

Rapportage Enquête Wmo Huishoudelijke Ondersteuning Meierijstad



mei 2025

Werkgroep sociaal beleid - Lokaal FNV De Meierij

Inhoud

Voorwoord	4
Conclusies	5
Adviezen FNV	6
1 Opzet enquête	7
Doel	7
Respons	7
2 Cliënten aan het woord	8
2.1 Aanvraag en toekenning hulp	8
2.2 Beoordeling huishoudelijke ondersteuning	9
2.3 Wachtlijsten	10
2.4 Taak gemeente.	10
2.5 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?	10
2.6 Conclusie.....	12
3 Familieleden van cliënten, bekenden en sympathisanten aan het woord	13
3.1 Schoon huis	13
3.2 Sociaal contact, Luisterend oor en Signaalfunctie	13
3.3 Wachtlijsten	14
3.4 Eigen bijdrage	14
3.5 Conclusie	14
4 Medewerkers aan het woord	15
4.1 Motivatie en werkplezier	15
4.2 Salaris	15
4.3 Fysieke belasting/werkdruk	16
4.4 Oplossingen voor de zware fysieke belasting van het werk	16
4.5 Mentale belasting/werkdruk	16
4.6 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?	17
5 Mantelzorgers aan het woord	19
5.1 Aantal uren mantelzorg per week	19
5.2 Inhoud van de mantelzorg	19
5.3 Combinatie mantelzorg en werk.....	19

5.4 Combinatie mantelzorg en privé.....	19
5.5 Mantelzorg en huishoudelijke ondersteuning	20
5.6 Inspanning gemeente.....	20
5.7 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?	21
5.8 Conclusie.....	22
6 Adviezen FNV De Meierij.....	23
6.1 Intake en procedure verbeteringen melding/aanvraag WMO.....	23
6.2 Andere indicatie huishoudelijke ondersteuning.....	24
6.3 Reëel tarief huishoudelijke ondersteuning	25
6.4 Beter salaris huishoudelijk ondersteuners	25
6.5 Betere begeleiding en opleiding voor medewerkers	26
6.6 Betere ondersteuning mantelzorgers	26
Bijlage: Een reëel tarief, zodat je kan rondkomen	27

Voorwoord

De uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) door de gemeente staat al jaren onder druk. Het aantal inwoners van Meierijstad dat gebruik maakt van de WMO is voor zeker het vijfde jaar op rij gestegen. In 2024 waren dat er 5590 (cijfers CBS), een absoluut record. Die stijging is overigens een landelijke trend. De groei komt vooral door de vergrijzing. In Meierijstad gaat het om 2725 inwoners van 75 jaar en ouder. Naar verhouding meer dan in vergelijkbare gemeenten. In 2024 vroegen 2640 mensen vooral om hulp in de huishouding.

Op dit moment speelt er veel, vooral op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning van de Wmo. Te veel vraag, ook door invoering van het abonnementstarief, en te weinig medewerkers. Gebruikers van Wmo-zorg en betrokken mantelzorgers komen door het zorgtekort steeds vaker in de knel. De huishoudelijk ondersteuners zien hun werkdruk (en lichamelijke klachten) toenemen en kunnen vaak niet of nauwelijks rondkomen.

Zorgaanbieders worden met financiële gevolgen geconfronteerd, doordat gemeenten door het aanbesteden van Wmo-zorg vaak geen kostendeekkende tarieven betalen. Te lage tarieven leiden tot te lage of zelfs negatieve marges, met alle mogelijke gevolgen voor huishoudelijk ondersteuners, cliënten en mantelzorgers.

Het systeem rondom de uitvoering van de Wmo piept en kraakt. FNV in Meierijstad wil met deze enquête en deze rapportage een bijdrage leveren aan het oplossen van de problemen in de thuisondersteuning Wmo¹, door kennis van de problemen én mogelijke oplossingen op te halen bij de mensen waar het om gaat: cliënten, huishoudelijk ondersteuners, mantelzorgers en andere betrokkenen zoals familie.

In de teksten maken we gebruik van **uitspraken** van cliënten, familieleden, huishoudelijk ondersteuners, mantelzorgers en sympathisanten. Deze zijn afkomstig uit de antwoorden en opmerkingen bij de open vragen.

Deze rapportage geeft een beeld van de knelpunten en verbetermogelijkheden in de huishoudelijke ondersteuning (WMO) binnen de gemeente Meierijstad.

Deze rapportage wordt aangeboden aan de wethouder en aan de politieke partijen in de gemeenteraad van Meierijstad. We gaan met hen in gesprek. In een themabijeenkomst zullen de resultaten met belangstellenden worden gedeeld en nader worden toegelicht. FNV blijft de politiek en andere (beleids-) ontwikkelingen actief volgen op dit onderwerp.

Op deze plaats danken we iedereen die aan deze enquête heeft meegewerkt: de respondenten, de ondersteuning van medewerkers in het regionale vakbondshuis, de leden van de werkgroep Lokaal Sociaal Beleid en in het bijzonder Erik de Jong, die zich al jarenlang inzet voor een rechtvaardig en sociaal beleid in Meierijstad.

Werkgroep Sociaal Beleid, Lokaal FNV De Meerij

Contact: vo-zuidoost@fnv.nl en/of lokaaldemeerij@gmail.com

¹ Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Conclusies

Cliënten vinden huishoudelijke ondersteuning essentieel, vooral voor een schoon huis en het sociale contact. Ze ervaren wachttijden als lang en de bureaucratie als frustrerend. Cliënten willen meer tijd van hun ondersteuning en beter geschoold personeel. Continuïteit en meer vaste medewerkers worden als belangrijk gezien.

Familie, bekenden en sympathisanten zien huishoudelijke ondersteuning als zeer belangrijk, met name een schoon huis en de signaalfunctie. Ze maken zich zorgen over de lange wachttijden, de bureaucratie en de snellere en eenvoudigere hulpverlening. Ze pleiten voor de menselijke maat, minder regeldruk en een inkomensafhankelijke eigen bijdrage zonder nadelige gevolgen voor de lage inkomens.

Huishoudelijk ondersteuners, de medewerkers zijn zeer betrokken bij hun werk, maar vinden het fysiek zwaar en voelen zich niet altijd gewaardeerd. Ze willen meer maatwerk, betere arbeidsvoorwaarden en minder bureaucratie. Ze ervaren tijdsdruk en onvrede over de rol van leidinggevend.

Mantelzorgers verlenen intensieve zorg en ervaren grote belasting, vooral door tekorten aan personeel en bureaucratie. Ze vinden dat huishoudelijk ondersteuners meer tijd voor hun werk en een eerlijk salaris verdienen. Ze roepen op tot verbeteringen in het systeem om overbelasting en uitval te voorkomen.

Kortom:

Door het korten op de uren huishoudelijke ondersteuning hebben huishoudelijk ondersteuners 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 huishoudelijk ondersteuners betekent dit dat hun werk steeds zwaarder wordt met overbelasting (met name fysieke klachten) als gevolg. Daar komt het lage salaris nog bovenop.

