

Rapportage Enquête Thuisondersteuning Wmo Eindhoven



Lokaal FNV Regio Eindhoven en De Kempen

Inhoud

Samenvatting	- 3 -
Opzet van de enquête	- 4 -
Deel 1: uitslag van de enquête	- 6 -
<i>Thuisondersteuners, de medewerkers in de huishoudelijke thuiszorg</i>	- 6 -
Open vraag aan thuisondersteuners: Wat is het belangrijkste dat moet veranderen?	- 9 -
<i>Cliënten, de gebruikers van de thuisondersteuning</i>	- 11 -
Open vraag aan cliënten: Wat is het belangrijkste dat moet veranderen?	- 14 -
<i>Mantelzorgers</i>	- 15 -
Open vraag aan mantelzorgers: Wat is het belangrijkste dat moet veranderen binnen de thuisondersteuning?	- 17 -
<i>Sympathisanten</i>	- 18 -
Open vraag aan sympathisanten: Wat is het belangrijkste dat moet veranderen binnen de thuisondersteuning?	- 19 -
Deel 2: Het tarief: reëel en rondkomen	- 20 -
<i>Een reëel tarief</i>	- 20 -
<i>Thuisondersteuners moeten kunnen rondkomen</i>	- 21 -
Deel 3: Adviezen FNV	- 22 -
<i>Andere indicatie thuisondersteuning</i>	- 22 -
<i>Reëel tarief thuisondersteuning</i>	- 22 -
<i>Beter salaris thuisondersteuners</i>	- 23 -
<i>Betere ondersteuning mantelzorgers</i>	- 23 -
Bijlage: Advies Cliëntenraad Sociaal Domein (CRSD)	- 24 -

Samenvatting

De uitvoering van de Wmo¹ staat al jaren onder druk. Op dit moment speelt er nogal wat, vooral op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning². Te veel vraag en te weinig medewerkers. Gebruikers van Wmo-zorg en betrokken mantelzorgers komen door het zorgtekort steeds vaker in de knel. De thuisondersteuners zien hun werkdruk (en lichamelijke klachten) toenemen en kunnen vaak niet of nauwelijks rondkomen. Zorginstellingen worden met financiële gevolgen geconfronteerd, doordat gemeenten door het aanbesteden van Wmo-zorg, vaak geen kostendekkende tarieven betalen. Het systeem rondom de uitvoering van de Wmo piept en kraakt aan alle kanten.

De rode draad in de uitkomsten van deze enquête is helder, de verschillende groepen zijn het eens over de huidige problemen binnen de thuisondersteuning en ook over de noodzakelijke oplossingen.

Conclusies

Door het korten op de uren thuisondersteuning hebben de thuisondersteuners niet meer de tijd voor het uitvoeren van de basale huishoudelijke taken. Cliënten krijgen niet de ondersteuning die ze nodig hebben en mantelzorgers worden steeds verder belast, waardoor de combinatie van mantelzorg en werk steeds moeilijker wordt. Voor de thuisondersteuners betekent dit dat hun werk fysiek te zwaar is geworden, waardoor ze fysieke klachten ontwikkelen en minder uur kunnen werken. Dat, terwijl een groot deel van de thuisondersteuners niet tot nauwelijks kan rondkomen en ze (daarom) juist meer uren per week willen werken. Ook neemt het aantal cliënten met dementie en moeilijk/ingewikkeld gedrag toe, omdat mensen langer thuis wonen. De tijd ontbreekt voor de thuisondersteuner om hier aandacht aan te besteden. Dit is zowel voor de thuisondersteuner als cliënt geen goede situatie. Ook de signaleringsfunctie van de thuisondersteuner kan hierdoor niet goed worden uitgevoerd.

Oplossingen

Door realistischer (dus ruimer) te indiceren, krijgt de thuisondersteuner de tijd die nodig is om het werk te doen. Hierdoor krijgt de cliënt de benodigde ondersteuning en kan de mantelzorger de mantelzorg blijven uitvoeren en blijven combineren met het eigen werk. De thuisondersteuners kunnen meer uren gaan werken, waardoor er meer ondersteuning beschikbaar is. Dit biedt een oplossing voor de wachtlijsten. De thuisondersteuners kunnen dan beter rondkomen van hun salaris. Bovendien zal dit leiden tot minder fysieke klachten en een daling van het ziekteverzuim onder de thuisondersteuners.

¹ Wet maatschappelijke ondersteuning, sinds 2007

² Hulp van de gemeente om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen

Opzet van de enquête

Door deze enquête wil Lokaal FNV Regio Eindhoven en De Kempen een bijdrage leveren aan het oplossen van de problemen in de thuisondersteuning Wmo, door kennis van de problemen én mogelijke oplossingen op te halen bij de mensen waar het om gaat: de gebruikers van de Wmo-zorg (cliënten), de thuisondersteuners, mantelzorgers en sympathisanten. Dus nadrukkelijk niet bij managers en beleidsmakers.

Eindhoven

We hebben ons beperkt tot de gemeente Eindhoven, zijnde de grootste gemeente in de regio. Het beleid verschilt per gemeente, waardoor het beter is om je tot één gemeente te beperken. Ook heeft FNV zich enkele jaren geleden al met individuele hulp en collectieve actie ingezet voor Eindhovense cliënten die fors minder uren thuisondersteuning kregen.

Eerdere enquête

De enquête die we in Eindhoven gehouden hebben, hebben we eerder deels in Tilburg gebruikt. Op enkele onderdelen hebben we vragen iets aangepast. Bijvoorbeeld antwoordmogelijkheden toegevoegd als bepaalde specifieke antwoorden bij de open antwoordmogelijkheid meerdere malen gebruikt werden. In de aanloop naar de eerdere enquête in Tilburg hebben we gesprekken en interviews gehouden met verschillende betrokkenen zoals thuisondersteuners en andere Wmo-zorgverleners, cliënten met Wmo-zorg, mantelzorgers, steunpunt mantelzorg, zorgaanbieders en ambtenaren betrokken bij de Wmo.

Soorten vragen

In de enquête hebben we een combinatie gemaakt tussen puur informatieve vragen, vragen om de hypothesen (gevormd door de informatie uit de interviews) te testen én volledig open vragen voor het geval we ergens toch onverhoopt een blinde vlek hadden.

Vier groepen betrokkenen

De enquête hebben we ingedeeld in vier delen. Eén voor thuisondersteuners, één voor wmo-zorggebruikers (cliënten), één voor mantelzorgers en de laatste voor familieleden en andere betrokkenen rond het thema thuisondersteuning. Deze laatste kleine groep hebben we 'sympathisanten' genoemd.

Verspreiding

De enquête hebben we in Eindhoven verspreid via onze leden, ouderenorganisatie KBO, Mantelzorg Verlicht en verschillende thuisondersteuners. De enquête is ingevuld door 343 inwoners van Eindhoven. Waaronder 107 thuisondersteuners, 52 cliënten, 110 mantelzorgers en 74 sympathisanten.

