

# Kwaliteitsverslag Eilandzorg

Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

## 2024

Kwaliteitsverslag Eilandzorg  
Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning 2024  
Juli 2025



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
Terugblik 2024 .....	3
2. Wat heeft Eilandzorg te bieden .....	4
Huishoudelijke Ondersteuning .....	4
Individuele begeleiding thuis .....	4
3. Op welke manier heeft Eilandzorg deze hulp/zorg ingericht .....	4
4. Hoe komt de hulp /zorg tot stand.....	5
Eilandzorgmap .....	5
Zorgarrangement (de leveringsovereenkomst) .....	5
Het ondersteuningsplan.....	5
5. Kwaliteitsmetingen .....	5
<b>Meting Cliënttevredenheid 2024</b> .....	6
Medewerkerstevredenheid .....	7
Klachten en inspraak.....	7
Externe Audit .....	7
6. Kwaliteitssystemen .....	7
Het elektronisch cliëntensysteem Nedap/ONS .....	7
Het kwaliteitsmanagementsysteem .....	8
7. Deskundigheid.....	8
Scholing.....	8
Huishoudelijke zorg individuele begeleiding .....	8
Team WMO .....	8
Integrale zorg en samenwerking.....	8
8. Indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden.....	9
9. Ervaring van onze cliënten;.....	9
10. Verhaal van een medewerker WMO-hulp bij het huishouden.....	10

## 1. Inleiding

Eilandzorg is een relatief kleine, maar brede, zorgorganisatie op Schouwen-Duiveland.

Bij Eilandzorg staat kwaliteit van leven voorop. De cliënt behoudt de regie over het eigen leven, de zorg is aanvullend. De client bepaalt bij Eilandzorg zelf hoe de zorgverlening in zijn/haar leven georganiseerd wordt.

De eerst kennismaking en het intakegesprek vinden plaats bij de cliënt thuis, in een vertrouwde veilige omgeving, samen met de mantelzorger(s). Daarna is de contactverzorgende het eerste aanspreekpunt en degene die in regie is voor de afstemming van de zorgafspraken met het team en cliënt/mantelzorger. Deze cliëntgerichte aanpak is mogelijk omdat Eilandzorg werkt met deskundige en loyale medewerkers. Mensen met liefde voor het vak. Door de kleine zelfstandig werkende teams zijn cliënten verzekerd van individuele aandacht. *Gewoon, en heel persoonlijk...*

### Terugblik 2024

#### *Waar komen we vandaan*

Twee jaar geleden heeft Eilandzorg zelforganisatie losgelaten om op deze manier zorgprofessionals de ruimte te geven om bezig te zijn met hetgeen waarvoor zij zijn opgeleid namelijk het leveren van verpleging en verzorging aan de cliënten en bewoners. Door in 2023 te gaan werken met twee zorg managers is deze ruimte gecreëerd.

#### *Waar staan we nu*

Door uit te breiden in het zorgmanagement heeft Eilandzorg mooie resultaten weten te behalen in het versterken van de basis namelijk het leveren van de beste mogelijke zorg door haar zorgprofessionals. In 2023 zijn plannen gemaakt en inmiddels in 2024 uitgevoerd om voor locatie Mitt Hem een beter kwalitatief en financieel resultaat te bewerkstelligen. Daarnaast is er voor de wijkverpleging een plan geschreven om doelmatiger te kunnen werken, waarbij kwaliteit van zorg en het financieel gezond krijgen van het segment belangrijk zijn. Voor zowel Mitt Hem als de wijkverpleging heeft dit plan goed uitgedaan en wordt een stijgende lijn gezien in de kwalitatieve en financiële resultaten van deze segmenten. De wijkverpleging heeft hierbij ook een betere status weten te bereiken bij de zorgverzekeraars. Het segment WMO is enorm gegroeid in de afgelopen twee jaar. Eilandzorg werkt binnen dit segment nauw samen met de gemeente Schouwen-Duiveland om ervoor te kunnen zorgen dat huishoudelijke hulp en begeleiding toegankelijk blijven op Schouwen-Duiveland.