Adviezen FNV



Meer tijd voor de huishoudelijk ondersteuners levert minder belasting op voor de ondersteuners en hun werk wordt daardoor aantrekkelijker. **Een verbeterde indicering** kan dit realiseren en de huishoudelijk ondersteuners kunnen beter rondkomen; een deel van hen kan ook meer ingepland worden, omdat zij meer willen werken. De cliënten kunnen een schoner huis krijgen en er is meer tijd voor de signaalfunctie.



Verkort de wachttijd in het proces van aanvraag tot toekenning en met name ook de start van de ondersteuning en communiceer daar in de tussentijd over met de cliënten/aanvragers.



Faciliteren meer betrokkenheid van de huishoudelijk ondersteuners bij hun werk voor een betere planning en afstemming over het werk. Geef de huishoudelijk ondersteuners een rol bij het advies over indicatie.



De zorgen over de betaalbaarheid van de ondersteuning in de toekomst kunnen mede worden opgelost worden door het **inkomensafhankelijk maken** van de eigen bijdrage, waarbij de laagste inkomens worden ontzien en hogere inkomens meer bijdragen.

1 Opzet enquête

Doel

Door deze enquête wil Lokaal FNV De Meierij een bijdrage leveren aan het oplossen van de geconstateerde problemen in de thuisondersteuning Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), door kennis van de problemen én mogelijke oplossingen op te halen bij de mensen waar het om gaat:

- 1 de gebruikers van de Wmo-zorg (cliënten)
- 2 hun directe familie, bekenden en andere betrokkenen (sympathisanten)
- 3 de professionele thuis(zorg)medewerkers
- 4 mantelzorgers

Dus niet bij managers en beleidsmakers, maar bij mensen om wie het gaat en die de zorg en noodzakelijke hulp zelf verlenen.

We hebben ons daarbij beperkt tot de gemeente Meierijstad, waar wij als lokale werkgroep actief zijn. We hebben gebruik gemaakt van ervaring bij eerdere FNV-enquêtes in Tilburg, Eindhoven, Oss en Utrecht. We hebben de vragen aangepast voor dit onderzoek. In de voorbereiding en uitwerking van de enquête hebben we eerder ontvangen aandachtspunten en inbreng uit de ledenvergadering van april 2024 benut.

In de enquête hebben we een combinatie gemaakt tussen puur informatieve vragen, vragen om de hypothesen (gevormd door de eerdere verkregen signalen) te testen, vragen uit de FNV-rapportage vanuit andere gemeenten en volledig open vragen.

Respons

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in december 2024 tot begin februari 2025 in de gehele gemeente Meierijstad. Hoewel sommige problematiek in bijvoorbeeld kleinere kernen net iets andere beelden kan geven, is het algemeen beeld eenduidig over de gehele gemeente. In de uitwerking is daarom geen onderscheid gemaakt tussen de diverse kernen.

De enquête hebben we in Meierijstad uitgezet via onze gemeentelijke FNV-leden, ouderenorganisatie KBO, Sociaal Werk Meierijstad (voorheen “Ons Welzijn” en “Welzijn de Meierij”) en via oproepen in de lokale media.

De enquête is volledig ingevuld door **304 inwoners** van Meierijstad. Waaronder:

- 63 die huishoudelijke ondersteuning ontvangen
- 81 familieleden
- 38 huishoudelijk ondersteuners
- 70 mantelzorgers
- 52 andere betrokkenen (sympathisanten)

2 Cliënten aan het woord

De enquête is ingevuld door 63 gebruikers van de huishoudelijke ondersteuning Wmo (cliënten). Omdat de zorgmedewerkers hun functie het liefst huishoudelijke ondersteuning noemen (zie 2.3), gebruiken we in deze rapportage voor de hulp via de Wmo de term “huishoudelijke ondersteuning”.

70% van de cliënten heeft al enkele jaren huishoudelijke ondersteuning via de WMO.

Een ruime meerderheid van de cliënten, die deze vragenlijst voor WMO huishoudelijke ondersteuning invulden (ruim 75%), krijgt 1 - 2 uur per week ondersteuning. Het resterende gedeelte iets meer (tot 3 uur per week). 35% van de cliënten vindt dat de toegekende uren onvoldoende is; hiervan zegt de helft niet of onvoldoende te kunnen meewerken. Veel werk blijft liggen.



“Er blijft veel werk liggen wat we zelf niet kunnen doen”

“Wekelijks het bed verschonen lukt zelfs niet”

“In die tijd is het onmogelijk om de belangrijkste dingen te doen”

“Er is geen tijd meer voor wat extra, of er moet dan regulier werk blijven liggen”

2.1 Aanvraag en toekenning hulp

Het proces van aanvraag en toekenning wordt door 72% van de cliënten als goed of voldoende ervaren, 28% vindt dat dit matig of slecht is gegaan. Van de 28%, die het proces negatief beoordeelden, had tweederde het over lange wachttijden. Ook wordt gesproken over onduidelijkheden in het proces en over bureaucratie.



“Mijn aanvraag was in eerste instantie afgewezen, maar onder protest is dit later teruggedraaid en kreeg ik alsnog hulp”

“Indicering was voor 3 uur afgegeven, maar door personeelstekort is dit tot anderhalf uur verminderd”

“Indicering afgeven heeft geen enkele zin als je weet dat er wachttijden zijn van 1 jaar of langer”

Ondanks dat een groot aantal van de cliënten het proces als voldoende ervaart is de totale wachttijd, tot aan de start van huishoudelijke ondersteuning, erg lang geweest. Dat is onzes inziens maatschappelijk onaanvaardbaar.

Enkele opvallende uitkomsten:

- 50% van de mensen wachtte 1 maand op de reactie van de gemeente na het indienen van de aanvraag voor ondersteuning (de rest wachtte langer, tot 3 maanden).
- 67% wachtte, na de reactie van de gemeente, 6 weken op het keukentafelgesprek (de rest wachtte langer).
- 74% wachtte vervolgens nog 1 maand op de toekenning van de ondersteuning.
- Het wachten op het starten van de huishoudelijke ondersteuning, na de toekenning van de gemeente, duurde bij 53% van de cliënten 1 maand en voor 30% van de cliënten zelfs 2 tot 3 maanden. De rest van de mensen moest langer wachten.

Opvallend is dat 56% van de cliënten op de vraag of ze ondersteuning kregen bij de aanvraag en toekenning aangeven dit niet nodig was. 19% had ondersteuning van familie en 17% van een professional. 8% gaf aan geen ondersteuning gehad te hebben, maar had dit wel graag gewild.

2.2 Beoordeling huishoudelijke ondersteuning

72% van de cliënten, die de enquête invulden, zegt de huishoudelijke ondersteuning goed tot voldoende te vinden. Door de 28% die de ondersteuning matig tot slecht beoordelen, worden veel wisselingen van medewerkers en de inzet van invalkrachten genoemd. Daarnaast worden veel werkzaamheden niet gedaan ofwel is er niet genoeg tijd voor.



“Ze doen het hoognodige en verder komen ze niet, aan dweilen komen ze niet toe”.

Wat betreft de onderdelen van de huishoudelijk ondersteuning, krijgt “een schoon en leefbaar huis” het hoogste cijfer op een schaal van 1 tot 10 een 8,5.

De andere onderdelen worden ook als belangrijk beoordeeld: de “signaalfunctie” scoort 7,5, het “sociale contact” 7,3 en “luisterend oor” 7.

