

Rapportage Enquête Thuisondersteuning Tilburg



FNV Lokaal Midden-Brabant

Inhoud

Aanleiding voor de enquête	- 3 -
Opzet van de enquête	- 4 -
Deel 1: uitslag van de enquête	- 5 -
Thuisondersteuners, de medewerkers in de huishoudelijke thuiszorg	- 6 -
Open vraag aan thuisondersteuners: Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen?	- 9 -
Klanten, de gebruikers van de thuisondersteuning	- 11 -
Open vraag aan klanten: Wat is het belangrijkste dat er moet veranderen?	- 13 -
Mantelzorgers.....	- 14 -
Open vraag aan mantelzorgers: wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de thuisondersteuning?.....	- 16 -
Sympathisanten.....	- 17 -
Open vraag aan sympathisanten: wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de thuisondersteuning?.....	- 18 -
Deel 2: Andere belangrijke thema's	- 19 -
Een reëel tarief	- 20 -
Aanpak armoede onder thuisondersteuners, via het tarief.....	- 21 -
Aanbesteden in de zorg.....	- 22 -
Deel 3: Adviezen	- 23 -
Indicatie thuisondersteuning.....	- 24 -
Salaris thuisondersteuners	- 25 -
Tarief thuisondersteuning.....	- 26 -
Aanbesteden van de thuisondersteuning.....	- 27 -
Mantelzorg.....	- 29 -

Aanleiding voor de enquête

Uitvoering van de Wmo staat al jaren onder druk. Op dit moment speelt er nogal wat, vooral op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning. 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 niet of nauwelijks rondkomen. Zorginstellingen worden met financiële gevolgen geconfronteerd, doordat gemeenten door het aanbesteden van Wmo-zorg, geen kostendekkende tarieven betalen. Het systeem rondom de uitvoering van de Wmo piept en kraakt aan alle kanten.

De FNV heeft leden binnen alle groepen die te maken hebben met de Wmo. De thuisondersteuners, de Wmo-zorggebruikers en de mantelzorgers. In steeds toenemende mate krijgen we berichten en vragen over de staat van de Wmo, meer specifiek het onderdeel thuisondersteuning (de huishoudelijk hulp binnen de thuiszorg). Zo ook in Tilburg.

FNV Tilburg wil een bijdrage leveren aan het oplossen van deze problemen, door kennis van de problemen én oplossingen niet te halen bij managers of beleidsmakers, maar bij de mensen waar het om draait: de gebruikers van de Wmo-zorg, de medewerkers thuisondersteuning en mantelzorgers.

Opzet van de enquête

Om tot een goede enquête te komen, hebben we gesprekken en interviews gehouden met verschillende betrokkenen. Onder andere met thuisondersteuners en andere Wmo-zorgverleners, cliënten (klanten) met Wmo-zorg, mantelzorgers, steunpunt mantelzorg, zorgaanbieders en ambtenaren betrokken bij de Wmo.

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

De enquête hebben we ingedeeld in vier delen. Eén voor thuisondersteuners, één voor klanten, één voor mantelzorgers en de laatste voor familieleden en andere betrokkenen rond het thema thuisondersteuning. Deze laatste hebben we 'sympathisanten' genoemd.

De enquête hebben we in Tilburg verspreid onder deze vier groepen. Uiteindelijk is deze ingevuld door 449 inwoners van Tilburg. Hieronder 176 medewerkers, 48 klanten, 65 mantelzorgers en 160 sympathisanten.

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, zorggebruikers (klanten) en mantelzorgers. Deze uitspraken zijn afkomstig uit de interviews en enquête bij de open vragen en de ruimtes voor opmerkingen.

Europese richtlijn minimumlonen

We hebben in de enquête vragen gesteld gerelateerd aan de Europese richtlijn minimumlonen. Op het moment dat we de enquête opstelden, betekende de laatste omrekening van de richtlijn voor Nederland een minimumloon van €14,- per uur. Dit bedrag is verouderd. In de nabije toekomst komt de omrekening voor Nederland neer op een minimumloon van €16,- per uur. Dit is het bedrag waar we ons als FNV op richten.

Omdat hiermee zowel de vragen als de antwoorden niet meer accuraat zijn, verwerken we deze niet in de uitkomsten. Wel nemen we dit mee in deel 2 van deze rapportage.