Leeswijzer

In het eerste deel van deze rapportage gaan we in op de uitkomsten van de enquête. In het tweede deel gaan we in op een aantal belangrijke thema's rondom de thuisondersteuning, die

niet in een enquête passen. In het derde en laatste deel komen we kort tot een aantal adviezen, die volgen uit de eerste twee delen.

In de teksten maken we gebruik van uitspraken van thuisondersteuners, cliënten en mantelzorgers. Deze uitspraken zijn afkomstig uit de enquête bij de open vragen, de ruimtes voor opmerkingen en uit besprekingen van de voorlopige resultaten van de enquête met een aantal respondenten.

Vervolg

Deze rapportage wordt aangeboden aan de wethouder. Met raadsleden vindt een gesprek plaats met cliënten, thuisondersteuners en mantelzorgers. De werkgroep sociaal beleid van het lokale FNV netwerk blijft vervolgens de politiek actief volgen op dit onderwerp.

Dank

Op deze plaats willen we dank uitspreken aan iedereen die aan deze enquête heeft meegewerkt: de respondenten, de ondersteuning op het regionale vakbondshuis, de werkgroep sociaal beleid en zeer in het bijzonder Christ Koppelmans, die zich onvermoeibaar al jarenlang inzet voor individuele hulpvragers en voor de hele groep opkomt richting de lokale politiek.

Voor informatie over deze rapportage en de enquête kan per e-mail contact op worden genomen met Paul Lempens paul.lempens@fnv.nl en/of Kim Baudewijns kim.baudewijns@fnv.nl van vakbond FNV.

Deel 1: uitslag van de enquête

Thuisondersteuners, de medewerkers in de huishoudelijke thuiszorg

We hebben in de enquête aan de medewerkers in de huishoudelijke thuiszorg gevraagd, hoe ze genoemd willen worden. Een meerderheid van 48,6% wil thuisondersteuner genoemd worden. Gevolgd door huishoudelijk ondersteuner met 18%.

In deze rapportage gebruiken we daarom de term thuisondersteuner.

De thuisondersteuners uit deze enquête werken meestal al een aantal jaar in de thuisondersteuning. Een merendeel tussen de 11-20 jaar (41%) of tussen de 1-5 jaar (24%).

De meeste thuisondersteuners werken parttime. 23% werkt 1 tot 10 uur, 45% werkt 11 tot 20 uur, 27% werkt 21 tot 30 uur en slechts 5% meer dan 30 uur.

Motivatie en werkplezier

Een belangrijke reden om dit werk te gaan doen, was dat het werk (ten tijde van het start) goed te combineren was met de thuissituatie. Verder wordt de inhoud van het werk genoemd als motivatie om dit werk te doen. De thuisondersteuners vinden het prettig om iets voor anderen te kunnen betekenen. Ze zien het als een positieve bijdrage aan de samenleving en maatschappij, bijvoorbeeld doordat mensen langer in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.

68% van de thuisondersteuners heeft plezier in het werk, bij 26% is dit wisselend en slechts 2% geeft aan dat ze geen plezier hebben in hun werk. De thuisondersteuners halen hun werkplezier vooral uit het contact met hun cliënten en de zelfstandigheid die bij dit werk hoort.

Toch geeft maar 45% van de thuisondersteuners aan dat ze over 5 jaar dit werk nog steeds willen doen. 25% wil over 5 jaar ander werk hebben, waarvan ongeveer tweederde in de zorgsector wil blijven. Als belangrijkste reden voor ander werk wordt de fysieke zwaarte van het werk, het te laag aantal contacturen en het salaris genoemd. 25% zegt met pensioen te willen gaan.

Salaris

Over de hoogte van het salaris is slechts 13% tevreden. Van de thuisondersteuners, die de vraag over rondkomen wilden beantwoorden, geeft 44% aan niet goed rond te kunnen komen. Ongeveer de helft geeft aan dat dit betekent dat ze moeite hebben met het betalen van de vaste lasten en boodschappen. De andere helft heeft moeite met het betalen van onverwachte kosten en dat 'extraatjes' niet mogelijk zijn. Nog eens 20% geeft aan alleen rond te kunnen komen door het salaris van hun partner.

"Ik kan zeker niet rond komen met mijn salaris. We leven op de inkomsten van mijn man."

“De knelpunten zitten vooral bij zaken als de belastingdienst die nog met een terugvordering gaat komen. (...) Het voelt dan alsof er aan de stoelpoten van mijn financiële zelfstandigheid wordt gezaagd en dat geeft veel onrust en stress wat weer niet goed is voor mijn herstel.”

Fysieke belasting/werkdruk

Van alle medewerkers, die de enquête hebben ingevuld, geeft 77% aan het werk zwaar te vinden. 20% geeft aan snel moe te worden van het werk en het niet lang te kunnen volhouden. Maar liefst 44% geeft aan lichamelijke klachten te krijgen van het werk.

“Ben nu bijna 66 jaar maar er wordt van je verwacht dat je zo veel mogelijk taken in steeds minder tijd doet.”

“De zware taken worden door ons gedaan. Dit op 3 adressen op 1 dag om aan je contract uren te komen.”

“Ben heel de dag in beweging, sommige dagen zijn zwaarder dan andere dagen, krijgt in de korte tijd die je krijgt niet alles gedaan.”

“Sinds kort heb ik gedeeltelijk ander werk. De uren vielen me tegen in de thuiszorg. Om een aantal uren per dag te werken moet je steeds meer cliënten hebben. Dat is te zwaar. Binnen de gestelde tijd is het niet meer leuk.”

34% van de medewerkers geeft aan dat ze (vanuit financieel oogpunt) meer willen werken. 17% twijfelt hierover. De 49% die niet meer wil werken, geeft aan dat het werk daar fysiek te zwaar voor is (44%), dat het werk mentaal te zwaar is (17%), dat meer werken niet past binnen hun privésituatie (17%) of om een andere reden (17%).

Oplossingen

Als oplossing voor de fysieke zwaarte van het werk geeft 41% aan dat er meer tijd moet komen voor de werkzaamheden. Er is bij dit onderdeel van de enquête veel gebruik gemaakt van de ruimte voor het maken van opmerkingen. Uit al deze verhalen komt een heel helder beeld: vroeger was er voldoende tijd om een woning schoon te maken. En om dat op een lichamelijk verantwoorde manier te doen. Nadat er op grote schaal gekort werd op de tijd die een thuisondersteuner krijgt bij een cliënt, werd het werk voor de thuisondersteuners vele malen zwaarder. In veel minder tijd moest hetzelfde werk verricht worden. En omdat de tijd per cliënt afnam, kregen ze er per dag cliënten bij. Er wordt aangegeven dat 3 á 4 cliënten per dag vele malen zwaarder is dan 1 of 2, ook als het om hetzelfde aantal uur per dag gaat. Ook wordt er aangegeven dat lichtere taken regelmatig nog door de cliënt zelf kunnen worden gedaan, waardoor automatisch de zwaardere overblijven voor de thuisondersteuner.