60% van de cliënten geeft aan een vaste huishoudelijk ondersteuner te hebben.

67% geeft aan dat er geen of onvoldoende vervanging is bij ziekte of vakantie van de huishoudelijk ondersteuner. De meerderheid vindt het een probleem dat er te weinig vaste huishoudelijk ondersteuners zijn en dat er te weinig invallers zijn. Dit veroorzaakt een extra belasting voor de cliënten.



“Soms komen er invalkrachten met weinig motivatie, gelukkig komt er vaak een vaste kracht”

“Elke keer komt er een andere hulp, jonge mensen kunnen vaak niet poetsen”

“Ik heb eerst goede zorg gehad, maar ik kreeg een andere zorginstelling en was het een puinhoop met als gevolg geen hulp”.

87% van de respondenten zegt geen aanvullende hulp van familie en/of burens te krijgen. 9% krijgt dit wel: dit is gemiddeld 4 uur per week. Mensen zijn dus afhankelijk van de gemeente.

2.3 Wachtlijsten

Cliënten maken zich ook zorgen om de wachtlijsten. 48% maakt zich zorgen om hen die geen hulp hebben, maar dit wel nodig hebben. 42% maakt zich zorgen voor zichzelf als men in de toekomst meer hulp nodig heeft.

2.4 Taak gemeente.

91% van de invullers vindt het een taak van de gemeente om zich in te spannen voor een gezonde werkdruk voor de huishoudelijk ondersteuners, om op die manier het werk aantrekkelijk te maken. Ook 91% vindt dat de gemeente zich moet inspannen voor een fatsoenlijk salaris voor de huishoudelijk ondersteuners.

57% van de cliënten, die de enquête invulden, is vóór het invoeren van een inkomensafhankelijke bijdrage voor de thuisondersteuning. 36% 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.

2.5 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?

De reacties en opmerkingen van cliënten bij deze open vraag zijn hieronder gegroepeerd samengevat.

Meer tijd

35% van de cliënten geeft aan dat het belangrijk is dat er meer tijd voor huishoudelijke ondersteuning komt.



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

Hoger salaris

Veel cliënten vinden het belangrijk dat de huishoudelijk ondersteuners een hoger salaris krijgen. Mogelijk dat er dan meer ondersteuners aangetrokken kunnen worden.



“Ik zou graag zien dat de medewerker betaald krijgt voor het harde werk wat ze verzetten. Maar blijkbaar verdient iemand op kantoor bijna het dubbele.”

Meer en betere ondersteuners

Aangegeven wordt dat er meer en betere huishoudelijk ondersteuners moeten komen, enerzijds door het werk aantrekkelijker te maken (minder werkdruk, hoger salaris), anderzijds door een betere begeleiding en training (vooral voor de jonge, onervaren ondersteuners).



“Dat ze meer controleren bij (red: naam zorgaanbieder) hoe ze werken, want daar werkt het allemaal langs elkaar heen”

“ik zou steeds dezelfde hulp willen hebben en niet de jonge mensen die nu komen en niets van huishoudelijk werk afweten”.

Verbetering procedure

Bij 28% van de invullers, die het proces van aanvraag en toekenning negatief beoordeelden, wordt vooral gesproken over te veel bureaucratie, te weinig kennis en ervaring inzake de indicering en lange wachttijden.



“Ik zou graag zien dat wij onze klachten bij de Wmo kwijt kunnen, maar wij worden verwezen naar de instellingen zelf. Iets van “de slager keurt zijn eigen vlees”

“In oktober komt iemand van (zorgaanbieder) op gesprek over de verlenging van de hulp, ik bel in december vergeefs om te vragen of de verlenging is goedgekeurd, in januari weet ik nog niets”

“Minder bureaucratische handelingen”.

Overige opmerkingen



“Huishoudelijke hulp moet blijven en laagdrempelig zijn. Het mag niet zo zijn dat ouderen deze zorg gaan mijden omdat het te duur wordt. Ouderen moeten zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dan is hulp in de huishouding erg belangrijk”

“Ik hoop niet dat ik uren moet inleveren, maar ik hoop ook dat iedereen die huishoudelijk hulp nodig heeft dit ook kan krijgen”.

2.6 Conclusie

De meeste cliënten (70%) ontvangen al jarenlang huishoudelijke ondersteuning via de Wmo, waarbij 75% slechts 1-2 uur per week hulp krijgt. Hoewel 65% deze hoeveelheid als voldoende ervaart, geeft 35% aan dat dit te weinig is en dat veel werk blijft liggen. Bijna een derde ervaart het proces van aanvraag en toekenning als bureaucratisch en traag. De meeste cliënten wachten na de aanvraag 3-4 maanden op het starten van de huishoudelijke ondersteuning, maar wachttijden van 6 maanden tot een jaar zijn niet ongebruikelijk.

De meerderheid ervaart de ondersteuning als goed of voldoende, maar het gebrek aan vaste medewerkers, de inzet van invalkrachten en tijdsdruk worden vaak genoemd als knelpunten. Continuïteit in de ondersteuning wordt gemist. De invalkrachten die komen, zijn vaak vooral jonge en onervaren huishoudelijk ondersteuners.

Cliënten vinden een schoon en leefbaar huis het belangrijkste, maar ook de signaalfunctie, het sociaal contact en een luisterend oor worden zeer gewaardeerd. Verder maakt een meerderheid zich zorgen over de wachtlijsten en verwacht van de gemeente dat zij zich inzet voor betere arbeidsomstandigheden en salarissen van huishoudelijk ondersteuners.

Wat betreft eigen bijdragen staat 57% positief tegenover een inkomensafhankelijke eigen bijdrage, mits dit niet leidt tot lastenverzwaring voor lage inkomens.

In de open antwoorden pleiten cliënten voor meer tijd per ondersteuning, beter geschoold personeel en minder bureaucratie. De algemene teneur is dat de huishoudelijke ondersteuning belangrijk is en dringend verbeterd moet worden. Het werk moet aantrekkelijker worden, zodat er meer personeel aangetrokken kan worden.

3 Familieleden van cliënten, bekenden en sympathisanten aan het woord

De enquête is ook ingevuld door mensen die dicht bij deze cliënten staan, zoals familie en kennissen (83) en sympathisanten (57). 84% hiervan had direct contact met mensen die zorg ontvangen, 5% had een kennis die in de huishoudelijke ondersteuning werkt en de overige 11%, had mensen die afgewezen zijn of in het verleden familie of kennis met Wmo hadden.

3.1 Schoon huis

Net als de cliënten zelf vindt ook deze groep respondenten een schoon en leefbaar huis erg belangrijk. 94% geeft dit, op een schaal van 1 tot 10 een cijfer 7 tot met 10 (gemiddeld 8,4) waarvan zelfs 23 % een 10 geeft. Dat geeft aan dat er voldoende aandacht dient te zijn voor een goede urenindicatie, zodat dat ook kan gebeuren. De normering is te krap.

3.2 Sociaal contact, Luisterend oor en Signaalfunctie

92% van deze groep geeft aan het sociaal contact zeer belangrijk te vinden (cijfer 7 t/m 10), gemiddeld een 8 en 10% geeft zelfs een 10.