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 52% wil thuisondersteuner genoemd worden. Daarom is dit de naam die we in deze rapportage gebruiken.

De invullers van dit onderdeel van de enquête werken meestal al een aantal jaar in de thuisondersteuning. Een merendeel tussen de 1-5 of tussen de 11-20 jaar. Op één thuisondersteuner na, werkt iedereen parttime.

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. Het werk wordt door de medewerkers als waardevol, nuttig, veelomvattend en als een positieve bijdrage aan de samenleving en maatschappij gezien. Het contact met mensen en het iets betekenen voor mensen, maakt het werk leuk om te doen.

De thuisondersteuners halen hun werkplezier vooral uit het contact met hun cliënten en de zelfstandigheid die bij dit werk hoort.

Toch geeft maar 40% van de thuisondersteuners aan, dat ze over 5 jaar dit werk nog steeds willen doen. 35% wil over 5 jaar ander werk hebben, waarvan ongeveer de helft 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 11% tevreden. Maar liefst 64% geeft aan niet rond te kunnen komen. Tweederde hiervan geeft aan dat dit betekent dat ze moeite hebben met het betalen van de vaste lasten en boodschappen. Eénderde geeft aan dat onverwachte kosten niet betaald kunnen worden en dat 'extraatjes' niet mogelijk zijn.

Een aantal respondenten geeft in de ruimte voor opmerkingen aan, dat ze een werkende partner hebben, maar ondanks dat nog steeds niet kunnen rondkomen.

"Eigenlijk ben je continu bezig de eindjes aan elkaar te knopen en heb je aan het eind van iedere maand een probleem. En dan hoeft de wasmachine maar kapot te gaan en dan worden de problemen opeens heel erg serieus."

Fysieke belasting/werkdruk

Op één na, werken alle thuisondersteuners parttime. Wisselend van 2 uur (student die dit werk als bijbaan doet) tot 32 uur. Bijna 30% van de medewerkers geeft aan dat ze (vanuit financieel oogpunt) meer willen werken. 12% twijfelt hierover. Van dit totaal geeft ca 10% aan dat ze niet méér kunnen werken, omdat het niet past binnen de thuissituatie. 20% geeft aan dat ze niet méér kunnen werken, omdat het werk fysiek te zwaar is.

Van alle medewerkers die de enquête hebben ingevuld, geeft 77% aan het werk zwaar te vinden. 25% van het totaal geeft aan snel moe te worden van het werk en het niet lang te kunnen volhouden. Maar liefst 42% van het totaal, geeft aan lichamelijke klachten te krijgen van het werk.

“Mensen worden alleen maar ouder en zieker. In plaats van dat ze dan meer zorg krijgen, worden ze gekort. Het is voor ons ook belastend. Ik heb liever 1 cliënt van 3 uur dan 2 van 1,5 want dan moet je tweemaal het zware werk doen in dezelfde tijd en voor hetzelfde geld.”

“Ik denk dat sommige mensen echt een veel te lage indicatie hebben waardoor je amper tijd hebt voor de dingen die echt moeten gebeuren, laat staan voor het broodnodige praatje waar zoveel eenzame mensen behoefte aan hebben.”

Oplossingen

Als oplossing voor de fysieke zwaarte van het werk geeft 56% aan dat er meer tijd moet komen voor de werkzaamheden. Er is bij dit onderdeel van de enquête opvallend 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 dat op een lichamelijk verantwoorde manier te doen. Nadat er op grote schaal gekort werd op de tijd die een thuisondersteuner krijgt bij een klant, werd het werk voor de thuisondersteuners vele malen zwaarder. In veel minder tijd, moest hetzelfde werk verricht worden. En omdat de tijd per klant afnam, kregen ze er per dag klanten bij. Er zijn opmerkingen van medewerkers dat het aantal klanten per dag verdubbelde. Waar eerder 2 woningen per dag schoon moesten, moeten er nu 4 per dag schoon, in evenveel tijd.

Door 41% wordt een iets andere oplossing aangedragen: afwisseling van het zware werk met lichtere taken. Eigenlijk bedoelen ze vooral het érkennen van de fysiek lichtere taken 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 niet uit te voeren.