Door 28% wordt een iets andere oplossing aangedragen: afwisseling van het zware werk met lichtere taken. Uit de opmerkingen blijkt dat ze eigenlijk het érkennen van de fysiek lichtere taken bedoelen en daar tijd voor indiceren. Het uitvoeren van de signaalfunctie is een onderdeel van het werk van de thuisondersteuner, maar doordat er eigenlijk al te weinig tijd is voor het schoonmaakwerk, is er ook geen tijd voor het bekende ‘praatje’. En zonder dat praatje is de signaalfunctie nauwelijks uit te voeren.

Een ander niet geïndiceerd, maar wel noodzakelijk onderdeel, is het omgaan met het ziektebeeld/gedrag van de cliënt, zie hieronder.

Mentale belasting/werkdruk

78% van de thuisondersteuners heeft te maken met cliënten met dementie, 79% van de thuisondersteuners heeft te maken met cliënten met moeilijk en/of ingewikkeld gedrag.

Volgens de thuisondersteuners neemt het aantal cliënten met dementie en psychiatrische problemen toe, omdat mensen steeds langer thuis moeten wonen. Iemand kan minder snel dan vroeger terecht in de ouderenzorg, maar ook minder snel in de GGZ.

54% van de thuisondersteuners geeft aan dat de omgang met cliënten met dementie en/of moeilijk/ingewikkeld gedrag in meer of mindere mate mentaal belastend voor ze is. 55% van de thuisondersteuners geeft aan dat ze meer tijd nodig hebben om met deze mensen om te kunnen gaan. Ze hebben de tijd nodig om aandacht te kunnen besteden aan het gedrag als voorwaarde om te kunnen beginnen met schoonmaken. 21% van alle thuisondersteuners geeft aan dat een opleiding over het omgaan met moeilijke gedrag hierbij zou kunnen helpen. 13% geeft aan dat er andere dingen noodzakelijk zijn, waaronder specialistische begeleiding voor de cliënt met dementie of psychiatrische aandoeningen.

“Veel oudere cliënten hebben dementie. In de praktijk komt het vaak voor dat er dan zaken zijn die op dat moment belangrijker zijn dan het schoonmaken. Een klant van mij eet zijn warme maaltijd op het tijdstip dat ik daar ben. Maar zijn dementie is al zó ver gevorderd dat hij nauwelijks weet hoe dat moet. Als ik niet oplet eet hij bijvoorbeeld de sinaasappel met schil en al op. Hij krijgt hier geen begeleiding voor en de enige persoon die er dan is om zijn sinaasappel te schillen en zijn maaltijd in de juiste volgorde voor hem op tafel te zetten ben ik.”

“Een klant van mij heeft verzameldrang. Hij verzamelt onder andere stapels en stapels stripboeken, die komen helemaal onder het stof en spinnenwebben. Hij wil écht niet dat ik eraan kom, maar het zal toch schoon moeten, het is één grote smeerbeel. Door het geleidelijk aan te pakken en er stapje voor stapje toe te werken, kan ik uiteindelijk toch schoonmaken. Maar om dat te kunnen doen heb ik tijd en geduld nodig en moet ik tactisch te werk gaan.”

“Je komt soms in gekke situaties terecht bij cliënten die hun huis zelf écht niet meer op orde kunnen houden. Laatst heb ik letterlijk over de dozen en tassen moeten klimmen om het bed te kunnen verschonen. En zo’n situatie is ook gevaarlijk voor de klant zelf.”

“Genoeg tijd krijgen om je werk te kunnen doen en een praatje met de cliënten te kunnen maken, want vaak zijn wij de enige persoon die ze in de week zien.”

Open vraag aan thuisondersteuners:
Wat is het belangrijkste dat moet veranderen?

Op de open vraag wat de thuisondersteuners het belangrijkste vinden dat verandert, wordt het volgende (in steeds net iets andere bewoordingen) geantwoord.

1. Meer tijd

49% van de thuisondersteuners vindt het het belangrijkste, dat ze meer tijd krijgen in de woning van een cliënt. Het is al eerder genoemd: meer tijd maakt dat de schoonmaakdoelen realistischer worden, dat het werk fysiek minder zwaar wordt, zodat er minder fysieke klachten ontstaan. Dan kunnen de thuisondersteuners die dat willen meer uur gaan werken, zodat ze beter rond kunnen komen. Meer tijd zorgt er ook voor dat de thuisondersteuners beter om kunnen gaan met cliënten met dementie en moeilijk en/of ingewikkeld gedrag, heel belangrijk voor de thuisondersteuner én voor de cliënt.

Meer tijd, maakt het werk weer opnieuw aantrekkelijk. Volgens de thuisondersteuners is het niet alleen fysiek niet meer mogelijk om meer uren te werken, maar ook praktisch (rooster technisch) onmogelijk. Het werken per minuut wordt door velen als onprettig ervaren.

“Tegenwoordig krijg je bijvoorbeeld 2 uur en 5 minuten bij een klant. Die 5 minuten is echt bullshit. Sorry hoor, maar daar heb je echt niets aan.”

“Je krijgt tegenwoordig zó weinig tijd voor klanten, dat je sowieso te weinig tijd hebt om schoon te maken. En al helemaal geen tijd meer hebt voor een praatje of om afscheid te nemen. Op die manier wil ik helemaal niet werken. Gelukkig heb ik goed contact met mijn coördinator, waardoor er tussen mijn klanten in meer tijd is opengelaten. Hierdoor heb ik de ruimte om op een menselijke manier met mijn klanten om te gaan. Dat kost me per werkdag ongeveer een uur van mijn eigen tijd, die ik uiteraard niet betaald krijgt, maar ik vind het dat waard.”

“De reistijd die tussen twee klanten zit, haal je alleen als je een trampoline zou hebben om met fiets en al over alle stoplichten heen te springen. Het is echt veel te kort.”

“Tis niet alleen poetsen maar er komt veel meer bij kijken dat vergeten ze vaak. Het zijn uiteindelijk mensen waarmee je werkt en geen nummers dus soms gebeurt er iets met de mensen en dan moet je ook kunnen schakelen.”

“Sinds er gekort is op de tijd is het bijna niet meer mogelijk om te werken op een menselijke manier.”

2. Hoger salaris

13% van de thuisondersteuners geeft aan dat het het belangrijkste is, dat het salaris omhoog gaat. Allereerst natuurlijk, omdat ze veel moeite hebben met rondkomen, maar ook omdat ze het gevoel hebben dat de hoogte van hun salaris laat zien dat ‘men’ niet begrijpt hoe belangrijk en intensief hun werk is.

“Heb ook inkomen van mijn man. Anders kan je met dit salaris en deze werkuren niet rondkomen.”

