

Bijlage 4

Clëntenperspectief

Vertegenwoordigers van cliënten- en familieorganisaties spelen een belangrijke rol bij de ontwikkeling van deze handreiking. In de werkgroep hadden twee ervaringsdeskundigen zitting: een als vertegenwoordiger van MIND en een als extern expert. Aan de adviesgroep nam een vertegenwoordiger van Patiëntenfederatie Nederland deel.

Ook hebben drie cliënten en een naaste deelgenomen aan individuele gesprekken die zijn georganiseerd nadat de focusgroep bijeenkomst met cliënten en naasten niet door kon gaan vanwege te weinig aanmeldingen. Hierin zijn onder andere de volgende vragen gesteld:

- Kreeg u/uw naaste hulp/ ondersteuning bij de aanpak van de vervuilde woning?
- Kreeg u/uw naaste destijds de hulp/ ondersteuning die je nodig had? Sloot de ondersteuning aan op uw hulpbehoefte?
- Vindt u/uw naaste het wel eens lastig dat de wijkverpleging/ hulpverlening bij u/uw naaste thuis komt? Zo ja, waar heeft dit dan mee te maken?
- Wat zou de wijkverpleging/-verzorging voor u/uw naaste prettiger maken? Wat is daarvoor nodig?
- Welke hulp heeft u/uw naaste zelf nodig als het gaat om het schoonhouden van het huis of het veilig verzamelen van spullen?
- Wat voor soort hulp zou u/uw naaste willen krijgen en van wie? Wat zou de wijkverpleging hierin kunnen betekenen?
- Durft u/uw naaste andere mensen in uw woning te laten, naast de wijkverpleging? (Is er sprake van schaamte?)
- Heeft de verpleegkundige de situatie met u/uw naaste besproken/ uitgelegd waarom het nodig was om iets aan de situatie te doen? Als een verpleegkundige zich zorgen maakt over uw of haar eigen gezondheid door vuil in huis, hoe kan ze dit dan het beste met u/uw naaste bespreken?

Cliënten en naasten gaven de volgende tips en adviezen:

- Het is belangrijk dat hulpverleners in de omgang met cliënten niet oordelen: benoem alleen wat er waarneembaar is. Spreek bijvoorbeeld uit dat je ziet dat er een hoge stapel boeken ligt en dat die kan omvallen. Betrek de cliënt bij de mogelijke gezondheids- of veiligheidsrisico's die zich voordoen.
- Belangrijk is om de cliënt te behandelen met respect. Stem als hulpverlener voortdurend af met de cliënt. Wees open en transparant in wat je doet, in wat je zegt en bespreek om welke redenen je keuzes maakt.
- Belangrijk is dat je als hulpverlener present bent en waardevrij. "Heb respect alsof je een museum bezoekt en de conservator de deur voor je opent om zijn kunstcollectie te laten zien."
- Wijs cliënten op het bestaan van lokale organisaties die hulp kunnen bieden. Laat folders of informatiebrochures met contactgegevens achter.
- Informeer of de cliënt het goed vindt of er bij een volgend huisbezoek een hulpverlener/ervaringsdeskundige aanwezig mag zijn.
- Ervaringsdeskundigen kunnen een belangrijke steun zijn voor de cliënt en/of dienen als rolmodel/ hoopvol voorbeeld. Ook kunnen ervaringsdeskundigen een rol spelen bij het doorbreken van de drempel van schaamte.

- Wijs V&V op bestaande hulpmiddelen, tools en werkwijzen die bruikbaar kunnen zijn om samen met de cliënt zaken bespreekbaar te maken. Genoemd wordt bijvoorbeeld de Toolkit Samen beslissen bij psychose, die bedoeld is om gezamenlijke besluitvorming te bevorderen tussen cliënt, zorgverlener en eventuele naasten. Specifiek voor woningvervuiling/ hoarding wordt het Clutter Image Rating instrument als voorbeeld genoemd.
- Bij de aanpak van hoarding/woningvervuiling is het prettig om niet alles in een keer aan te pakken maar het op te delen in kleinere onderdelen. “Zullen we zorgen dat we hier een paar vierkante meter op de vloer weg ruimen?”
- Besef dat cliënten die spullen verzamelen veel emotionele waarde kunnen hechten aan spullen die op het eerste gezicht niet zo bijzonder lijken te zijn.
- De ondersteuning moet in een rustig tempo plaatsvinden. Win het vertrouwen. Drink samen niet één maar twee kopjes koffie. Neem kleine stappen, niet overhaasten.
- Informeer cliënten in een vroeg stadium over wettelijke eisen rondom (brand)veiligheid en (sociale) hygiëne. Bijvoorbeeld door duidelijk te maken dat de brandweer door de woning moet kunnen lopen om bijvoorbeeld de badkamer te kunnen betreden. Geef inzage in bepalingen als de minimale loopruimte en de maximale stapelhoogte. Leg uit dat de openbare ruimten en de hal leeg moeten blijven, dat ramen en deuren open moeten kunnen en de vloer niet mag doorzakken. Allemaal zaken die ook van belang voor eigenaren en woningcorporaties, als eindverantwoordelijken voor de staat van het pand.

Deze tips en adviezen komen terug in de aanbevelingen.