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

Mentale belasting/werkdruk

73% van de thuisondersteuners heeft te maken met cliënten met dementie, 63% van de thuisondersteuners heeft te maken met cliënten met moeilijk en/of ingewikkeld gedrag. Naast dementie worden voorbeelden genoemd als: zwak begaafd, autisme, borderline, hechtingsproblematiek en depressiviteit. Maar ook smetvrees en verzameldrang. Volgens enkele thuisondersteuners neemt het aantal klanten met deze problemen toe, omdat mensen langer thuis moeten wonen. Iemand kan minder snel dan vroeger terecht in de ouderenzorg, maar ook minder snel in de GGZ.

51% van de thuisondersteuners geeft aan dat de omgang met klanten met dementie en/of moeilijk/ingewikkeld gedrag in meer of mindere mate mentaal belastend voor ze is. 21% van alle thuisondersteuners geeft aan dat een opleiding over het omgaan met moeilijke gedrag hierbij zou kunnen helpen. (Dit was de hypothese die we vanuit de interviews hadden gesteld.) We zijn blij dat we naast het testen van onze hypothesen en informatie vragen, ook de ruimte hebben gemaakt in de enquête voor volledig nieuwe input. Bij dit thema werd daar veel gebruik van gemaakt. Het lijkt dat niet zozeer een opleiding gaat helpen rond dit thema, maar vooral de tijd om aandacht te besteden aan het gedrag.

“Bij een dame met dementie moet ik me iedere week opnieuw voorstellen. En steeds opnieuw haar vertrouwen winnen zodat ze me binnen laat en me door haar huis laat gaan.”

“Probeer maar eens op te ruimen en te poetsen bij iemand met verzameldrang. Dat kan niet gehaast, daar is veel persoonlijke aandacht bij nodig.”

“Om te kunnen poetsen bij iemand met autisme, die vindt dat alles moet blijven zoals het is, heb je tijd en aandacht nodig, anders gaat het niet.”

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

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

1. Meer tijd

37% van de thuisondersteuners vindt het het belangrijkste, dat ze meer tijd krijgen in de woning van een klant. Het is hiervoor al eerder genoemd: Meer tijd maakt dat de schoonmaak doelen realistischer worden, dat het werk fysiek minder zwaar wordt, zodat er minder fysieke klachten ontstaan. Dan kan de 30% die dat wil, meer uur gaan werken zodat ze (iets) beter rond kunnen komen. Meer tijd zorgt er ook voor dat de thuisondersteuners beter om kunnen gaan met klanten met dementie en moeilijk en/of ingewikkeld gedrag, heel belangrijk voor de thuisondersteuner én voor de klant.

En net zo belangrijk: meer tijd maakt het werk weer opnieuw aantrekkelijk. Volgens een aantal thuisondersteuners is het niet alleen fysiek niet meer mogelijk om meer uren te werken, maar ook praktisch onmogelijk. Het werken per minuut wordt door velen als onprettig ervaren.

“Ik heb nu bijvoorbeeld een klant met 2 uur en 5 minuten, dan 5 minuten om naar de volgende klant te gaan. Dan weer 2 uur en 4 minuten, weer 5 tot de volgende klant die vervolgens 2 uur en 20 minuten heeft.”

“Voor 6 en een half uur werken, ben ik van half negen tot half vijf bezig.”

“Ik ben dit werk gaan doen omdat ik graag iets voor een ander doe en graag contact heb met mensen. Maar het is veranderd tot een soort van vakantie- of bijbaan. Zelf als het niet te zwaar zou zijn, kun je onmogelijk aan de uren van een echte baan komen. En voor echt contact is geen tijd meer.”

2. Hoger loon

32% van de thuisondersteuners geeft aan dat het het belangrijkste is, dat het salaris omhoog gaat. Allereerst natuurlijk omdat ze niet rond kunnen komen, maar ook omdat velen het gevoel hebben dat de hoogte van hun salaris laat zien dat ‘men’ niet begrijpt hoe belangrijk en intensief hun werk is.

“De hoogte van het salaris doet geen recht aan ons werk.”

3. Waardering

18% 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.

“De mevrouw van de gemeente had tegen mijn nieuwe klant gezegd dat ze mij geen koffie mocht geven, want de gemeente betaalde me om te poetsen.”

“Ik heb voor een klant wel eens naar de gemeente gebeld, omdat de indicatie écht onmogelijk was. ‘wie dacht ik wel dat ik was!’ was de reactie.”