“Als het salaris van mijn man weg zou vallen, moeten we ons huurhuis uit.”

3. Heldere communicatie

8% van de thuisondersteuners geeft aan dat ze het belangrijkste vinden dat er vanuit de gemeente een betere communicatie komt richting de cliënten. Door de huidige communicatie van de gemeente verwachten de cliënten in ongeveer 2 uur een schoon huis. Terwijl dit praktisch niet haalbaar is.

“Het is belangrijk dat de klanten begrijpen wat we doen en dat (...) de standaarden van vroeger niet meer geldig zijn.”

“Een duidelijke taakomschrijving voor cliënt en familie, zodat ze geen verkeerde verwachtingen krijgen.”

4. Waardering

7% van de thuisondersteuners vindt het belangrijk dat ze meer waardering krijgen voor hun werk. Ze geven aan dat ze door veel mensen (vooral de mensen van de gemeente) gezien worden als poetshulpen, wat geen recht doet aan het werk dat ze doen. Ook het steeds minder tijd hebben voor werkzaamheden, maakt dat de focus (te)veel op schoonmaken en (te)weinig op het sociale aspect komt te liggen.

“Voel mij een schoonmaker en dat was voorheen anders.”

“Minder werkdruk en meer waardering. Dan wordt dit zinvolle werk ook interessant voor mensen die hier nu aan voorbij gaan. En dat is erg belangrijk met de vergrijzing die eraan zit te komen.”

5. Overige

23% van de thuisondersteuners vinden andere dingen belangrijk. Waaronder meer contact met collega's voor onder andere het uitwisselen van ervaringen, maar ook het afschaffen van het abonnementstarief en betere indicering.

“Geen indicatie via telefoon maar een kijkje nemen in het echte leven van een client en op basis daarvan een indicatie verstrekken.”

“De werktijden bij de cliënten afronden op hele uren of halve uren. Logischerwijs afronden.”

“Mensen met een hoger inkomen zouden particuliere ondersteuning moeten nemen zodat de wachtlijsten kleiner worden.”

Cliënten, de gebruikers van de thuisondersteuning

Het aantal respondenten op dit onderdeel van de enquête is het kleinst. 52 volledig ingevulde enquêtes. De uitkomsten moeten dan ook vanuit dit perspectief bekeken worden.

Een meerderheid van 62% van de cliënten ontvangt al enkele jaren thuisondersteuning.

Aanvraag en toekenning

Ondanks de berichten die wij als FNV regelmatig ontvangen, blijkt uit de enquête dat 73% van de cliënten het proces van aanvraag en toekenning als voldoende tot goed heeft ervaren. (Waarbij we de kanttekening moeten maken dat dit in de meeste gevallen om aanvragen van enkele jaren geleden gaat en in mindere mate over recente gevallen.)

54% van de cliënten geeft aan ondersteuning te hebben gehad van een professional bij de aanvraag. 38% geeft aan dat deze ondersteuning niet nodig was. 8% heeft geen ondersteuning gehad, maar had dit wel gewild.

In de ruimte voor opmerkingen van degenen die het aanvraagproces als negatief beoordelen, wordt met name ingegaan op de lange wachttijd, wordt het proces bureaucratisch genoemd en wordt aangegeven dat de cliënten niet blij zijn met de indicatie.

“125 minuten voor 2 persoons huishouden. Wat via een advocaat is verhoogd naar 5 uur en 30 minuten”

“Aanvraag afgewezen, bezwaarprocedure doorlopen en uiteindelijk toch hulp gekregen”

De ondersteuning

‘Een schoon en leefbaar huis’ wordt door de cliënten als belangrijkste onderdeel van de thuisondersteuning ervaren. Dit onderdeel krijgt in een schaal van 1 tot 10, een 8. Maar ook de signaalfunctie en het sociale contact scoren hoog, beiden een 7. Dat er met de thuisondersteuner ook iemand aanwezig is die kan luisteren en waaraan vragen gesteld kunnen worden, scoort een 6.

De ondersteuning wordt door 69% van de invullers als voldoende tot goed ervaren. Vooral de inzet van de thuisondersteuner wordt geprezen. Door de 31% die de ondersteuning als matig tot slecht ervaart, wordt vooral het ontbreken van een vaste thuisondersteuner of het ontbreken van een vervanger genoemd. Evenals het gebrek aan voldoende tijd voor dat wat gedaan moet worden.

“Vooral bij afwezigheid van mijn eigen vaste hulp(die veel eigen tijd in het poetsen bij mij steekt) wordt er slecht schoongemaakt. De vervanging krijgt maar 1,5u wat echt te weinig is. Zeker bij 3 weken vakantie van mijn eigen hulp. Na haar vakantie heeft ze dan extra tijd nodig om weer een beetje bij te komen maar die tijd krijgt ze niet ondanks dat die wel geïndiceerd is”

“als de hulp om wat voor redenen niet kan komen dan meestal geen vervanging”

“Steeds weer iemand anders, mogen niet bukken of de ramen doen, sommige kasten omdat ze niet op een keukentrapje mogen staan. Ik ben aan mijn rug geopereerd, wie doet dat dan?”

Het gemiddelde aantal uren ondersteuning dat de invullers van de enquête ontvangen, ligt rond de 2 uur, maar wisselt tussen de 1 en 14 uur ondersteuning per week. Opvallend is dat de tijd meestal wordt ingevuld in minuten, zoals 1 uur en 55 minuten of 2 uur en 6 minuten.

“De tijd wordt vooral besteed aan badkamer en slaapkamer. Rest vd woning is altijd schipperen met de tijd. Dweilen beneden gebeurt uiterst zelden en dat is met name in de winter een dingetje omdat dan alles door mijn vieze rolstoel echt smerig wordt. Ramen binnenzijde wordt hoogstens 1x per jaar gedaan.”

Maar 52% van de invullers geeft aan een vaste thuisondersteuner te hebben. Voor degenen die geen vaste thuisondersteuner hebben, levert dit problemen op.

“Ik heb al 2 jaar lang iedere keer een andere student. Een student is natuurlijk geen ervaren thuisondersteuner, het lijkt wel alsof ze totaal geen opleiding krijgen. Voor mij betekent het, dat ik iedere keer opnieuw moet vertellen wat er gedaan moet worden, wat vermoeiend is. Vervolgens is het maar afwachten hoe de student het oppikt. Door al die wisselingen leren ze mij natuurlijk niet kennen. Hoe moeten ze dan hun signaalfunctie uitvoeren? Ik ben als klant de dupe van de fouten die de gemeente en de zorgaanbieder maken. Ze kijken niet naar de klant, dit hoort niet op mijn bordje terecht te komen.”

“Door de constante wisselingen van de hulpen en het regelmatig ontbreken ervan, krijg ik niet de zorg die ik nodig heb. Ik heb een schoon huis nodig, schone kleding en schoon beddengoed. Het komt er dan op neer dat ik het zelf moet doen, wat eigenlijk niet gaat en dus negatieve consequenties heeft voor mijn gezondheid, met ook het risico dat er ongelukken gebeuren. Of het komt op het bordje van een andere zorgverlener terecht, die eigenlijk andere taken heeft. Dit is écht geen doen.”