Een “luisterend” oor scoort hierbinnen ongeveer net zo hoog: 92% vindt dit belangrijk (cijfer 7 t/m 10), gemiddeld eveneens een 8 en 26% geven het een cijfer 10, en vinden het dus super belangrijk.

Ook de signaalfunctie wordt belangrijk gevonden. (93% geeft een cijfer 7 t/m 10), waarvan zelfs 33% een 10.

Deze cijfers bevestigen dat behalve schoonmaak, het erg belangrijk wordt gevonden dat Wmo-gebruikers (cliënten) hun verhaal kwijt moeten kunnen, maar ook dat herkend wordt als er extra aandacht of zorg nodig is en cliënten dat zelf niet (kunnen of willen) aangeven.

Dit impliceert dat de kwaliteit-competenties (bijvoorbeeld door opleiding en meer tijd) van de huishoudelijk ondersteuners meer moeten zijn dan alleen “schoonmaak”.



“Juist de adviserende rol zou de basis moeten zijn”

“Cliënten verwachten veel terwijl de huishoudelijk ondersteuners steeds meer moeten doen in minder tijd”

“De huishoudelijke hulp heeft niet genoeg tijd om van gedachten wisselen”.

3.3 Wachtlijsten

Er worden veel zorgen uit gesproken (62%) over bijvoorbeeld diegene die wel zorg nodig hebben, maar die nog niet krijgen. Vooral over de veel te lange procedures. Ook maakt men zich zorgen als in de toekomst de zorgvraag groter wordt (27%). Slechts 8% maakt zich hierover geen zorgen.



“Sneller hulp, al is het telefonisch, en tijdens de wachttijd en wachtlijsten al ‘peilen’ hoe het bijvoorbeeld met iemand gaat”

“Een verzoek en dergelijke kunnen indienen zonder veel rompslomp”

“Beslissingen moeten sneller genomen worden”.

3.4 Eigen bijdrage

Van de familieleden vindt het merendeel (76%) dat de kosten hiervan inkomensafhankelijk kunnen worden, waarbij wel 47% de kanttekening maakt dat de kosten voor de lagere inkomens zeker NIET mogen stijgen.

24% vindt dat de kosten voor iedereen gelijk moet zijn en dat er bijvoorbeeld wel beter gekeken moet worden naar wat er werkelijk nodig is.

3.5 Conclusie

Ook familieleden en andere naasten van cliënten bevestigen het belang van huishoudelijke ondersteuning. Voor hen is een schoon huis een absolute prioriteit, gemiddeld gewaardeerd met een 8,4. Daarnaast vinden ze het sociale aspect van de ondersteuning minstens zo belangrijk: sociaal contact, een luisterend oor en de signaalfunctie worden allen als essentieel beoordeeld, vaak met een cijfer 8 of hoger. Deze groep benadrukt dat huishoudelijk ondersteuners niet alleen praktische hulp verlenen, maar ook een belangrijke psychosociale rol vervullen.

Er is veel zorg over de lange wachttijden en bureaucratische procedures. 62% maakt zich zorgen over mensen die nu geen hulp krijgen ondanks duidelijke behoefte. Familieleden vinden dat aanvragen sneller en eenvoudiger afgehandeld moeten worden. Wat betreft de eigen bijdrage steunt 76% een inkomensafhankelijke regeling, zolang dit geen nadelige gevolgen heeft voor mensen met lage inkomens. Uit de opmerkingen blijkt dat deze groep vooral wil dat de menselijke maat terugkeert in de ondersteuning en dat zorgmedewerkers voldoende tijd en vaardigheden hebben om hun werk goed te kunnen doen. Ze pleiten voor minder regeldruk en meer persoonlijke aandacht in de zorgverlening.

4 Medewerkers aan het woord

De enquête is ingevuld door 38 huishoudelijk ondersteuners die ondersteuning verlenen. Aan deze medewerkers is gevraagd hoe zij het liefst genoemd willen worden. 45% daarvan geeft aan 'huishoudelijk ondersteuner' en 21% 'thuisondersteuner'. Daarom gebruiken we in deze rapportage de term 'huishoudelijk ondersteuner'.

De medewerkers uit deze enquête werken meestal al een aantal jaar in de huishoudelijke thuiszorg. Het merendeel werkt tussen de 11-20 jaar (47%) of zelfs langer dan 20 jaar (11%).

De meeste huishoudelijk ondersteuners werken parttime. 58% werkt 11 tot 20 uur, 25% werkt 21 tot 30 uur en 14% 1 tot 10 uur per week. Slechts 3% werkt meer dan 30 uur.

4.1 Motivatie en werkplezier

Een belangrijke reden om dit werk te doen is voor 48% van de medewerkers dat het werk goed te combineren is met de thuissituatie. 41% vindt het werk leuk. Men vindt het waardevol werk en prettig om voor anderen iets te kunnen betekenen. Vrijwel niemand heeft voor dit werk gekozen vanwege het salaris.



“het is waardevol om op deze manier iets te kunnen betekenen voor ouderen”.

70% van de huishoudelijk ondersteuners heeft plezier in het werk. Bij 17% is dit wisselend en slechts 3% geeft aan dat ze geen plezier hebben in hun werk. In 56% van de gevallen wordt het plezier gehaald uit het contact met en de aandacht voor de cliënt. Verder geeft 30% aan dat de zelfstandigheid en flexibiliteit die bij het werk hoort, bepalend is voor het werkplezier.

Toch geeft maar 50% van de huishoudelijk medewerkers aan dat ze over 5 jaar dit werk nog steeds zullen doen. 22% van de mensen gaat over 5 jaar met pensioen en 17% zegt dan ander werk te hebben.

4.2 Salaris

Ruim een kwart (28%) is tevreden over de hoogte van het salaris. Van de huishoudelijk ondersteuners, die de vraag over het salaris wilden beantwoorden, geeft 46% aan niet of met moeite rond te kunnen komen. Hiervan geeft 90% aan dat dit betekent dat ze moeite hebben met het betalen van de vaste lasten en boodschappen. Extraatjes, zoals een uitje, zitten er vaak niet in. Verder wordt aangegeven dat het salaris een aanvulling is op het inkomen van de partner of dat het werk gecombineerd wordt met een andere parttime baan.



“als ik alleenstaand was, kon ik niet rondkomen van dit salaris”.

4.3 Fysieke belasting/werkdruk

Van alle medewerkers die de enquête hebben ingevuld, geeft 72% aan het werk zwaar of zelfs veel te zwaar te vinden. Van deze mensen krijgt 67% lichamelijke klachten en 10% kan het niet lang volhouden. Slechts 14% vindt het werk goed te doen.

24% van de medewerkers geeft aan dat ze, vanuit financieel oogpunt, meer willen werken. Het merendeel (71%) wil dit niet; hiervan geeft ruim de helft (52%) aan dat het werk, vooral fysiek, te zwaar is. 23% wil meer werken maar de organisatie wil dat niet en bij 17% past meer werken niet binnen hun privésituatie.



“Tegen cliënten wordt gezegd dat er te weinig personeel is en tegen het personeel wordt gezegd dat er geen vervanging nodig is”

“Meer werken lukt niet door een slechte planning”

“Als er 1 cliënt uitvalt, krijg ik geen nieuwe cliënt ingepland terwijl er een wachtlijst is”.

