

## Informatie over ‘een schoon en leefbaar huis’

*U hebt hulp bij het huishouden categorie 1. De hulp bij het huishouden categorie 1 wordt ‘een schoon en leefbaar huis’. In Noordwijk voor bestaande klanten vanaf 1 januari 2017 en in Lisse, Noordwijkerhout en Teylingen vanaf 1 april 2017. Een consulent van de ISD Bollenstreek komt bij u langs en onderzoekt welke hulp bij het huishouden u nodig hebt en wat een schoon en leefbaar huis voor u betekent.*

*Hieronder leggen wij uit wat ‘een schoon en leefbaar huis’ is en hoe u weet welke hulp u kunt krijgen. Hulp bij het huishouden is maatwerk en dat betekent dat die afhankelijk is van uw persoonlijke situatie. Welke hulp bij het huishouden u uiteindelijk krijgt staat in de beschikking van de ISD. Een beschikking is een formele brief van de ISD. In deze brief staat welke hulp u krijgt.*

### 1. Wat is ‘een schoon en leefbaar huis’?

Schoon en leefbaar betekent dat:

- de ruimten schoon en opgeruimd zijn volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen.
- uw huis regelmatig wordt schoongemaakt. Niet alle vertrekken worden wekelijks schoongemaakt en niet alle taken worden wekelijks uitgevoerd.
- u kunt beschikken over schone en draagbare kleding voor alledag.

Het resultaat is dat u een schone woonkamer, keuken, sanitaire ruimte(n), in gebruik zijnde slaapkamer(s), gang/trap en/of schone kleding hebt.

Uw persoonlijke situatie staat hierbij centraal. U bespreekt met de ISD consulent wat u nog zelf kunt, wat uw omgeving kan doen en welke andere oplossingen er mogelijk zijn. Samen bespreekt u bij welke werkzaamheden u hulp nodig hebt. En hoe vaak die werkzaamheden moeten gebeuren. De werkzaamheden komen in de beschikking te staan. U krijgt geen hulp bij het huishouden meer in uren. Op basis van de beschikking van de ISD maakt u samen met uw zorgaanbieder een plan.

### 2. Welke taken vallen onder ‘een schoon en leefbaar huis’?

De taken voor ‘een schoon en leefbaar huis’ zijn verdeeld in:

Resultaat	Taken ( u krijgt een of meerdere van deze taken geïndiceerd)
<b>Lichte huishoudelijke taken</b>	Afwassen, opruimen, stof afnemen en bedden opmaken.
<b>Zware huishoudelijke taken</b>	Stofzuigen, schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keukens, ramen lappen (binnen), bedden verschoneren, opruimen huishoudelijk afval.
<b>Beschikken over schone en draagbare kleding</b>	Wassen, drogen en strijken van kleding. Hierbij is het normaal dat de hulp gebruik kan maken van moderne hulpmiddelen zoals een wasmachine en een droger. Deze zijn algemeen gebruikelijk.

De taken zijn afhankelijk van uw persoonlijke situatie en kunnen per persoon verschillen.

### 3. Welke taken vallen niet onder ‘een schoon en leefbaar huis’?

- het verzorgen van planten en huisdieren
- het schoonmaken van de ramen aan de buitenzijde
- het verzorgen van het balkon/tuin
- het doen van boodschappen
- het klaarmaken van maaltijden
- het strijken van lakens, theedoeken, zakdoeken, ondergoed, etc.
- het samen doen van leuke dingen zoals wandelen, thee drinken, etc.

### 4. Waar kunt u terecht voor taken die niet vallen onder ‘een schoon en leefbaar huis’?

Hebt u behoefte aan hulp op één van deze gebieden? Er zijn particuliere organisaties, welzijnsorganisaties en vrijwilligersverenigingen waar u naar toe kunt voor verschillende zaken. Voorbeelden zijn een klussen- of boodschappendienst of een buurtkamer waar gezellige activiteiten worden georganiseerd. Meer informatie vindt u op de website van uw gemeente. U kunt ook langsgaan bij het lokaal loket/het zorgloket/Wmo Adviescentrum van uw woonplaats.

### 5. Welke hulp krijgt u?

In uw beschikking staat hoeveel hulp u krijgt. En ook hoe vaak uw zorgaanbieder de werkzaamheden uitvoert. Dit bespreekt de consulent van de ISD Bollenstreek met u. De consulent gebruikt hierbij de

onafhankelijke richtlijnen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). U krijgt geen hulp bij het huishouden meer in uren, maar in taken. (zie voorbeelden)

#### **6. Wat bespreekt u met uw zorgaanbieder?**

U bespreekt met uw zorgaanbieder hoe uw hulp de taken uitvoert die in uw beschikking staan. Wanneer komt de hulp langs en wanneer voert uw hulp welke taken uit. Dit legt u samen vast in een plan.