“Ik ondersteun mensen zodat ze langer thuis kunnen blijven wonen. Ik werk niet bij een schoonmaakbedrijf. Maar dat begrijpt de gemeente dus echt niet.”

4. Overige

13% 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 begeleiding bij de start van het werk.

Klanten, de gebruikers van de thuisondersteuning

Een meerderheid van 57% ontvangt al enkele jaren thuisondersteuning.

Aanvraag en toekenning

Ondanks de berichten die wij als FNV regelmatig ontvangen, blijkt uit de enquête dat maar liefst 70% het proces van aanvraag en toekenning als goed tot voldoende heeft ervaren. (Waarbij we de kanttekening moeten maken dat dit in de meeste gevallen om aanvragen van enkele jaren geleden gaat en in veel mindere mate over recente gevallen).

45% van de klanten geeft aan ondersteuning te hebben gehad van een professional bij de aanvraag. 40% geeft aan dat deze ondersteuning niet nodig was.

In de ruimte voor opmerkingen van degenen die het aanvraagproces als negatief beoordelen, wordt vooral ingegaan op de lange wachttijd tot er thuisondersteuners beschikbaar zijn voor de zorgverlening, administratieve onduidelijkheid en het wantrouwen vanuit de gemeente richting de aanvragers.

“Eerst blijft je aanvraag in een la liggen, omdat die persoon weggaat en na nogmaals bellen krijg je een brief thuis voor een gesprek en dan kom je op de afspraak met datum en met de naam van de persoon en dan staat de afspraak niet in haar agenda. Bij de gemeente klopt nooit iets.”

“Het proces was zeer langdradig, traag en vol wantrouwen. De gemeente gelooft me gewoon niet.”

De ondersteuning

‘Een schoon en leefbaar huis’ wordt door de klanten als belangrijkste onderdeel van de thuisondersteuning ervaren. Maar opvallend is, dat de sociale elementen zoals sociaal contact, de geruststelling dat er iemand is die ze een beetje in de gaten houdt en iemand om hun vragen aan te stellen, bijna net zo hoog scoort.

De ondersteuning wordt door 75% van de invullers als voldoende tot goed ervaren. Vooral de inzet van de thuisondersteuner wordt geprezen. Door de 25% die de ondersteuning als onvoldoende ervaart, wordt vooral het ontbreken van een (vaste) thuisondersteuner of vervanger genoemd. Evenals het gebrek aan voldoende tijd voor de ondersteuning.

“Ik heb een goede hulp die met me meedenkt, dat is erg fijn.”

“Ik mis de daadwerkelijke ontlasting door het overpakken van huishoudelijke taken. Nu is het kiezen dat wat de meeste aandacht vraagt en het restant probeer ik zelf zo goed en zo kwaad als het gaat te doen, maar dit gaat ten koste van mijn eigen draagkracht.”

Het gemiddelde aantal uren ondersteuning dat de invullers van de enquête ontvangen ligt rond de 2 uur, maar wisselt tussen de 1 en 4 uur ondersteuning per week. Opvallend is dat 32% is ingevuld in hele uren en 68% in minuten, zoals 1 uur en 55 minuten of 2 uur en 6 minuten.

Volgens 28% van de invullers is het aantal uren ondersteuning dat ze ontvangen voldoende. 45% geeft aan dat het nét genoeg is maar geeft daarbij vaak aan dat het voor de thuisondersteuner erg zwaar is. Volgens 27% is het aantal uren ondersteuning onvoldoende. 25% geeft aan dat het aantal uren ondersteuning recent verlaagd is.

“Eigenlijk vind ik dat ze te hard werkt, maar toch krijgt ze het niet af.”

73% van de invullers geeft aan een vaste thuisondersteuner te hebben. 80% geeft aan dat er geen of onvoldoende vervanging is bij ziekte of vakantie van deze 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 klanten, 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 vervangen bij ziekte en vakantie, als voor het moment dat ze zelf misschien meer zorg nodig hebben. 85% 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.

93% 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.

74% van de invullers is vóór het invoeren van een inkomensafhankelijke bijdrage voor de thuisondersteuning. 48% geeft hierbij aan dat de kosten voor de mensen met de laagste inkomens bij de invoering niet zouden mogen stijgen. 20% van de invullers maakt zich zorgen over wat een inkomensafhankelijke bijdrage voor hen gaat betekenen.

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

Op de open vraag wat de klanten het belangrijkste vinden dat er verandert, 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.)