#### *Waar gaan we naar toe*

De zorg, het verbeteren van de zorg en de voorbereiding op de toekomst waarin sprake is van dubbele vergrijzing en ontgroening gaan onverminderd door. Eilandzorg zet in op verdere professionele ontwikkeling, gaat zorg en welzijn integreren in de teams om zo de focus te krijgen en houden op de aandacht voor en het welbevinden van zowel cliënt/bewoner als medewerker!

De cliënt blijft centraal staan. Samen denken we na en maken we keuzes; want dat is de kracht van Eilandzorg: *Betrokken professionals met passie voor hun werk en vele mantelzorgers en vrijwilligers die de zorg, dienstverlening en welzijnsactiviteiten zo optimaal mogelijk uitvoeren.*

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.



## 2. Wat heeft Eilandzorg te bieden

### Huishoudelijke Ondersteuning

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 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 mei 2024 is de nieuwe deelopereenkomst ingegaan met nieuwe bouwstenen, wat betekent dat onderscheid in HH, HZR en Hzib niet meer van toepassing is, we benoemen het nu als zijnde HO, Huishoudelijke Ondersteuning.

Totaal aantal unieke cliënten WMO over heel 2024	427 (exclusief pilot)
Totaal aantal unieke cliënten WMO 2024 HH en HO (nieuwe bouwsteen)	388
<i>(Omgezet van oude naar nieuwe bouwsteen HO: 114)</i>	
Totaal aantal unieke cliënten WMO HZR	42
Totaal aantal cliënten WMO Hzib	1

### 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). Cliënten met NAH kunnen op deze wijze, met de juiste zorg en ondersteuning, zelfstandig wonen. In 2024 zijn er 7 cliënten die individuele begeleiding thuis ontvangen.

## 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.

Op 1 januari 2024 waren 54 medewerkers (18,53 Fte) werkzaam binnen de WMO, op 31 december 2024 waren dit 79 medewerkers (26,74 Fte). Tevens zien we in 2024 een groei in cliëntaantal: In januari waren dit 276 unieke cliënten en in december waren dit 362 unieke cliënten.

## 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.

## 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.

De cliënt- en medewerkerstevredenheid zijn metingen die direct kunnen lijden tot verbetering in hulp en/of zorg. Qualiview, een gecertificeerd onderzoeksbureau, heeft in 2024 het cliënttevredenheidsonderzoek verzorgd. Onze cliënten wordt ook gevraagd hun mening te geven via Zorgkaart Nederland.

## Meting Cliënttevredenheid 2024

### Toelichting cliënttevredenheidsonderzoek 2024

cliënten Hulp bij Huishouden (WMO)

Bureau Qualizorg heeft in de periode oktober-december 2024 het clientervaringsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten Hulp bij Huishouden (WMO). Clienten Mitt Hem en Huren met Zorg zijn hierin ook meegenomen.

Resultaten	Aantal cliënten benaderd 2024	Aantal vragenlijsten ontvangen 2024	Respons 2024	Respons 2023	Respons 2022
Cliënten WMO	416	258	62,0%	59,6%	53,7%

De respons van cliënten WMO laat een stijgende lijn zien.

De NPS-score wordt berekend d.m.v. promotors (cijfer 9 en 10) minus criticasters (cijfer 0-6).

	Wmo 2024	Wmo 2023	Wmo 2022
NPS score	+50,8	+56,2	+51,5
Waardering Eilandzorg	8,7	8,7	8,6
Waardering medewerkers	8,5	8,5	8,5

De WMO laat een daling zien in NPS-score, dit komt doordat het aantal promotors lager en het aantal criticasters hoger zijn t.o.v. 2023. De waardering voor Eilandzorg en de WMO-medewerkers blijft stabiel.

### Tevredenheid WMO

*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 betrokkenheid en vriendelijkheid van de zorgverleners. En de behulpzaamheid en de (persoonlijke) aandacht die gegeven wordt.

#### **Cliënten WMO**

De WMO scoort op de 9 indicatoren t.o.v. 2023 iets lager, cliënten geven aan tevreden te zijn over bejegening (luisterend oor, praatje, gemak), ervaring van de hulp, eigen mening kunnen geven en mee kunnen denken.