4.4 Oplossingen voor de zware fysieke belasting van het werk

Er worden meerdere oplossingen aangegeven om de fysieke zwaarte van de werkzaamheden te verminderen. 78% geeft aan dat er meer tijd voor het werk moet zijn en dat er meer afwisseling tussen licht en zwaar werk moet komen. Op de vraag of mensen het werk binnen de tijd afkrijgen, zegt 51% dat dit niet of soms wel/soms niet lukt. Van de medewerkers die hier meer over willen vertellen, wordt gemeld dat de indicering beter moet, dat er geen tijd is voor koffie, te weinig tijd voor reistijd en voor persoonlijke aandacht voor de cliënt. Dit heeft onder meer te maken met de vermindering van de Wmo-uren die zijn afgegeven. Doordat er minder of te weinig tijd is voor het schoonmaakwerk, is er vaak geen tijd meer voor het uitvoeren van de noodzakelijke signaalfunctie (het ‘praatje’). In sommige gevallen kan de cliënt ook meehelpen. Daarnaast worden er nog enkele oplossingen aangedragen: bijscholing, ergonomie en het gebruik van de juiste materialen.



“De werkgever moet voor goed materiaal zorgen, nu sta je je polsen kapot te wringen”

“Goed schoonmaken vergt meer tijd”.

4.5 Mentale belasting/werkdruk

Een ander belangrijk onderdeel van het werk is het omgaan met het ziektebeeld/gedrag van de cliënt. Van de huishoudelijk ondersteuners heeft 91% te maken met cliënten met dementie en 85% met cliënten met moeilijk en/of ingewikkeld gedrag. 63% van de mensen vindt dit in meerdere of mindere mate mentaal belastend. Met betrekking tot de vraag, hoe ze geholpen kunnen worden bij deze cliënten, geeft 45% van de ondersteuners aan dat, als ze meer tijd bij deze cliënten konden doorbrengen, dit zou

helpen bij het omgaan met deze cliënten. 13% antwoordt hierop dat ze hiervoor graag een opleiding willen volgen, en 10% zegt geholpen te zijn met een goede planning waarbij gekeken wordt naar een betere match tussen cliënt en huishoudelijk ondersteuner.



“meer tijd bij de cliënt, zodat ik aandacht kan besteden aan het gedrag”

“de juiste medewerkers matchen bij de juiste cliënten, zodat er een klik is”.

4.6 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?

De reacties en opmerkingen van medewerkers bij deze open vraag zijn hieronder gegroepeerd samengevat.

Meer tijd

Men geeft aan dat het essentieel is om meer tijd te hebben voor de werkzaamheden bij de cliënt. Er blijft dan minder werk liggen en het geeft een meer voldaan gevoel voor zowel de cliënt als de ondersteuner. Tegelijkertijd betekent het dat er minder fysieke klachten ontstaan. Dan kunnen de huishoudelijk ondersteuners die dat willen meer uren gaan werken, zodat ze beter rond kunnen komen. Meer tijd zorgt er ook voor dat de huishoudelijk ondersteuners beter om kunnen gaan met cliënten met dementie en moeilijk en/of ingewikkeld gedrag, heel belangrijk voor de medewerker én voor de cliënt. Wat ook belangrijk is: meer tijd maakt het werk weer opnieuw aantrekkelijk. Volgens een aantal huishoudelijk ondersteuners is het momenteel niet alleen fysiek niet meer mogelijk om meer uren te werken, maar ook praktisch onmogelijk.



“Als ik meer tijd krijg bij mijn cliënten, kan ik dit werk blijven doen tot aan mijn pensioen”

“Als ik bij de cliënten geen koffie krijg, heb ik de hele ochtend geen pauze, en de reistijd van de ene cliënt naar de volgende is 3 minuten, wat veel te kort is”.

Hoger loon

Naast het tekort aan tijd bij de cliënten dat wordt aangegeven door de huishoudelijk ondersteuners, wordt ook meermaals gemeld dat het salaris verhoogd moet worden. Niet alleen omdat ze moeite hebben met rondkomen, maar vooral ook omdat velen het gevoel hebben dat “men” niet begrijpt hoe belangrijk en intensief hun werk is.

Meer waardering

Veel medewerkers geven aan dat meer tijd bij de cliënt en een betere beloning meer waardering voor hun werk oplevert. Het feit dat er vaak minder tijd is bij de cliënt of harder/sneller gewerkt moet worden, werkt demotiverend. De signaalfunctie schiet er bij in. Ook wordt gemeld dat er volgens het contract minder gewerkt wordt, terwijl er een lange wachtlijst van cliënten is.

“Meer waardering omgezet in meer tijd en salaris”



“Deze week zit ik weer 6 uur in de min, zit te springen om in te vallen en cliënten zitten om hulp verlegen, maar deze week weer gefrustreerd”.

Betere organisatie

Er wordt gemeld dat er regelmatig geen nieuwe cliënten worden ingepland, terwijl er wel plek is bij de huishoudelijk ondersteuners. Wat betreft de werkzaamheden en de mate waarin meegeholpen kan worden, worden er vraagtekens gezet bij de juiste indicering van de uren. Ook bij verandering van de situatie van de cliënt zou een herindicatie op zijn plaats zijn.



“Beter kijken wie het echt nodig heeft; er zijn cliënten die meer tijd krijgen en het niet of minder nodig hebben, terwijl andere cliënten het harder nodig hebben”.

4.7 Conclusie

De reacties van huishoudelijk ondersteuners laten een aantal duidelijke thema's zien. Ze tonen veel betrokkenheid bij hun werk, maar ervaren het als fysiek zwaar en vinden de beloning niet in verhouding tot de inspanning staan. Een groot deel kan of wil niet meer uren werken, mede door de belasting van het werk en beperkte mogelijkheden binnen de organisatie. Werkplezier wordt vooral gehaald uit het persoonlijke contact met cliënten de zelfstandigheid van het werk, maar wordt belemmerd door tijdsdruk, de indicering van de ondersteuning en een gebrek aan waardering. De huishoudelijk ondersteuners ervaren dat sommige cliënten onrealistische verwachtingen hebben, terwijl andere cliënten juist meer tijd en aandacht nodig hebben. Meer maatwerk is vereist. Beoordeeld dient te worden op welke wijze de indicering van de huishoudelijk ondersteuning verbeterd kan en moet worden. Bovendien heerst er onvrede over de rol van planners en leidinggevenden. Zo voelen de huishoudelijk ondersteuners zich beperkt in hun mogelijkheden om overuren uitbetaald te krijgen of, voor de huishoudelijk ondersteuners die dat willen (bijna 25%), bij te springen als er uitval is. Dat terwijl cliënten lang wachten op ondersteuning. Tot slot vindt een deel van de huishoudelijk ondersteuners dat er meer open communicatie en ondersteuning moet komen vanuit de werkgever, waarbij ideeën van medewerkers serieus worden genomen en er minder bureaucratie komt. Dat komt ten goede aan de waardering en het werkplezier.