1. Meer tijd

29% van de invullers geeft aan dat het belangrijk is dat er meer tijd komt voor de ondersteuning

“Ondanks haar inspanningen heeft de hulp geen tijd genoeg voor wat er gedaan moet worden.”

2. Meer thuisondersteuners

29% geeft aan dat het belangrijk is dat er meer thuisondersteuners komen.

“Ik krijg steeds een andere student. De één komt een half uur te laat, de ander doet alles met de Franse slag. De helft van de tijd is er helemaal niemand beschikbaar.”

3. Betere arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden voor thuisondersteuners

24% geeft aan dat het belangrijk is dat er betere arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden komen voor de thuisondersteuners.

“Er moet meer echte waardering komen voor de medewerker. Ze worden nog te veel als 'poets' gezien.”

4. Betere procedure

9% geeft aan dat er een betere procedure moet komen voor de aanvraag van ondersteuning. Het gaat dan om minder administratie en minder wantrouwen vanuit de gemeente.

5. Overige

9% 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 ouders (42%), partner (31%) of kinderen (13%). 85% van de invullers verleend al enkele jaren mantelzorg.

Aantal uren mantelzorg per week

Het aantal uren mantelzorg dat de invullers per week uitvoeren wisselt sterk. Een groep van 9% van de invullers geeft aan 24 uur per dag, 7 dagen in de week mantelzorg te verlenen. 19% van de invullers geeft een aantal uren aan, dat voldoet aan een volledige werkweek. Het gaat dan om tussen de 34 en 45 uren mantelzorg per week. De grootste groep van 72% geeft enkele uren mantelzorg per week, wisselend tussen de 2 en 30 uur, met een gemiddelde van 7 uur per week.

Inhoud van de mantelzorg

De mantelzorg die door de invullers wordt gegeven bestaat voor 39% uit schoonmaken en andere huishoudelijke taken, 30% uit begeleidende taken, 19% uit verzorgende taken en 9% uit medische taken.

Combinatie mantelzorg en werk

Van de mantelzorgers is 30% met pensioen, de overige 70% heeft werk. Hiervan geeft de helft aan dat ze (op dit moment) de mantelzorg en hun werk kunnen combineren. De andere helft heeft er moeite mee.

“Ik ben van fulltime werken naar 32 uur gegaan, nu lukt het me beter om het te combineren. Maar als er in de toekomst meer zorg nodig is, wordt het lastig. Financieel kan ik eigenlijk niet minder gaan werken.”

“Doorgaans kan ik het goed combineren, behalve op momenten dat mijn vader ineens meer zorg nodig heeft. Ik kan niet zomaar ineens vrij krijgen.”

“Het recht op zorgverlof wordt ontzegd wanneer er iemand anders is die zorg kan verlenen. Ik deel de mantelzorg met mijn zus. Maar haar werkgever zegt hetzelfde. Zo kunnen we dus geen van beide gebruik maken van zorgverlof en dat is natuurlijk absurd.”

Mantelzorg en thuisondersteuning

In 49% van de gevallen is naast de invuller nog een andere mantelzorger betrokken. Bij 53% is er naast mantelzorg ook thuisondersteuning aanwezig, wat door de mantelzorger maar in 29% van de gevallen als voldoende ondersteuning voor de klant wordt ervaren. Bij 36% is de thuisondersteuning n t voldoende (waarbij opgemerkt wordt dat de mantelzorger de taken doet waar de thuisondersteuner niet aan toe komt). In de overige 36% is de thuisondersteuning volgens de mantelzorger onvoldoende. Wat gewaardeerd wordt aan de thuisondersteuning (naast een schoon en leefbaar huis) is dat er n g iemand is die de klant in de gaten houdt en mogelijke problemen kan signaleren.

De opmerkingen die bij dit onderwerp gemaakt worden, zijn vergelijkbaar met de opmerkingen van de klanten (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.

“Wat er aan tijd bij de huishoudelijke hulp af gaat, komt er in principe aan tijd bij mij erbij. Maar dat past helemaal niet!”

“Voor mij is mantelzorg vanzelfsprekend om te doen, maar dat wil niet zeggen dat het vanzelf gaat. Ik denk dat de mensen in de regering die steeds hun mond vol hebben over mantelzorg, zelf nog nooit in die situatie hebben gezeten.”