#### **7. Mag u ook iets anders afspreken met de aanbieder dan wat in uw beschikking staat?**

Ja, dat mag. Maar alleen in overleg met uw zorgaanbieder. De wijzigingen moeten in het plan staan. Uw hulp mag alleen taken uitvoeren die onder de hulp bij het huishouden vallen en in het plan staan. Uw zorgaanbieder mag niet meer doen dan in uw beschikking staat. Wilt u een taak vaker uitgevoerd hebben, dan kan een andere taak minder vaak uitgevoerd worden. Dit is maatwerk tussen u en uw zorgaanbieder.

#### **8. Houdt de ISD rekening met uw persoonlijke omstandigheden?**

Ja, de hulp bij het huishouden die u krijgt is gebaseerd op uw persoonlijke situatie. De ISD consulent bespreekt met u wat u zelf kunt en wat de mogelijkheden zijn om uw naasten te betrekken of gebruik te maken van bijvoorbeeld vrijwilligers. Ook andere omstandigheden zoals bijvoorbeeld het hebben van een (medisch aantoonbare) allergie voor huisstofmijt neemt de consulent mee in de beoordeling. Dit geldt niet voor persoonlijke omstandigheden die uw eigen keuze zijn, zoals het hebben van (veel) huisdieren. Dat is niet anders dan in de bestaande situatie.

#### **9. Behoudt u uw vaste hulp?**

Uw zorgaanbieder bepaalt wie de hulp komt uitvoeren, zoals zij dit nu ook al doen. Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat u van hulp moet wisselen, bijvoorbeeld omdat hij/zij ziek is of een andere baan heeft gevonden. U bespreekt dan met uw zorgaanbieder welke oplossing er is.

#### **10. Wat kunt u doen om te zorgen dat uw hulp goed zijn/haar werk kan doen?**

Er zijn verschillende dingen die u kunt doen. Dat is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en mogelijkheden. U kunt bijvoorbeeld door twee wasmanden te gebruiken de was alvast sorteren. Of een droger aanschaffen. Of zelf al zoveel mogelijk de vloer vrij maken. Uw zorgaanbieder bespreekt deze zaken wanneer dat nodig is met u.

#### **11. Ik ben het niet eens met de beschikking van de ISD Bollenstreek**

U kunt een bezwaarschrift indienen als u het niet eens bent met de beschikking van de ISD. In de beschikking staat welke hulp u ontvangt van de ISD Bollenstreek. In deze beschikking staat ook hoe u een bezwaar kunt indienen.

Op [http://www.isdbollenstreek.nl/Organisatie/Klachten\\_en\\_bezwaarschriften](http://www.isdbollenstreek.nl/Organisatie/Klachten_en_bezwaarschriften) vindt u hier ook meer informatie over.

#### **12. U bent ontevreden over het plan en de kwaliteit van de geleverde hulp bij het huishouden.**

##### **Wat kunt u doen?**

U kunt een klacht indienen bij uw zorgaanbieder. Elke zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling voor klanten te hebben. Hebt u de klachtenprocedure doorlopen en komt u er samen niet uit? Neemt u dan contact op met de ISD Bollenstreek. De gemeente registreert het aantal klachten, de aard van de klachten en de oplossingen van de klachten. De gemeente verricht regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van de klanten.

#### **13. Verandert uw eigen bijdrage?**

Uw eigen bijdrage wordt in 2017 op dezelfde wijze berekend als nu. Alleen het daadwerkelijke aantal uren hulp dat u ontvangt telt mee voor de eigen bijdrage. Dit betekent niet dat u 'recht' hebt op dit aantal uren. Het aantal uren kan per maand iets verschillen omdat u wellicht de ene maand meer en de andere maand minder hulp nodig hebt.

#### **14. Kunt u kiezen voor een pgb?**

Ja, dat kan als u voldoet aan de voorwaarden om voor een pgb in aanmerking te komen. Voor meer informatie kunt u bij de ISD terecht.

## 15. Voorbeelden

Hieronder vindt u twee voorbeelden. Hieraan kunt u geen rechten ontlennen omdat we uitgaan van uw persoonlijke situatie en er altijd sprake is van maatwerk.