75% geeft aan dat er geen of onvoldoende vervanging is bij ziekte of vakantie van de thuisondersteuner. Als oorzaak hiervan wordt het personeelsgebrek genoemd.

Personeelstekort

In de ruimte voor opmerkingen van bijna alle vragen in het onderdeel van de enquête voor cliënten, komen de zorgen over het personeelstekort naar voren. Zowel de zorgen over het ontbreken van thuisondersteuning voor degenen die op de wachtlijst staan, het ontbreken van ondersteuning bij vervanging bij ziekte en vakantie, als voor het moment dat ze zelf misschien meer zorg nodig hebben. 91% van de invullers geeft aan zich zorgen te maken. Volgens de invullers zijn de oorzaken van het personeelstekort (naast het tekort dat zich landelijk in alle sectoren voordoet) de werkdruk, het salaris en het abonnementstarief.

92% van de invullers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een gezonde werkdruk voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

93% van de invullers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een fatsoenlijk salaris voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

60% van de invullers is vóór het invoeren van een inkomensafhankelijke bijdrage voor de thuisondersteuning. 39% geeft hierbij aan dat de kosten voor de mensen met de laagste inkomens bij de invoering niet zouden mogen stijgen. 30% van de invullers maakt zich zorgen over wat een inkomensafhankelijke bijdrage voor hen gaat betekenen.

“Ik vraag me af in hoeverre een deel van de wachtlijsten ontstaan is door een toeloop van mensen met een hoog inkomen die nu via de WMO huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Ligt hier ook niet een deel van het probleem?”

Open vraag aan cliënten:
Wat is het belangrijkste dat moet veranderen?

Op de open vraag wat de cliënten het belangrijkste vinden dat verandert, wordt het volgende geantwoord. De drie meest genoemde onderwerpen worden evenveel genoemd.

(In het kort komt het neer op: Betere arbeidsomstandigheden (meer tijd, meer salaris) voor de thuisondersteuners, waardoor er minder personeelsgebrek en dus meer ondersteuning is.)

1. Meer tijd

24% van de invullers geeft aan dat het belangrijk is dat er meer tijd komt voor de ondersteuning.

“De hulp kan iedere week maar een gedeelte van zijn taak doen.”

2. Hoger salaris

24% geeft aan dat het belangrijk is dat thuisondersteuners een hoger salaris krijgen.

“Ze moeten beter betaald krijgen. Nu zijn er te weinig mensen die ze kunnen inzetten, omdat het slecht betaald.”

3. Meer en betere thuisondersteuners door betere arbeidsvoorwaarden en cursussen

24% geeft aan dat het belangrijk is dat er meer en betere thuisondersteuners komen, door enerzijds het werk aantrekkelijker te maken (minder werkdruk, hoger salaris) en anderzijds opleidingen en cursussen en aan te bieden.

“Ik heb een jaar op de wachtlijst gestaan voordat er hulp beschikbaar was.”

4. Betere procedure

18% geeft aan dat er een betere procedure moet komen voor de aanvraag van ondersteuning. Het gaat dan om minder bureaucratie en minder wantrouwen vanuit de gemeente.

“Ik vond dat ik mezelf teveel moest "bewijzen" dat ik de hulp ook echt nodig had. Er werd in het gesprek gestuurd naar een afwijzing en dat was niet prettig. Dat gaf het gevoel van wantrouwen i.p.v. vertrouwen.”

“Ik zit in een rolstoel maar er mocht niet meer boven ooghoogte en in kasten gepoetst worden. Als ik ergens zelf niet bij kan, dan is het dat wel. Moest ik de burens maar vragen (stond letterlijk in de brief van de gemeente).”

5. Overige

10% geeft aan dat er iets anders met veranderen, bijvoorbeeld de afschaffing van het abonnementstarief.

Mantelzorgers

De mantelzorgers, die onze enquête hebben ingevuld, verlenen meestal mantelzorg aan hun partner (36%) ouders (34%) of kinderen (12%). Meer dan 80% verleend de mantelzorg al enkele jaren.

Aantal uren mantelzorg per week

Het aantal uren mantelzorg dat de invullers per week uitvoeren wisselt sterk. Een groep van 12% van de invullers geeft aan 24 uur per dag, 7 dagen in de week mantelzorg te verlenen. 9% van de invullers geeft een aantal uren aan van (meer dan) een werkweek. Het gaat dan om tussen de 36 en 70 uren mantelzorg per week. De grootste groep van 79% geeft enkele uren mantelzorg per week, wisselend tussen de 2 en 32 uur met een gemiddelde van 15 uur per week.

Inhoud van de mantelzorg

De ondersteuning die door de mantelzorgers wordt gegeven, bestaat voor 38% uit schoonmaken en andere huishoudelijke taken, 26% uit begeleidende taken, 16% uit verzorgende taken, 13% uit medische taken en voor 4% uit administratieve en financiële ondersteuning.

Combinatie mantelzorg en werk

Van de mantelzorgers heeft de helft geen betaald werk (is bijvoorbeeld met pensioen), de andere helft combineert de mantelzorg met een betaalde baan. Meer dan de helft van deze mantelzorgers (56%) geeft aan dat hun baan en de mantelzorg niet of slecht te combineren is. 44% geeft aan dat ze (op dit moment) de mantelzorg en hun werk wel kunnen combineren. Veel van deze mantelzorgers geven in de ruimte voor opmerkingen aan, dat ze minder zijn gaan werken om de mantelzorg te kunnen uitvoeren.

“Ik ben van 5 dagen werk naar 4 dagen werk gegaan om combinatie met mantelzorg mogelijk te maken.”

“Ik ga stoppen met werken zodat ik de mantelzorg kan verlenen en moet mijn pensioen flink naar voren halen om rond te komen.”

“De mantelzorg gaat voor, dus mijn eigen werk lijdt eronder.”

“Het is een moeilijke opgave, werken en zorg verlenen. Maar als ik minder ga werken gaat mijn salaris omlaag en daarmee straks ook mijn pensioen. Dat kan ik me niet permitteren.”

Combinatie mantelzorg en privé

53% van de mantelzorgers geeft aan de mantelzorg te kunnen combineren met het privéleven. 47% geeft aan dat dat niet of met moeite gaat.

“Er blijft bijna geen tijd over voor mijzelf.”

“Ik kan het combineren maar het vraagt met name mentaal veel van me.”

“De zorgen die ik naast het uitvoeren van praktische en begeleidende taken heb, zijn er altijd. En die drukken ongewild een stempel op mijn leven.”

Mantelzorg en thuisondersteuning

In 33% van de gevallen is naast de invuller nog een andere mantelzorger betrokken. Bij 39% is er naast mantelzorg ook thuisondersteuning aanwezig.