Digitalisering

Op verschillende plaatsen voor opmerkingen binnen de enquête wordt door de mantelzorgers nóg een thema genoemd, dat voor mantelzorgers de (werk)druk verhoogd: de digitalisering.

“Veel dingen zou mijn moeder (87 jaar) best zelf kunnen als ze niet gedwongen zou worden door allerlei instanties om een app te gaan gebruiken, in te loggen met codes via telefoon, onduidelijke standaard brieven die uit het systeem rollen ect. Vaak is oplossen op afstand niet mogelijk en ligt er een berg aan administratie die in werktijd moet worden afgehandeld, waarbij veel instanties dan ook nog niet in de middagpauze bereikbaar zijn. Begrijpelijk, zij moeten ook pauze hebben, maar lastig voor ons.”

Steunpunt mantelzorg

56% van de mantelzorgers die onze enquête hebben ingevuld, zijn er niet van op de hoogte dat er in Tilburg het ‘Steunpunt Mantelzorg’ is waar ze terecht kunnen met allerlei vragen.

Open vraag aan mantelzorgers: wat is het belangrijkste dat er moet veranderen binnen de thuisondersteuning?

Op de open vraag wat de mantelzorgers het belangrijkste vinden dat er 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

50% 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.

“Gedurende een jaar is de huishoudelijke ondersteuning terug gebracht naar de helft vanwege personeelsgebrek. Dit vond ik onaanvaardbaar maar ik kon er niets aan veranderen.”

2. Meer thuisondersteuners

36% geeft aan dat het belangrijk is dat er meer thuisondersteuners komen.

“Er moet voldoende (geschikt) personeel komen, zodat er niet van die lange wachtlijsten hoeven te zijn. Waarschijnlijk door betere arbeidvoorwaarden.”

3. Uitbreiding taken medewerkers

24% van de invullers geeft aan dat het belangrijk is dat er een uitbreiding van taken van de thuisondersteuners komt. Van de signaalfunctie wordt genoemd dat deze “terug moet komen” (officieel bestaat deze). Verder worden begeleiding taken genoemd en bijvoorbeeld met de klant mee naar de huisarts gaan.

Sympathisanten

Van de sympathisanten heeft 62% van de invullers met thuisondersteuning te maken, omdat mensen in hun familie of vriendenkring ondersteuning ontvangen. 10% heeft familieleden die werken in de thuisondersteuning. 28% heeft op een andere manier met thuisondersteuning te maken (gehad). Het gaat onder andere om oud thuisondersteuners en oud mantelzorgers.

Sociale aspecten

Opvallend is dat veel sympathisanten de sociale aspecten van de thuisondersteuning hoger waarderen dan het schoonmaken. Het gaat dan om sociaal contact, iemand die de klant een beetje in de gaten houdt en iemand waarbij de klant zijn zorgen kan uiten en vragen kan stellen.

“De gemeente zou ook de sociale kant van de hulp moeten waarderen. Dus 10 minuten indiceren voor een kopje koffie.”

Gezonde werkdruk

95% van de sympathisanten vindt het belangrijk dat de gemeente zich inspant voor een gezonde werkdruk voor de thuisondersteuners.

“De medewerkers zouden minder onder druk moeten werken.”

Afschaffen abonnementstarief

85% van de sympathisanten is het een 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.

96% van de invullers maakt zich zorgen om de wachtlijsten.

Open vraag aan sympathisanten: wat is het belangrijkste dat er 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: Beter arbeidsomstandigheden (meer tijd, meer salaris) voor de thuisondersteuners waardoor er minder personeelsgebrek en dus meer ondersteuning is voor de klanten.)

1. Hoger salaris voor medewerkers

Van de sympathisanten vindt 24% het belangrijk dat de thuisondersteuners een beter salaris krijgen.

“De medewerkers moeten veel beter betaald krijgen, ze doen heel belangrijk werk.”

2. Meer medewerkers

19% van de invullers vindt het belangrijk dat er meer thuisondersteuners komen, zodat de wachtlijsten opgelost kunnen worden en klanten voldoende ondersteuning krijgen.

3. Meer tijd

Van de sympathisanten vindt 17% het belangrijk dat er meer tijd komt voor de ondersteuning van klanten.

“De tijd die wordt gegeven is echt te krap om te voldoen aan een schoon en leefbaar huis. Met deze tijd kan alleen het hoogst noodzakelijke worden gedaan.”