### **Voorbeeld 1**

Meneer en mevrouw Jansen wonen samen in een appartement. Ze willen graag hulp bij het huishouden omdat zij niet meer alle taken zelf uit kunnen voeren. Samen met de ISD consulent bespreken ze wat zij nog wel kunnen. Zo ruimen ze samen de vaatwasmachine in en uit, ruimen ze kleine spulletjes op en brengen ze de vuilniszak weg. Hun familie woont dichtbij en zorgt voor de was.

Meneer en mevrouw Jansen krijgen hulp bij het huishouden voor 'een schoon en leefbaar huis'. Zij ontvangen de volgende beschikking:

- *Lichte taken:*  
Eenmaal per week: stof afnemen
- *Zware taken:*  
Eenmaal per week: stofzuigen, schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keuken  
Eenmaal per twee weken: bed verschoneren  
Eén tot vier maal per jaar: ramen lappen

Samen met de zorgaanbieder bespreken zij wanneer de hulp komt en maken zij afspraken over het realiseren van 'een schoon en leefbaar huis'. De afspraken worden vastgelegd in het plan. De hulp doet alleen die taken die zij niet zelf kunnen. De hulp wast bijvoorbeeld niet af, want meneer en mevrouw Jansen doen dit zelf. Dat geldt ook voor de was, omdat de familie de was doet.

### **Voorbeeld 2**

Mevrouw Kuijpers is 90 jaar en woont in een seniorenwoning. Ondanks haar beperkte mobiliteit doet zij nog alle lichte huishoudelijke taken zelf. En dit wil zij graag zo houden. De zware huishoudelijke taken en de was zijn echter teveel voor haar. De ISD consulent bespreekt met mevrouw Kuijpers wat de mogelijkheden zijn. Haar familie woont ver weg en kan niets voor haar betekenen. Bovendien heeft mevrouw Kuijpers COPD, waardoor haar woning extra stofvrij gehouden moet worden.

Mevrouw Kuijpers krijgt hulp bij het huishouden voor zware huishoudelijke taken en het beschikken over schone en draagbare kleding. Zij ontvangt de volgende beschikking:

- *Zware taken:*  
Eenmaal per week: schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keuken, opruimen huishoudelijk afval  
Eén tot vier maal per jaar: ramen lappen  
Eenmaal per twee weken: bed verschoneren  
Wegens COPD tweemaal per week: stofzuigen
- *Beschikken over schone en draagbare kleding:*  
Eenmaal per week: wassen, drogen en strijken van kleding

Samen met de zorgaanbieder maakt mevrouw Kuijpers het plan en bespreekt zij wanneer de hulp komt. Om de hulp te helpen wordt afgesproken dat mevrouw Kuijpers zelf de was sorteert in een witte en bonte was door twee wasmanden te gebruiken. Zo kan de hulp direct aan de slag. Ook schaft mevrouw Kuijpers een droger aan zodat de hulp sneller de was kan doen.

## 16. Meer informatie

Kantooradres: Hobahostraat 92, 2161 HE Lisse (geen bezoekadres/alleen op afspraak)

Postadres: Postbus 255, 2160 AG Lisse

Telefoon (gratis): (0800) 95 67 000 (op iedere werkdag van 09.00 uur tot 17.00 uur)

Fax: (0252) 345 077

E-mail: [info@isdbollenstreek.nl](mailto:info@isdbollenstreek.nl)

Website: [www.isdbollenstreek.nl](http://www.isdbollenstreek.nl)

Voor een persoonlijk bezoek kunt u op iedere werkdag terecht bij het lokaal loket/de gemeentewinkel van uw woonplaats.

<b>Locatie</b>	<b>Adres</b>	<b>Openingstijden</b>
Lokaal loket Hillegom (gemeentehuis)	Hoofdstraat 115 2181 EC Hillegom	08.30 uur tot 12.30 uur
Lokaal loket Lisse (gemeentehuis)	Heereweg 254 2161 BS Lisse	09.00 uur tot 12.00 uur
Lokaal loket Noordwijk (gemeentehuis)	Voorstraat 42 2201 HW Noordwijk	08.30 uur tot 12.30 uur
Wmo Adviescentrum Noordwijkerhout (gezondheidscentrum)	Via Antiqua 23 2211 HW Noordwijkerhout	10.00 uur tot 11.00 uur en op afspraak
Gemeentewinkel Teylingen (zorgloket)	Wilhelminalaan 25 2171 CS Sassenheim	08.30 uur tot 12.30 uur

***Aan de inhoud van deze kaart kunnen geen rechten worden ontleend.***