5 Mantelzorgers aan het woord

De mantelzorgers, die deze enquête hebben ingevuld, verlenen meestal mantelzorg aan hun partner (45%), ouders (33%), of kinderen (6%) of anders, denk aan familierelatie of burens. Meer dan 81 procent verleent de zorg al meerdere jaren. Enkele mantelzorgers zelfs al langer dan 20 jaar met een uitschieter van 32 jaar.

5.1 Aantal uren mantelzorg per week

Het aantal uren mantelzorg dat de invullers per week uitvoeren wisselt sterk. Drie van de invullers geven aan 24 uur per dag, 7 dagen in de week mantelzorg te verlenen. Twee van de invullers geeft een aantal uren aan van 80-100 uur per week. (samen 6%). Een eveneens relatief kleine groep 4% geeft aan (bijna) een hele werkweek 30-40 uur mantelzorg te verlenen. De grootste groep geeft mantelzorg per week, wisselend tussen de 4 en 24 uur met een gemiddelde van >12 uur per week.

5.2 Inhoud van de mantelzorg

De ondersteuning die door de mantelzorgers wordt gegeven, bestaat voor 40% uit schoonmaken en andere huishoudelijke taken, 27% uit begeleidende taken, 16% uit verzorgende taken, 14% uit medische taken en voor 3% uit “anders”, zoals bijvoorbeeld administratieve en financiële ondersteuning.

5.3 Combinatie mantelzorg en werk

Van de mantelzorgers heeft 43% geen betaald werk (is bijvoorbeeld met pensioen). De overige 57% combineert de mantelzorg met een betaalde baan. 9% geeft aan dat hun baan en de mantelzorg niet of slecht te combineren is. Veel van deze mantelzorgers geven in de ruimte voor opmerkingen ook aan, dat ze minder zijn gaan werken om de mantelzorg te kunnen uitvoeren.



“kost me veel uren verlof op het werk”

“50% neemt mijn werkgever voor zich en 50% ten laste van mijn verlof, zodat mijn salaris intact blijft. Verder mag ik thuis werken, zodat ik in nood thuis kan helpen”

“Het lukt, maar ondersteuning vanuit WMO zou heel welkom zijn”

“Moeilijk. Maar het moet”

“Omdat ik in ploegen werk kan ik overdag dingen regelen voor haar”.

5.4 Combinatie mantelzorg en privé

62% van de mantelzorgers geeft aan de mantelzorg te kunnen combineren met het privéleven. 38% geeft aan dat dat niet of met moeite gaat.



“Het feit dat je alleen van huis af kan als je iemand in huis hebt om je partner gezelschap te houden tijdens je afwezigheid”

“Ik heb momenteel zelf ook een burn out”

“De tijd ontbreekt nu om mijn hobby uit te oefenen en de tijd om de boodschappen te halen is beperkt”

“Het lukt redelijk, maar drukt wel een stempel op mijn privéleven. Er komt erg veel op me af”

“Staat continu aan nooit rust, kom niet meer aan mezelf toe”

“Geen privacy meer voor eigen gezin, dat schiet er bij in”.

5.5 Mantelzorg en huishoudelijke ondersteuning

In 43% van de gevallen is naast de invuller nog een andere mantelzorger betrokken. Bij 33% is er naast mantelzorg ook huishoudelijke ondersteuning aanwezig. Wat opvallend is aan de uitkomst op de vraag hoe de verschillende onderdelen van de huishoudelijke ondersteuning gewaardeerd worden. “Een schoon en leefbaar huis” wordt het belangrijkste gevonden. Direct daarna scoort het sociale contact, een luisterend oor, en de signaalfunctie en dat er iemand aanwezig is die naar de cliënt kan luisteren en waaraan vragen gesteld kunnen worden bijna even hoog. 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 huishoudelijk ondersteuners en benoemen het lage salaris als oorzaak van het tekort aan huishoudelijk ondersteuners. Zowel het korten op uren ondersteuning als het tekort aan huishoudelijk ondersteuners 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.



“Maak me zorgen om degene die de ondersteuning nodig hebben en of daar dan de juiste persoon komt”

“Niet alle thuisondersteuners zijn opgeleid en/of geschikt voor de signaalfunctie”

“Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd om even met jou van gedachten kan wisselen?”.

5.6 Inspanning gemeente

84% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten inspannen voor een gezonde werkdruk voor de huishoudelijk ondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken. 84% van de mantelzorgers geeft aan dat de gemeente zich zou moeten

inspannen voor een fatsoenlijk salaris voor de huishoudelijk ondersteuners om het werk aantrekkelijker te maken. Aangezien deze zelf aangeven dat onder de maat te vinden (zie 2.3). Licht hier volgens de mantelzorgers een duidelijke opgave voor de gemeente zeker en met name in de tarieven tabel en normering voor huishoudelijk werk.



“In samenwerking met de betreffende zorgorganisatie”

“De gemeente zou controle op de werkzaamheden moeten uitvoeren”

“Dat de zorgaanbieders van huishoudelijke ondersteuning verplicht meer gaan samenwerken zodat daar waar nog ruimte is de ondersteuning overgaat naar de andere zorgaanbieder die nog ruimte heeft en wachttijden kunnen worden verkort”.

5.7 Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de huishoudelijke ondersteuning via de WMO?

De reacties en opmerkingen van mantelzorgers bij deze open vraag zijn hieronder gegroepeerd samengevat.

In het kort komt het neer op betere arbeidsomstandigheden (meer tijd, meer salaris) voor de huishoudelijk ondersteuners waardoor er minder personeelsgebrek en dus meer ondersteuning is. Door meer ondersteuning worden de mantelzorgers (enigszins) ontlast, waardoor ze (langer) in staat zijn hun mantelzorg te blijven verrichten.

Meer tijd

Veel van de mantelzorgers wil meer tijd voor huishoudelijke ondersteuning bij de zorgvrager. Niet alleen voor de zorgvrager, maar ook, omdat veel mantelzorgers er niet méér zorgtaken bij kunnen hebben.



“Dat er meer tijd komt voor de werknemers om hun werk naar behoren te kunnen uitvoeren”

“De balans is weg, veel minder uren en taken worden er gedaan waardoor je mantelzorger veel meer moet doen”.

Meer thuisondersteuners

Mantelzorgers geven aan dat het belangrijk is dat er meer huishoudelijk ondersteuners komen.



“De functie van zorgmedewerker thuiszorg wordt door gemeente en zorgverlener instantie zwaar onderschat. Zij hebben een zeer belangrijke rol. Zij geven de structuur aan de week en zijn soms de enige die de client spreekt die week”.

“Dat de medewerkers meer tijd krijgen voor hun taken en niet alles in 2 uurtjes moeten doen”.

Minder bureaucratie bij de aanvraag

Vele mantelzorgers geven aan dat de wachttijden absurd lang zijn en toekenningen lang niet altijd consequent en eerlijk plaatsvinden.

“

“er moet sneller wat geregeld worden, want anderhalf jaar wachten en nog geen hulp hebben is onacceptabel”

“snellere afhandeling en daadwerkelijk naar de situatie van de mensen kijken. Nu word je te snel afgewezen met redenen die in de praktijk niet eens toetsbaar zijn

“dat de huishoudelijke ondersteuning wat beter en menselijker toegekend wordt en niet via 1 gesprek gaat waarbij 1 onderzoeker bepaalt wat iemand zelf kan”.

