strijken

Onderzoek Wassen en Strijken Twente

De 14 gemeenten in Twente zijn de inkoop van de Huishoudelijke Ondersteuning voor 2018 aan het voorbereiden. De gemeenten hebben vorig jaar al onderzoek laten doen door bureau HHM naar de Huishoudelijke Ondersteuning: welke activiteiten zijn hoe vaak nodig en hoeveel tijd kosten deze? Zodat duidelijk is wat er gemiddeld nodig is.

De gemeenten willen graag specifiek over het wassen en strijken meer informatie krijgen. Zodat met cliënten goede afspraken kunnen worden gemaakt. Daarom krijgt u deze vragenlijst.

Met deze vragenlijst willen de gemeenten vooral graag te weten komen:

- Hoe vaak worden klanten ondersteund bij het wassen en ten aanzien van het strijken?
- Hoe is de verdeling van de activiteiten die horen bij het wassen tussen u als hulp en de cliënt of het netwerk van de cliënt?

Wij vragen u voor al uw cliënten (maximaal 8) onderstaande korte vragenlijst in te vullen. Dit is helemaal anoniem! Niemand kan straks zien over welke cliënten dit gaat of wat uw naam is. Als u de vragenlijst voor een cliënt heeft ingevuld, kunt u kiezen of u nog een cliënt wilt invullen of dat u klaar bent.

Wij verwerken de informatie van deze vragenlijst tot een beknopt rapport voor de gemeenten. De gemeenten geven dit rapport ook aan uw werkgever.

Als u problemen heeft met het invullen of opmerkingen heeft over de vragen, dan kunt u uw contactpersoon van uw werkgever benaderen. Deze zorgt voor een reactie vanuit de gemeenten of bureau HHM.

Zeer veel dank alvast voor uw moeite!

Marco Wolves, onderzoeker
Bureau HHM, Enschede

NB: de vragen met een * zijn verplicht

Vragen

1. Bij welke zorgaanbieder bent u in dienst? *

- Maak uw keuze -

2. In welke gemeente woont de cliënt? *

- Maak uw keuze -

3. Betreft dit een éénpersoons of meerpersoons huishouden? *

- Éénpersoons huishouden
 Meerpersoons huishouden

4. Doet u de was en/of het strijken voor deze cliënt? *

- Ja, vanuit Wmo-indicatie
 Ja, vanuit HHT/dienstencheque
 Ja, vanuit Wmo-indicatie en HHT/dienstencheque
 Nee

5. Wie doet welke activiteiten bij het wassen en strijken?

Hieronder kunt u per activiteit één keuze maken wie deze uitvoert. Eventuele bijzonderheden kunt u bij vraag 6 aangeven.

	Niet van toepassing	Cliënt zelf	Iemand uit het netwerk*	Hulp
Sorteren *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was in/uit de wasmachine *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ophangen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afhalen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was in/uit de wasdroger *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Strijken *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vouwen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opbergen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Bijvoorbeeld een mantelzorger, huisgenoot, familielid, kennis, vrijwilliger, etc.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen?

- Nog een cliënt invullen of afronden



Bureau HHM
Thermen 1
7500 AG ENSCHEDE
Postbus 262
7500 AG ENSCHEDE
telefoon 053 433 05 48
info@hhm.nl
www.hhm.nl