### Verbeterpunten WMO

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

#### **Cliënten WMO**

We zien bij de WMO dat de evaluatiemomenten aandacht behoeft ook t.a.v. werkafspraken. Ook cliënten informeren over hun rechten en plichten is kritisch beoordeeld door de cliënten, hierin kan verbetering wenselijk.

### Vervolg

De rapportages en samenvattingen worden besproken in het MT, Commissie Kwaliteit & Veiligheid, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Teamleiders bespreken de resultaten in het teamoverleg en gaan met het team aan de slag met de verbeterpunten.

Toelichting is opgemaakt uit:

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden (WMO) Eilandzorg 2024;

## Medewerkerstevredenheid

Medio 2023 heeft Eilandzorg de Medewerkerstevredenheid gemeten, middels “Kijk op mijn Medewerkers” van Actiz Kijk op Data. In de meetperiode van drie weken hebben alle medewerkers van Eilandzorg de gelegenheid gehad om de vragenlijst in te vullen. De totale respons van de gehele organisatie is 37,6% (76 medewerkers van de 202) Dit was een stijging t.o.v. 2020, toen was de respons 18,2%. In 2024 is geen MTO afgenomen, deze staat gepland voor najaar 2025.

## 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 2024 zijn er geen klachten ontvangen van cliënten WMO.

## Externe Audit

Auditbureau “Certificatie in de zorg” verzorgt de externe audit voor de gehele organisatie van Eilandzorg. In juni 2024 heeft de jaarlijkse audit plaatsgevonden en mag Eilandzorg het kwaliteitskeurmerk behouden.

*“Eilandzorg heeft het afgelopen jaar gewerkt aan de verdere optimalisering van de interne organisatie en ondersteuning van de teams. Het auditteam ziet de geleverde inspanningen en de resultaten daarvan. In de interne organisatie zijn meerdere veranderingen doorgevoerd, zoals het vervullen van de functie van interne projectleider, de medicatiecommissie, de inzet van de verpleegkundige en de zorgcoördinator. Dit is volledig geïmplementeerd en goed werkend. Er is weer ruimte om aandacht te besteden aan doorontwikkeling. In de dagelijkse dienstverlening aan de cliënt zien we dat er clientgericht gewerkt en dat er maatwerk wordt geleverd. Eilandzorg omarmt het gedachtegoed van positieve gezondheid en zal dit verder opnemen in haar werkwijze. Met de pilot Langer Actief Thuis en de aandacht voor palliatieve zorg en Advanced Care Planning zien we dat de wijkverpleging inspringt op de ontwikkelingen in de maatschappij en de zorgbehoefte. Het wordt met veel enthousiasme opgepakt. De teams, zowel staf/ondersteuning, intra- en extramuraal, die tijdens de audit gesproken zijn, laten een energieke houding zien en daadkracht om verder te verbeteren en de planmatige cyclus verder te optimaliseren”.*

Dit mooie resultaat is behaald dankzij onze enthousiaste medewerkers, die laten zien dat zij betrokken zijn en met passie hun werk uitvoeren. In 2025 zal de 2<sup>de</sup> jaarlijkse audit plaatsvinden.

## 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 van Eilandzorg zijn voorzien van een persoonlijke werkmail en de nieuwe digitale werkomgeving “Mijn Eilandzorg”, middels SharePoint. Medewerkers hebben sneller en makkelijker toegang tot documenten, nieuwsberichten en het doen van een melding. Daarnaast worden zij betrokken bij het reviewen van documenten, zoals werkinstructies, formulieren en checklists, zodat zij over de juiste informatie beschikken ter ondersteuning in het zorgproces.

## 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:

### 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 of 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. De medewerkers die getraind zijn in doelen stellen, omgaan met weerstand, werken met mensen met psychische problematiek en grenzen stellen, worden ingezet bij cliënten Hzb voor praktische individuele begeleiding.

### Team WMO

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.

## 8. Indicatievrij en geclusterd leveren van hulp bij het huishouden

Eilandzorg is medio 2022 gestart met een pilot waarbij huishoudelijke hulp als een algemene voorziening wordt aangeboden. Bewoners kunnen zonder indicatie en tussenkomst van een WMO-consulent in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp, wanneer zij woonachtig zijn in de Wieken, 't Nieuwe Vrije of Mitt Hem.