5.8 Conclusie

Mantelzorgers vormen een cruciale, maar zwaarbelaste groep binnen het zorgsysteem. De meeste verlenen al jaren intensieve zorg aan partners, ouders of kinderen, soms zelfs meer dan 100 uur per week. Ze combineren deze taken vaak met betaald werk (57%) en een privéleven, wat leidt tot stress en overbelasting. Mantelzorgers voeren uiteenlopende taken uit: van huishoudelijke tot medische zorg, en voelen zich vaak alleen verantwoordelijk.

Hoewel 33% van de mantelzorgers ondersteuning krijgt van een huishoudelijk ondersteuner, merken zij dat deze professionals onder hoge werkdruk staan. Ze geven aan dat het tekort aan zorgmedewerkers en de bezuinigingen direct leidt tot extra taken voor henzelf. Een schoon huis, sociaal contact, signalering en een luisterend oor worden ook door mantelzorgers als essentiële onderdelen van huishoudelijke ondersteuning gezien. Net als cliënten pleiten zij voor betere arbeidsvoorwaarden voor de huishoudelijk ondersteuners: meer tijd, een eerlijk salaris en voldoende personeel.

Daarnaast hekelen zij de bureaucratische rompslomp en lange wachttijden bij aanvragen. Er is een duidelijke oproep aan gemeenten om het systeem menselijker, toegankelijker en eerlijker te maken. De conclusie is helder: zonder structurele verbeteringen in de huishoudelijke ondersteuning komen mantelzorgers steeds verder onder druk te staan, met risico op uitval als gevolg.

6 Adviezen FNV De Meerij

6.1 Intake en procedure verbeteringen melding/aanvraag WMO



Informatie en toegang tot loket verduidelijken

Uit de enquête blijkt dat de toegang tot het gemeente “loket” WMO te wensen overlaat. De informatie is te beperkt, Kaders, zoals toetsing -en toewijzingscriteria zijn niet of nauwelijks te vinden. Verbetering van digitale en persoonlijke toegang hiertoe is dringend noodzakelijk.



Verbetering procedure tijd en minder bureaucratie

Slechts een kleine helft van alle respondenten ervaren het proces als voldoende. De eerste reactietijd en het vervolg daarop duurt veel te lang. De gegeven informatie klopt vaak niet of is niet volledig. De uiteindelijk afgegeven beschikkingen zijn soms onvoldoende en willekeurig. Wat niet past bij de algemene beginselen van behoorlijk bestuur welke van de gemeente verwacht kunnen worden. De indruk (uit persoonlijke gesprekken met respondenten) is dat men “bewust” zoveel mogelijk wordt afgehouden, met vaak zeer schrijnende gevallen als uitkomst.



“mijn partner is inmiddels overleden”.

Ook is vaak bij vooral mantelzorgers, familie, bekenden en overige sympathisanten onbekend dat een zogenaamd ‘keukentafel’-gesprek met ondersteuning kan en mag plaatsvinden. Driekwart geeft aan dat men over deze mogelijkheid graag meer had geweten.

Hoewel wij overtuigd zijn van de goede bedoelingen van de gemeente hierbij biedt de vastgestelde nieuwe verordening ‘sociaal domein’ voor Wmo-aanvragen helaas geen enkele verbetering. Hoewel in de vorige verordening een eerste reactietijd van 8 weken al als veel te lang wordt ervaren (die overigens al vaak ruimschoots werd overschreden), geeft de in de recente verordening opgenomen term ‘zo spoedig mogelijk’ geen enkele garantie of druk op de organisaties op verkorting hiervan. Wij adviseren hier net als bij overige bestuurlijke beslissingen in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht een termijn met mogelijkheid tot boete bij overschrijding in op te nemen. Bijvoorbeeld maximaal 4 weken en een boete van €21,- per week (het bedrag van de eigen bijdrage per maand) bij overschrijding van deze termijn.

Na toekenning (beschikking) dienen daarnaast de nu ontstane wachtlijsten te worden opgelost. Het kan niet zo zijn dat er bij constatering van terechte noodzakelijke hulp men dan op een wachtlijst geplaatst wordt. Personeel te kort zoals nu vaak aangegeven door de gemeente en de organisaties kan en mag niet als excuus/oorzaak worden opgevoerd. Bovendien hebben we hiervoor eerder goede adviezen gegeven om dat op te lossen. Wellicht kan hier ook met maximale termijnen en boetes worden gewerkt.

Veel onduidelijkheid is er bij cliënten over het aanpassen van de hulp als de zorgvraag verandert, bijvoorbeeld de partner overlijdt, de ziekte verergert of vermindert. Nu wordt de zorg soms abrupt stopgezet zonder goede herbeoordeling of anderszins. Ook wordt die soms doorgezet terwijl die niet meer nodig is. Wij adviseren standaard periodiek bijvoorbeeld 3-jaarlijks of bij signalen van de huishoudelijk ondersteuner of mantelzorger en op verzoek van de cliënten zelf, maar dan binnen 4 weken zelf een herbeoordeling uit te voeren.



Eerlijke bijdrage

Cliënten, huishoudelijk ondersteuners, mantelzorgers, familieleden allemaal geven ze aan dat ze het volstrekt normaal zouden vinden dat er een hogere eigen bijdrage naar inkomen en vermogen zou kunnen worden gevraagd en de eigen maandelijkse bijdrage (die voor iedereen geldt), hierop aan te passen. Hoewel de wet deze mogelijkheid nu nog niet biedt, adviseren wij wel dat nu al uit te werken (liefst in breder gemeentelijk verband). Dit om financiële verschillen tussen (regio-) gemeenten te voorkomen en zodra de Wet dat toestaat in te voeren. Om bij iedereen die meer dan €40.000 per jaar inkomen heeft (voorstel regering) een deel van de WMO zelf te laten betalen, zou dat voor Meierijstad betekenen dat 30% (circa 1700 mensen, CBS) meer moeten gaan betalen. Dat geeft naar verwachting financiële armslag voor de gemeente of als de bijdrage te groot wordt voor burgers met hoge inkomens of vermogens, direct tot minder aanvragen en dus belasting op de sociale zorgvraag. Alleen een beroep op eigen verantwoordelijkheid hierin gaat ons inziens niet werken.

6.2 Andere indicatie huishoudelijke ondersteuning

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



Indiceer voldoende tijd voor de huishoudelijke taken

Hierdoor kan de huishoudelijk ondersteuner zijn/haar werk op een lichamelijk verantwoorde manier doen, de cliënt de ondersteuning krijgt die nodig is en wordt de mantelzorger ook niet verder belast. In de praktijk betekent dat, zoals uit de enquête is gebleken, dus meestal meer uren en betere facilitering.



Indiceer tijd voor het “praatje” en het uitvoeren van de signaalfunctie

Dit staat in de functieomschrijving in de cao bij de taken van de huishoudelijk ondersteuner. Om te kunnen signaleren is sociaal contact tussen de cliënt en de huishoudelijk ondersteuner noodzakelijk. Ook heeft men 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 en kunnen cliënten hierdoor langer thuis wonen wat de reguliere zorg ontlast.