Wat opvallend is aan de uitkomst op de vraag hoe de verschillende onderdelen van de thuisondersteuning gewaardeerd worden, scoren alle onderdelen (afgerond) gelijk. ‘Een schoon en leefbaar huis’ wordt even belangrijk gevonden als het sociale contact, de signaalfunctie en dat er iemand aanwezig is die naar de cliënt kan luisteren en waaraan vragen gesteld kunnen worden. Alle onderdelen scoren op een schaal van 1 tot 10 gemiddeld een 8.

De opmerkingen die bij dit onderwerp gemaakt worden, zijn vergelijkbaar met de opmerkingen van de cliënten (en sympathisanten). De mantelzorgers zien de gestegen werkdruk bij de thuisondersteuners en benoemen het lage salaris als oorzaak van het tekort aan thuisondersteuners. Zowel het korten op uren ondersteuning als het tekort aan thuisondersteuners heeft gevolgen voor de mantelzorgers. Er komen taken bij, wat meestal moeilijk is in te passen. Mantelzorgers dreigen overbelast te worden of zijn dit al.

“Ik doe het werk van de huishoudelijke hulp er nu bij omdat ze niemand hebben. Geen idee hoe lang ik dit ga volhouden.”

“Mijn burens, waar ik mantelzorg aan geef, krijgen de huishoudelijke hulp meer niet dan wel. Er wordt geregeld af gebeld. Dit terwijl de situatie nijpend is.”

“Ik geloof dat mijn moeder de afgelopen jaren wel 5 verschillende hulpen heeft gehad. En tussendoor dan ook vaak even niemand. Snap dat er te korten zijn, maar al die wisselingen en veranderende afspraken (andere dagen en tijden) zijn niet heel prettig voor haar en mij als mantelzorger.”

“De tijd voor de schoonmaak is vaak ook té beperkt om het goed te doen.”

Inspanning gemeente

92% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een gezonde werkdruk voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

93% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een fatsoenlijk salaris voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

“De hulpen hebben meer tijd nodig om zelfstandig aan de gang te kunnen gaan en ook een praatje te kunnen maken. Dit is beter dan een tijdsopsomming van de werkzaamheden. En wanneer je de volledige dag werkt, maximaal 2 adressen. De motivatie wordt, logisch ook, minder wanneer je naar 3 adressen op een dag moet. Ook kan er door de werkdruk geen echt contact aangegaan worden. Dit is zeker zo belangrijk als een schoon huis.”

Open vraag aan mantelzorgers:

Wat is het belangrijkste dat moet veranderen binnen de thuisondersteuning?

Op de open vraag wat de mantelzorgers het belangrijkste vinden dat verandert binnen de thuisondersteuning, wordt het volgende (in steeds net iets andere bewoordingen) geantwoord.

(Waarbij aangegeven moet worden dat er een zeer nauwe relatie is tussen de onderwerpen. In het kort komt het neer op: Betere arbeidsomstandigheden (meer tijd, meer salaris) voor de thuisondersteuners waardoor er minder personeelsgebrek en dus meer ondersteuning is. Door meer ondersteuning worden de mantelzorgers (iets) ontlast, waardoor ze (langer) in staat zijn hun mantelzorg te blijven verrichten.)

1. Meer tijd

52% van de mantelzorgers wil meer tijd voor thuisondersteuning bij de zorgvrager. Niet alleen voor de zorgvrager, maar ook, omdat veel mantelzorgers er niet méér zorgtaken bij kunnen hebben.

“Voor de bühne lijkt alles schoon maar in werkelijkheid valt het enorm tegen en moeten de mantelzorgers er nog een taak naast doen. Het ligt niet aan het personeel wat schoonmaakt, maar aan de tijd die ze mogen spenderen per cliënt.”

“De hulp ontlast mij voor een deel als mantelzorgster. Hierdoor kan ik het volhouden om mantelzorg te blijven geven.”

2. Meer thuisondersteuners

22% geeft aan dat het belangrijk is dat er meer thuisondersteuners komen.

“Voor de huishoudelijke hulp zelf moet het werk aantrekkelijk blijven door fatsoenlijk salaris en verlaging werkdruk, dus zorgen dat het vak weer aantrekkelijk gaat worden zodat er meer hulpen komen.”

“Als mijn vader al een deel van de hulp direct zou kunnen krijgen - beschikking is voor 158 minuten per week, maar met 120 minuten eens per 2 weken zouden hij en ik al tijdelijk geholpen zijn, maar hij heeft op dit moment nog helemaal niets.”

3. Minder bureaucratie bij de aanvraag

15% van de mantelzorgers vindt het het belangrijkste dat er minder bureaucratie is bij de aanvraag van thuisondersteuning.

Sympathisanten

Van de sympathisanten heeft 64% van de invullers met thuisondersteuning te maken, omdat mensen in hun familie of vriendenkring ondersteuning ontvangen. De overige 36% heeft op veel verschillende manieren te maken met thuisondersteuning. Bijvoorbeeld, omdat ze familieleden hebben die werken in de thuisondersteuning, zelf als thuisondersteuner hebben gewerkt, mantelzorger zijn geweest of werkzaam zijn bij Wijndhoven en betrokken zijn bij de indicering van thuisondersteuning.

Waardering van de onderdelen van thuisondersteuning

'Een schoon en leefbaar huis' wordt door de cliënten als belangrijkste onderdeel van de thuisondersteuning gezien. Dit onderdeel krijgt in een schaal van 1 tot 10 een 9. Maar ook de signaalfunctie, het sociale contact en dat er iemand aanwezig is, die kan luisteren en waaraan vragen gesteld kunnen worden, scoren hoog, alledrie een 8.

Gezonde werkdruk en salaris

92% van de sympathisanten geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een gezonde werkdruk voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

93% van de sympathisanten geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een fatsoenlijk salaris voor de thuisondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken.

"Alles hangt vooral samen met zo goedkoop mogelijk aanbesteden en de invloed die dat heeft op organisaties die ervoor kiezen om zo laag mogelijk aan te besteden en hun medewerkers daar door de bedrijfsvoering mee onder druk zetten. Ze zeggen ja, dit kunnen we, maar kunnen dat niet waar maken."

Afschaffen abonnementstarief

83% van de sympathisanten is het eens met de invoering van een inkomensafhankelijke bijdrage voor de thuisondersteuning. Tweederde hiervan is van mening dat de kosten voor de laagste inkomens hierdoor niet mogen stijgen.

92% van de sympathisanten maakt zich zorgen om de wachtlijsten.

Open vraag aan sympathisanten:

Wat is het belangrijkste dat moet veranderen binnen de thuisondersteuning?

Op de open vraag wat de sympathisanten het belangrijkste vinden dat er veranderd binnen de thuisondersteuning, wordt het volgende (in steeds net iets andere bewoordingen) geantwoord.