Zo zorgen de gemeente en Eilandzorg ervoor dat huishoudelijke hulp vaker in de nabijheid van de cliënt aanwezig is, meer hulp op één dag door eenzelfde collega kan worden geleverd en deze hulp ook efficiënter kan worden ingezet. Daarnaast wordt zelfredzaamheid van de cliënt meer gestimuleerd.

In 2023 is de pilot geëvalueerd intern, en samen met de gemeente. De evaluatie is positief bevonden en in 2024 zijn structurele afspraken gemaakt om zo zorg te dragen voor borging van deze algemene voorziening voor betreffende locaties.

### Proces

- Een cliënt wordt rechtstreeks bij Eilandzorg aangemeld, waarna door een lichte toets wordt beslist of een cliënt in aanmerking komt
- Wanneer positief wordt beslist dan volgt een intake en wordt een ondersteuningsplan opgesteld
- Hierbij wordt goed gekeken naar wat de cliënt niet meer zelf kan waarop de hulp wordt ingezet

### Doel

Vanuit Eilandzorg is hierbij het doel om hierin samen te werken met de wijkverpleging, zodat vanuit zowel de verpleging en verzorging als vanuit de huishoudelijke hulp zoveel mogelijk gestuurd kan worden op eigen regie. Door op deze manier te werken wordt er veel meer ingezet op wat echt nodig is, wat enerzijds een positief effect heeft op het welzijn en eigenwaarde van de cliënt en anderzijds ook een positieve invloed heeft op de ureninzet.

Doordat er wordt gewerkt met een bandbreedte hoeft er minder "geschakeld" te worden met de gemeente waardoor Eilandzorg zelf de vrijheid heeft om hulp op- en af te schalen.



## 9. Ervaring van onze cliënten;

*"De persoonlijke aandacht is ook belangrijke, naast het werk wat heel netjes wordt gedaan."*

*"Het zelfstandig werken van de hulp is fijn, er wordt aan de wensen voldaan."*

*"De hulp heeft tijdens het huishouden doen, tijd voor een praatje."*

*"Vervanging bij ziekte van de hulp is goed geregeld."*

*"Ik kan het goed vinden met mijn hulp, zij begrijpt wat in het huishouden moet gebeuren."*

*"Ik ben zeer tevreden met mijn hulp."*

## 10. Verhaal van een medewerker WMO-hulp bij het huishouden

Ik ben maar een hulp in het huishouden, en meer ben ik niet.  
Zo voelde het soms als ik bij een nieuwe cliënt begon.  
De schoonmaak spullen stonden al klaar, dus zonder woorden begreep ik waar ik voor kwam.  
Er werd weinig gecommuniceerd, want praten kost minuten en die zijn kostbaar.

Heel langzaam veranderde de situatie en zag ik de blijdschap op het gezicht als ik kwam.  
De ogen lichten op als ik het tuinkekje opendeed en altijd was daar die zwaaiende hand.  
Het samen koffie drinken werd waardevol, ondanks dat het heel kort was.  
Samen waren we blij dat de woning weer schoon was, als de tijd erop zat.

Jaren later, ging de situatie van deze cliënt achteruit, maar nog steeds was er, vanaf haar bed in de kamer, die zwaaiende hand.  
En wat er ook veranderde in haar gezondheid die steeds brozer werd, was ik, de hulp nog altijd de vertrouwde persoon die er iedere week was.  
Nog later, was deze cliënt uit mijn wmo lijstje verdwenen, zo gaat dat, cliënten komen en gaan. Zoals een bloem die sierlijk pronkt, en later knakt.

Soms fiets ik nog langs haar huis, het tuinkekje staat er nog, het onkruid is gegroeid, geen zwaaiende hand meer.  
Dag lieve cliënt, ik was zoveel meer dan uw hulp.  
Bedankt voor het vertrouwen.  
Bedankt dat ik uw hulp mocht zijn.

Zo waardevol is werken bij de wmo.  
Als je de levensverhalen van alle cliënten zou bundelen, waar je iets voor hebt betekent, hoe klein ook, krijg je een prachtig boek.