Indiceer op maat

Zorg voor een juiste en zorgvuldige afweging op basis van de sociale mogelijkheden en het ziektebeeld en/of beperkingen van de cliënt zelf. Zodat

de huishoudelijk ondersteuner de tijd heeft om de voorwaarden te scheppen om zijn/haar werk te kunnen doen. Hierdoor voelt de cliënt zich gehoord en wordt deze op een passende manier benaderd en ondersteund.



Invoering indicering aanpassingen

Als aan de genoemde aanpassingen van de indicering wordt voldaan, wordt het werk voor de huishoudelijk ondersteuners weer meer aantrekkelijk en wordt de uitstroom hiervan beperkt. Ook kunnen de huishoudelijk ondersteuners die dat willen en kunnen dan meer uren gaan werken, maar ook voor nieuwe huishoudelijk ondersteuners wordt het werk aantrekkelijker, wat eveneens het tekort aan personeel verder kan beperken.

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 huishoudelijk ondersteuners een meer passend salaris en betere werkomstandigheden. Ook cliënten krijgen dan de zorg en benadering die ze nodig hebben en wordt tevens de veel te hoge druk op mantelzorgers verminderd, zodat deze de mantelzorg kunnen en willen blijven doen. Uit deze adviezen, die gebaseerd zijn op de enquêteresultaten, volgt ook dat het normenkader van bureau HHM moet worden losgelaten en ruimer dient te worden geïnterpreteerd in Meierijstad.

6.3 Reëel tarief huishoudelijke ondersteuning

Wij adviseren de zorgaanbieders vanuit de gemeente een reëel tarief te betalen voor de geleverde ondersteuning, gebaseerd op de praktijk, zodat zij hun personeel vervolgens een redelijk minimaal uurtarief kunnen betalen.



Houd binnen het tarief rekening met de in de praktijk geldende verdeling van de verschillende treden binnen de loonschalen.



Houd binnen het tarief rekening met het daadwerkelijke (relatief hoge) ziekteverzuim.



Wij adviseren deze tarieven ieder jaar te indexeren met gegevens uit de praktijk (zie deel 3). Dus niet met het OVA-percentages of een ander (reken)model.

Houd bij het indexeren rekening met het stijgen van de lonen, doordat huishoudelijk ondersteuners klimmen in de loonschaal.

Houd bij het indexeren rekening met loonstijgingen door cao-verhogingen en/of stijging van het wettelijk minimumloon.

6.4 Beter salaris huishoudelijk ondersteuners



Wij adviseren in het tarief en in de afspraken met zorgaanbieders op te nemen dat huishoudelijk ondersteuners een minimum uurloon krijgen volgens de Europese richtlijn minimumlonen, momenteel €16 per uur. (In Nederland is dat nu per 1 jan €14,06). Dit betekent dat de ondersteuners 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 ondersteuners.

6.5 Betere begeleiding en opleiding voor medewerkers



De zorginstellingen dienen een meer fatsoenlijk opleidingsbudget te verkrijgen voor coaching en opleiding van de huishoudelijk ondersteuners. Uit de enquête blijkt dat er nadrukkelijk behoefte is aan meer dan alleen schoonmaak. De medewerkers dienen hierop getraind te worden, zodat men die gewenste indicatie en luisterend oor ook daadwerkelijk kan vervullen en daarmee kan omgaan. Zeker ook in de omgang met cliënten met een zware en bijzonder zorgvraag.

6.6 Betere ondersteuning mantelzorgers



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

Mantelzorgers moeten meer dan nu de gelegenheid kunnen krijgen even afstand te nemen van hun zware zorgplicht. Dit aangezien het verlenen van mantelzorg vaak knelt in combinatie met de werk-, inkomens- en privé-situatie van de mantelzorger. Met alle respect en waardering voor de huidige waarderingsbijeenvakkomsten is dat volstrekt onvoldoende en doet men de mantelzorgers hiermee tekort. Daarom adviseren wij de gemeente structureel voor een betaalde vorm van tijdelijk vervangende mantelzorg te zorgen, via PGB of het afnemen van extra (tijdelijke) diensten bij een zorgverlener.

‘Fijn dat jullie veel adviezen hebben, maar wat doet de FNV zélf voor mantelzorgers?’

De vakbond heeft veel leden die zelf mantelzorger zijn. Wij helpen de werkende leden op onze spreekuren bij vragen over de combinatie mantelzorg-werk. Ook ondersteunen wij individuele leden en niet-leden in de gemeente bij de Wmo-aanvraag, dit wordt gedaan door FNV-consulenten Wmo. Het landelijk bestuur van FNV publiceerde² recent de notitie Mantelzorg als onbetaalde arbeid.

² <https://www.fnv.nl/getmedia/45be453a-c30d-4491-a5f9-0a2ba8e4c377/FNV-Mantelzorgvisie-2024.pdf>

Bijlage: Een reëel tarief, zodat je kan rondkomen

Een reëel tarief volgens FNV is essentieel voor de werkzekerheid van huishoudelijk ondersteuners 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 huishoudelijke ondersteuning. Zodat ze op een goede manier zorg kunnen en moeten dragen voor hun personeel en daarmee de cliënten. Te lage tarieven leiden tot te lage of zelfs negatieve marges, met alle mogelijke gevolgen voor huishoudelijk ondersteuners, cliënten en mantelzorgers van dien.

Volgens de 'AMvB Reële prijs'³ is een gemeente verplicht de zorgaanbieder een reëel tarief te betalen voor de huishoudelijke ondersteuning. 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 huishoudelijk ondersteuning de zorgaanbieder ook daadwerkelijk kost, inclusief een kleine winst en risico marge voor de zorgverlener. 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 ook 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. De VNG⁵ heeft aan gemeenten geadviseerd de tarieven te indexeren met het OVA⁶ percentage. Dit percentage klopt niet meer met de kostenstijging en cao-stijging in de praktijk. Wij zijn daarom voor een indexering, waarin rekening gehouden wordt met de echte, reële kostenstijging. Dus het doorlopen van de verschillende treden binnen de loonschaal door de huishoudelijk ondersteuners, 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 huishoudelijk ondersteuners kwam voor 2024 neer op een uurbedrag rond €42 á €43.

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

⁴ Bijvoorbeeld het actuele salaris van de huishoudelijk ondersteuner, waarin meegenomen wordt hoe de verdeling van huishoudelijk ondersteuners 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.

Huishoudelijk ondersteuners moeten kunnen rondkomen

58% van de huishoudelijk ondersteuners in Meierijstad die deelnamen aan deze enquête vindt het salaris te laag en 34% 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 men kan werken is beperkt, en daarmee ook het inkomen. Hier is eerder in deze rapportage al meer over geschreven.

Een andere 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 hogere treden van de loonschaal voor huishoudelijk ondersteuners. 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 aantrekkelijker was dit werk te gaan doen. Nu heeft deze functie er flink wat concurrentie van ander werk bij gekregen. Op minimumloonniveau (en erboven) is er nu namelijk ook werk met beduidend 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 mede oplossen van de ook in deze enquête geconstateerde personeelstekorten.

Bijkomend voordeel daarbij is dat dit ook zorgt voor korte wachtlijsten op hulp voor cliënten.

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