(Ook hier moet weer aangegeven worden dat er een zeer nauwe relatie is tussen de onderwerpen. In het kort komt het (weer) neer op: Betere arbeidsomstandigheden (meer tijd, meer salaris) voor de thuisondersteuners waardoor er minder personeelsgebrek en dus meer ondersteuning is voor de cliënten.)

1. Meer medewerkers door betere arbeidsvoorwaarden

29% van de invullers vindt het belangrijk dat er meer thuisondersteuners komen, zodat de wachtlijsten opgelost kunnen worden en cliënten voldoende ondersteuning krijgen. Betere arbeidsvoorwaarden zien ze als het middel om dit voor elkaar te krijgen.

“De aantrekkelijkheid van het werk moet beter, door de kwaliteit en de beloning, waardoor er goede medewerkers aangetrokken kunnen worden. Daarnaast vind ik dat HO geen verdienmodel zou moeten zijn.”

2. Meer tijd

Ook 29% van de sympathisanten vindt het belangrijk dat er meer tijd komt voor de ondersteuning van cliënten.

“Dat de werknemers meer tijd krijgen om het huis of appartement enigszins schoon kunnen maken en niet één keer in de week of twee weken 2 uurtjes”

“Er zijn teveel dingen die de hulp niet mag maar juist belangrijk zijn om het schoon en netjes te houden! Hulpen krijgen te weinig tijd om taken goed uit te voeren.”

3. Hoger salaris voor medewerkers

Van de sympathisanten vindt 17% het belangrijk dat de thuisondersteuners een beter salaris krijgen.

4. Uitbreiding taken thuisondersteuner

9% van de sympathisanten vindt het belangrijk dat er een uitbreiding komt van de taken van de thuisondersteuner.

“Onder stress werken heeft, onbedoeld, ook impact op de cliënt”

5. Inkomensafhankelijke eigen bijdrage

7% van de sympathisanten wil dat er meer waardering komt voor de thuisondersteuners.

Deel 2: Het tarief: reëel en rondkomen

Een reëel tarief

FNV is voor werkzekerheid voor de thuisondersteuners én voor zekerheid van de benodigde passende ondersteuning en zorg voor cliënten en mantelzorgers. Daarom vinden we het belangrijk dat zorgaanbieders een reëel tarief krijgen voor de geleverde thuisondersteuning. Zodat ze op een goede manier zorg kunnen en moeten dragen voor hun personeel en de cliënten. Te lage tarieven leiden tot te lage of zelfs negatieve marges, met alle mogelijke gevolgen voor thuisondersteuners, cliënten en mantelzorgers van dien.

Volgens de AMvB³ Reële prijs, is een gemeente verplicht de zorgaanbieder een reëel tarief te betalen voor de thuisondersteuning. Er is vaak verschil van mening tussen gemeenten en zorgaanbieders over wat een 'reëel tarief' is. Volgens FNV is het eenvoudig: een reëel tarief is het bedrag dat de thuisondersteuning de zorgaanbieder ook daadwerkelijk kost, inclusief een kleine marge. Er bestaat er een bekend en goed rekenmodel van Berenschot wat met de juiste input uit de praktijk⁴ een reëel tarief kan berekenen.

Naar onze mening is het essentieel dat er kennis is over hoe een reëel tarief tot stand komt en welke elementen erin verwerkt zijn. Wij zijn er voorstander van, dat dit met enige regelmaat in de gemeenteraad wordt toegelicht en besproken.

De tarieven dienen voorts op een correcte manier dus met actuele cijfers uit de praktijk geïndexeerd te worden. Helaas heeft de VNG⁵ aan gemeenten geadviseerd de tarieven te indexeren met het OVA⁶ percentage. Dit percentage klopt niet met de kostenstijging en cao stijging in de praktijk. Wij zijn voor een indexering, waarin rekening gehouden wordt met de echte, reële kostenstijging. Dus het doorlopen van de verschillende treden binnen de loonschaal door de thuisondersteuners, het stijgen van de lonen door cao-verhogingen, het mogelijk stijgen van de laagste loonschalen door minimumloon stijgingen en het (mogelijk) stijgen van kosten door ziekte/verzuim.

Een voorbeeld van een reëel tarief, waarbij het salaris van de thuisondersteuners verdeeld is over de treden binnen de schaal (met verhoudingsgewijs meer in trede 4 en 5, aangezien de invullers van de enquête veelal wat langer in dienst zijn) en het landelijke (hoge) verzuimpercentage, komt voor 2024 neer op een bedrag rond €40 á €41.

³ Algemene maatregel van bestuur = een nadere detaillistische uitwerking van beleidsregels uit een Wet

⁴ Bijvoorbeeld het actuele salaris van de thuisondersteuner, waarin meegenomen wordt hoe de verdeling van thuisondersteuners is over de verschillende treden binnen de loonschaal en het actuele ziekteverzuimpercentage

⁵ Vereniging van Nederlandse gemeenten

⁶ Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling; bedoeld om een marktconforme arbeidsvoorwaardenontwikkeling mogelijk te maken in de zorg. Gemeenten zijn niet verplicht om dit te volgen.

Thuisondersteuners moeten kunnen rondkomen

44% van de Eindhovense thuisondersteuners die deelname aan deze enquête heeft moeite met rondkomen. Een hoger tarief kan worden gebruikt om de armoede en het niet kunnen rondkomen onder deze belangrijke groep werkenden aan te pakken.

Een cruciale oorzaak van de armoede in deze groep is dat het werk fysiek te zwaar is om fulltime te kunnen werken. Het aantal uren dat je kunt werken is beperkt, en daarmee het inkomen. Hier is eerder in deze rapportage al meer over geschreven.

Een ander belangrijke oorzaak is dat het salaris de eerste 5 jaar onder de grens van de Europese richtlijn minimumlonen⁷ ligt. Hier kan op lokaal niveau iets aan gedaan worden.

Een gemeente kan de afspraak maken met zorgaanbieders om de medewerkers niet in te delen in de laagste, maar in de hogere trede van de loonschaal voor thuisondersteuners. Dit is de vrijheid die de cao VVT⁸ biedt. Inschalen in een andere schaal is, gezien het standaard karakter van de cao, niet mogelijk.

Naast dat dit de armoede onder deze belangrijke groep werkenden aanpakt, heeft het nog een ander effect. Door de stijging in januari 2024 van het minimumloon ligt de laagste trede van de loonschaal voor thuisondersteuners nu op minimumloon niveau. Voorheen lag de laagste trede boven het minimumloon, waardoor het relatief aantrekkelijk was dit werk te gaan doen. Nu heeft deze functie er flink wat concurrentie van ander werk bij gekregen. Op minimumloon niveau (en erboven) is namelijk ook werk met minder fysieke belasting.