“De tijd is nu allemaal zeer minimaal, waardoor de huishoudelijke hulp een hoge werkdruk heeft en de klant te weinig sociaal contact en hulp.”

4. Minder werkdruk

13% van de invullers vindt dat de werkdruk van de thuisondersteuners omlaag moet.

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

5. Meer waardering voor de medewerkers

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

“Menselijkheid in plaats van bedrijfsmentaliteit, dus minder werkdruk, meer loon, meer mensen.”

6. Overige (veel verschillende)

De overige 20% van de sympathisanten noemt veel verschillende zaken die belangrijk zijn voor verandering binnen de thuisondersteuning. Waaronder de afschaffen abonnementstarief en een betere aanvraagprocedure.

“Ik zie in mijn omgeving mensen die goed zelf een huishoudelijke hulp kunnen betalen maar het niet doen. Ze bezetten plaatsen van mensen die het nodig hebben en het niet zelf kunnen betalen.”

Deel 2: Andere belangrijke thema's

Een reëel tarief

FNV is voor zekerheid van werk voor de thuisondersteuners, net als de zekerheid van de benodigde ondersteuning en zorg voor klanten 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 (én moeten) dragen voor hun personeel en klanten. Te lage tarieven leiden tot lage of zelfs negatieve marges, met alle mogelijke gevolgen voor thuisondersteuners, klanten en mantelzorgers van dien.

Volgens de AMvB 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 ons is het echter heel eenvoudig: een reëel tarief is het bedrag dat de thuisondersteuning de zorgaanbieder ook daadwerkelijk kost, inclusief een kleine marge.

Zoals bekend, bestaat er een goed rekenmodel van Berenschot, wat met de juiste input uit de praktijk, een reëel tarief berekend.

Met input uit de praktijk, bedoelen we bijvoorbeeld het actuele salaris van de thuisondersteuner, waarin meegenomen wordt hoe de verdeling van thuisondersteuners is over de verschillende treden binnen de loonschaal voor thuisondersteuners en het actuele ziekte/verzuim percentage.

De tarieven van Tilburg vergelijken met tarieven van andere gemeenten geeft een beeld van waar het tarief van Tilburg staat in relatie tot de andere tarieven. Het zegt echter niet of het tarief reëel is.

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 besproken.

Wat verder belangrijk is, is dat de tarieven op een correcte manier, met actuele cijfers uit de praktijk, geïndexeerd worden. Helaas heeft de VNG gemeenten geadviseerd de tarieven te indexeren met het OVA 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 verzuimpercentage, komt voor 2023 neer op een bedrag rond de €37,50/€38,- Voor 2024 is dit, door de afgesproken cao stijgen, beduidend hoger.

Aanpak armoede onder thuisondersteuners, via het tarief

Gezien een belangrijke uitkomst van de enquête, namelijk, dat 64% van de Tilburgse thuisondersteuners moeite heeft met rondkomen, kan het tarief ook gebruikt worden om de armoede onder deze belangrijke groep werkenden aan te pakken.

Een onderdeel van de oorzaak van de armoede onder deze groep ligt natuurlijk in het gegeven dat het werk fysiek te zwaar is om fulltime te kunnen werken. Hier is eerder in deze rapportage al meer over geschreven.

Een ander belangrijk onderdeel is, dat het salaris de eerste 5 jaar, ónder de grens van de Europese richtlijn minimumlonen 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 treden van de loonschaal voor thuisondersteuners. Dit is de vrijheid die de cao VVT biedt. Inschalen in een andere schaal is, gezien het standaard karakter van de cao, níet mogelijk.

Naast dat dit de armoede onder deze belangrijke groep werkenden aanpakt, heeft het nog een ander effect.

Door de stijging van het minimumloon (die we toejuichen!) ligt de laagste trede van de loonschaal voor thuisondersteuners nu op minimumloon niveau. Voorheen lag de laagste trede bóven 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 oplossen van de personeelstekorten. En daardoor een bijdrage leveren aan het oplossen van de wachtlijsten.

Een voorbeeld van een tarief, waarbij de thuisondersteuners ingeschaald zijn vanaf trede 3 (€14,82) komt voor 2023 neer op een bedrag rond de €38,-/€38,50.