Hierdoor kan een afspraak met zorgaanbieders over het inschalen in een hogere trede van de loonschaal, verwerkt in het tarief, naast het aanpakken van armoede, een belangrijk onderdeel zijn van het aantrekkelijker maken van het werk en het oplossen van de personeelstekorten. En daardoor een bijdrage leveren aan het oplossen van de wachtlijsten voor cliënten.

Een voorbeeld van een tarief waarbij de thuisondersteuners minimaal een uurloon ontvangen dat voldoet aan de Europese Richtlijn Minimumlonen, komt neer op een bedrag rond €42 á €43.

⁷ Volgens EU Richtlijn 2022/2041 is het minimumloon toereikend wanneer deze 60% van het mediane fulltime loon bedraagt. Voor Nederland betekent dat een minimumloon van €16 bruto per uur (nu €13,57). Meer informatie: <https://www.voor16.nl>

⁸ cao Verpleeg-, Verzorgingshuizen, Thuiszorg en Jeugdgezondheidszorg

Deel 3: Adviezen FNV

Andere indicatie thuisondersteuning

We adviseren de manier van indiceren te veranderen, zodat er een gezonde werkdruk ontstaat voor de thuisondersteuner en voldoende ondersteuning voor de cliënt en mantelzorger.

- **Indiceer voldoende tijd** voor de huishoudelijke taken die gedaan moeten worden, zodat de thuisondersteuner zijn/haar werk op een lichamelijk verantwoorde manier kan doen, de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is en de mantelzorger niet verder belast wordt.
- **Indiceer tijd voor het 'praatje' en het uitvoeren van de signaalfunctie.** Dit staat in de functieomschrijving in de cao bij de taken van de thuisondersteuner. Om te kunnen signaleren is sociaal contact tussen de cliënt en thuisondersteuner noodzakelijk. Ook heeft de thuisondersteuner tijd nodig de opgevangen signalen door te geven aan bijvoorbeeld andere zorgverleners. Door de signaalfunctie weer een plaats te geven binnen de ondersteuning kunnen grotere problemen voorkomen worden.
- **Indiceer op maat** op basis van de sociale mogelijkheden en het ziektebeeld en/of beperkingen van de cliënt. Zodat de thuisondersteuner de tijd heeft de voorwaarden te scheppen om zijn/haar werk te kunnen doen. En zodat de cliënt op een passende manier benaderd en ondersteund wordt.

Als aan bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, wordt het werk weer aantrekkelijk en wordt iets gedaan aan de uitstroom. Ook kunnen de thuisondersteuners die dat willen meer uren gaan werken. Nieuwe thuisondersteuners aantrekken wordt makkelijker.

Wij zijn ervan overtuigd dat door juist méér uren ondersteuning in te zetten, er (door meer ondersteuners en grotere contracten) meer beschikbare uren ondersteuning ontstaan. Hierdoor krijgen de thuisondersteuners een meer volledig salaris en betere werkomstandigheden. Cliënten krijgen de zorg en benadering die ze nodig hebben en mantelzorgers worden niet verder belast, zodat ze de mantelzorg kunnen blijven doen.

Uit deze adviezen volgt de conclusie dat het normenkader van bureau HHM niet moet worden ingevoerd in Eindhoven.

Reëel tarief thuisondersteuning

Wij adviseren de zorgaanbieders vanuit de gemeente een reëel tarief te betalen voor de geleverde ondersteuning, gebaseerd op de praktijk.

- Houd binnen het tarief rekening met de in de **praktijk** geldende verdeling van de thuisondersteuners over de verschillende treden binnen de **loonschalen**.
- Houd binnen het tarief rekening met het daadwerkelijke **ziekteverzuim**.

Wij adviseren de tarieven ieder jaar te indexeren met gegevens uit de praktijk (zie pagina 20), dus niet met het OVA percentage of een ander (reken)model.

- Houd bij het indexeren **rekening met het stijgen van de lonen**, doordat thuisondersteuners klimmen in de loonschaal.
- Houd bij het indexeren **rekening met loonstijgingen door cao** verhogingen en/of stijging van het wettelijk minimumloon.

Beter salaris thuisondersteuners

Wij adviseren in het tarief en in de afspraken met zorgaanbieders op te nemen dat thuisondersteuners een minimum uurloon krijgen volgens de Europese richtlijn minimumlonen, momenteel **€16 per uur**. Zie pagina 21 van dit rapport voor nadere informatie.

Dit betekent dat de thuisondersteuners makkelijker **rond kunnen komen**. Plus dat het werk in verhouding tot andere laag betaalde beroepen **aantrekkelijker** wordt, wat helpt bij het oplossen van het tekort aan thuisondersteuners.

Betere ondersteuning mantelzorgers

Ook voor mantelzorgers zijn onze adviezen met betrekking tot de indicatie belangrijk, zodat het deel dat gedaan kan worden door de thuisondersteuner, ook daar terecht komt. Zodat de mantelzorgers niet (verder) **overbelast** raken.

Verder adviseren wij de gemeente Eindhoven de aandacht voor een betaalde vorm van (vervangende) mantelzorg te vergroten, via PGB of het (deels) in dienst gaan bij een zorgverlener. Dit aangezien het verlenen van mantelzorg vaak knelt in combinatie met het werk en inkomen van de mantelzorger.

Bijlage: Advies Cliëntenraad Sociaal Domein (CRSD)

Op 31 oktober 2023 heeft de Cliëntenraad Sociaal Domein Eindhoven, een adviescollege voor het gemeentebestuur, een advies uitgebracht over het door de gemeente voorgestelde normenkader huishoudelijke ondersteuning.

Hun advies luidt:

- Houd bij ouderen bij het toekennen van huishoudelijk hulp juist wel rekening met de specifieke inrichting van hun woning en het hebben van een huisdier.
- Indien de client dit wenst moet er ook ruimte zijn om strijken te indiceren.
- Niet iedereen kan online boodschappen doen, daar moet een oplossing voor komen. Wie dat wel kan staat voor hogere uitgaven en die moeten vergoed worden.
- Voor veel geopperde technische oplossingen (vaatwasmachine, robotzuiger enz.) wordt geen enkele vergoeding gegeven, het is gepast hierin een financiële bijdrage te leveren.
- Wij missen het besef van het belang en waardering van een sociaal praatje en wij vinden dat zulks in de nieuwe versie een duidelijke plaats moet hebben.
- Het moet helder worden hoe vervanging bij ziekte en vakantie geregeld en gefinancierd is. Instellingen moeten financieel in staat worden gesteld om hun diensten adequaat te kunnen verrichten.
- Zorg ervoor dat cliënten vanaf het begin weten dat zij zich kunnen laten bijstaan door een OCO⁹.

Het uitgebreide advies met deze zeven overwegingen verder uitgewerkt, kan worden opgevraagd bij CRSD Eindhoven, Postbus 90.150, 5600 RB Eindhoven, secretariaat_crsd@eindhoven.nl | www.crsdeindhoven.nl

⁹ Onafhankelijke cliëntondersteuner. Onafhankelijk van gemeente of zorgorganisatie