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 de €39,50/€40,-

Aanbesteden in de zorg

De FNV vindt aanbesteden niet de juiste manier om geld dat bedoeld is voor zorg, te verdelen. Bij zorgaanbieders bestaat het grootste deel van de begroting (circa 85%) uit loonkosten. Om aanbestedingen binnen te halen, kan een zorgaanbieder eigenlijk alleen concurreren op deze loonkosten. Of de zorgaanbieder moet, om mee te kunnen doen met de aanbesteding, akkoord gaan met een al vaststaande, meestal niet reële, prijs.

Daardoor komt de 'rekening' van het aanbesteden vaak te liggen bij de medewerkers en daarmee ook bij de zorgvragers. Maar ook voor zorgaanbieders kan het (financiële) gevolgen hebben, die niet altijd even gemakkelijk op te vangen zijn. Omdat ze zich (uiteraard) aan de cao moeten houden. Dit ondermijnt de werkzekerheid van de thuisondersteuners en de zorgzekerheid van klanten en mantelzorgers.

Veel gemeenten gaan ervanuit dat aanbesteden binnen de Wmo moet van de Europese Unie. Dit is onjuist. Daar waar geen winst oogmerk wordt nagestreefd, is aanbesteden niet verplicht. Binnen bijvoorbeeld de Wlz wordt ook niet aanbesteed.

We willen de gemeente Tilburg uitdagen op een andere manier naar dit proces te gaan kijken en gezamenlijk met alle betrokken partijen te zoeken naar betere thuisondersteuning en betere manieren van afspraken maken, dan aanbesteden.

Een stap verder dan een gemeente die de thuisondersteuning aanbesteed, is het van een aantal gemeenten gezamenlijk aanbesteden. Dit zou kosten-efficiënt zijn. Naast dat ook hierbij het gevaar bestaat dat medewerkers daar de 'rekening' voor betalen, verliest de gemeenteraad een deel van zijn invloed. Dat vinden wij niet wenselijk.

Deel 3: Adviezen

Indicatie thuisondersteuning

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

- Indiceer voldoende tijd voor de huishoudelijke taken die gedaan moeten worden, zodat de thuisondersteuner haar werk op een lichamelijk verantwoorde manier kan doen, de klant de ondersteuning krijgt die nodig is en de mantelzorger niet verder belast wordt.
- Indiceer tijd voor het 'praatje' en het uitvoeren van de signaalfunctie (die ook vanuit de functieomschrijving in de cao bij de taken van de thuisondersteuner hoort). Om te kunnen signaleren is (sociaal) contact tussen de klant 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 naast de tijd voor de taken van de thuisondersteuner ook op basis van de sociale mogelijkheden en ziektebeeld van de klant. Zodat de thuisondersteuner de tijd heeft de voorwaarden te scheppen om haar werk te kunnen doen. En zodat de klant op een passende manier benaderd wordt.

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

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. Klanten krijgen de zorg en benadering die ze nodig hebben en mantelzorgers worden niet verder belast, zodat ze de mantelzorg kunnen blijven doen.

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.

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

Tarief thuisondersteuning

Wij adviseren om de zorgaanbieders 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 loonschaal.
- Houd binnen het tarief rekening met het daadwerkelijke ziekteverzuim.

Wij adviseren de tarieven ieder jaar te indexeren met gegevens uit de praktijk, 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 of minimumloon stijgingen.

Aanbesteden van de thuisondersteuning

We adviseren andere mogelijkheden te onderzoeken om afspraken te maken met zorgaanbieders dan het aanbesteden van thuisondersteuning.

We adviseren als gemeenteraad de regie te houden op de thuisondersteuning. En daarom (mocht daar sprake van zijn) aanbestedingen niet gezamenlijk met andere gemeenten te (gaan) doen.

Mantelzorg

Wij adviseren dat er stappen worden ondernomen om het steunpunt mantelzorg bekender te maken voor mantelzorgers in Tilburg. Ook het vergroten van de aandacht voor betaalde mantelzorg, via PGB of het (deels) in dienst gaan bij een zorgverlener, is belangrijk. Dit, aangezien mantelzorg vaak op gespannen voet staat met het werk en inkomen van de mantelzorger.

Uiteraard gaat FNV hier ook een bijdrage aan leveren.

Voor meer informatie:

Kim Baudewijns
Kim.baudewijns@fnv.nl
06-39183878