



Sociale Raad Tilburg

Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg
College van burgemeester en wethouders

Ter attentie van:

- wethouder mevr. M. Hendrickx
- leden gemeenteraad Tilburg

Postbus 90155
5000 LH Tilburg

Tilburg, 2 april 2024
Betreft: Advies "Hulp aan huis"
Kenmerk: 24/006

Geachte wethouder Hendrickx,
geachte leden van de gemeenteraad Tilburg,

Hierbij informeert de Sociale Raad Tilburg (SRT) u over zijn bevindingen met betrekking tot "Hulp aan huis".

Het huidige contract "Hulp aan huis" loopt eind 2024 af en per 1 januari 2025 moet er een nieuwe aanbesteding zijn. Daarnaast gaat er het komende jaar een traject lopen om te komen tot een toekomstbestendige visie op hulp aan huis en deze visie wordt leidend voor de aanbesteding die gepland staat voor 1 januari 2026. 24 januari 2024 heeft de beleidsmedewerkster van de gemeente Tilburg de SRT geïnformeerd over de stand van zaken, de ontwikkelingen en de aanbestedingen. Het belang van huishoudelijke hulp is groot voor inwoners en daarom heeft de SRT dit thema opgepakt en zich erin verdiept. Daarbij gaat onze aandacht uit zowel naar de thuisondersteuners als naar de inwoners van Tilburg die huishoudelijke hulp nodig hebben.

Algemeen

Huishoudelijke hulp is een complex vraagstuk geworden. De toenemende vraag onder andere door het abonnementstarief, de krappe arbeidsmarkt, het tekort aan thuisondersteuners, de stijgende kosten: het is van belang om na te denken hoe de huishoudelijke zorg in de toekomst haalbaar en betaalbaar kan worden gehouden. De thuissituaties waarin thuisondersteuners werkzaam zijn, zijn complexer geworden en vragen meer van hen.

De SRT onderschrijft de inzet van het college en de gemeenteraad om te komen tot passende aanbestedingen en om een toekomstbestendige visie op hulp aan huis te ontwikkelen. De gemeenteraad heeft veel tijd genomen om zich goed te laten informeren door de diverse betrokkenen en dat is waardevol.

Huishoudelijke hulp is voor veel inwoners van groot belang. Daarom wil ook de SRT zich goed laten informeren en hebben wij verhalen en ervaringen van thuisondersteuners en van inwoners opgehaald. De opbrengst van deze verhalen willen we met u delen in de vorm van een aantal adviezen, aandachtspunten en vragen. In het traject van de visieontwikkeling zal de SRT om advies gevraagd worden maar we willen u nu al de belangrijkste aandachtspunten die wij gehoord hebben, meegeven.

1 Inwoners

Inwoners die huishoudelijke hulp nodig hebben

Huishoudelijke zorg wordt toegekend aan inwoners die dit werk zelf niet meer kunnen verrichten. Daarbij gaat het dan al snel over ouderen die in de loop van de tijd steeds minder zelf kunnen en voor wie het steeds lastiger wordt om zelf het huishoudelijke werk te doen. Er is echter nog een groep die huishoudelijke hulp nodig heeft en dat zijn de jongere inwoners met een chronische lichamelijke beperking die deze ondersteuning levenslang nodig hebben. Natuurlijk is dit bij u bekend maar we willen hier toch nog graag uw aandacht op vestigen. Er zijn namelijk ook verschillen tussen deze groepen die van belang zijn om mee te nemen in beleid en uitvoering. Hiermee willen we niet twee afgebakende groepen schetsen maar wel aangeven dat dit een aandachtspunt is dat meegenomen moet worden en soms ook een andere aanpak vraagt en mogelijk maakt. Zo geven sommige jongere inwoners aan dat zij prima in staat zijn om zelf regie te voeren en dat zij iemand nodig hebben die gewoon het huishoudelijk werk komt doen.

- *Jongere inwoners met een chronische fysieke beperking*

Jongere mensen van bijvoorbeeld 20-30 jaar met een fysieke beperking hebben huishoudelijk hulp nodig om een zelfstandig bestaan op te kunnen bouwen. Huishoudelijke hulp is voor hen en voor iedereen met een fysieke beperking een voorwaarde om een eigen en zelfstandig leven te kunnen leiden. Vaak hebben zij minder energie en kunnen door hun lichamelijke beperkingen sommige werkzaamheden in huis niet of alleen met veel moeite.

Dit geldt ook voor andere jonge zorgvragers zoals jongeren met NAH (niet-aangeboren hersenletsel), jongeren met psychische aandoeningen die mogelijk nog minder adequaat aan kunnen geven wat er nodig is met betrekking tot de indicatie en regie voeren in het huishouden.

Als wij willen dat zij volwaardig deel kunnen nemen aan de samenleving en hun bijdrage daaraan kunnen leveren door (vrijwilligers)werk, door deel te nemen aan activiteiten dan zal hun huishoudelijke ondersteuning voldoende geborgd moeten zijn.

Indicaties

Er zijn diverse ervaringen verteld over de indicaties en over de gesprekken die nodig zijn om een indicatie te stellen.

- *Indicatiegesprekken*

Diverse inwoners geven aan dat gesprekken over (her)indicaties voor hen vaak niet prettig verlopen. Jongere inwoners met een chronische beperking maar ook oudere inwoners vertellen dat deze gesprekken spannend zijn en dat ze op hun hoede zijn met wat zij zeggen. Alles wordt aangegrepen om minder minuten te geven, zo melden zij aan ons.

Veel jongere inwoners met een chronische beperking kunnen een zelfstandig leven leiden omdat ze zoveel mogelijk zelf doen en altijd kijken naar 'wat kan ik wel'. Als zij met die 'actieve' houding het indicatiegesprek ingaan, kost hen dat letterlijk minuten huishoudelijke zorg. Niet omdat ze het niet-geïndiceerde werk zelf kunnen uitvoeren maar omdat door de Toegangsmedewerker dan al snel besloten wordt dat het niet echt nodig is of wel anders opgelost kan worden.

Verder wordt aangegeven dat er wordt gevraagd naar zaken waarvan de relevantie voor de indicatie niet duidelijk is, bijvoorbeeld het netwerk en hobby's. Toch durven velen daar niets van te zeggen. Degene die de vragen stelt, moet immers ook de indicatie afgeven. De relatie wordt dan ook niet als gelijkwaardig ervaren.

De sfeer die het woord 'keukentafelgesprek' oproept, vinden velen niet passend: het is een professioneel en zakelijk gesprek waarbij uiteindelijk door de Toegangsmedewerker bepaald wordt hoeveel minuten indicatie er gegeven worden. De voorkeur wordt dan ook gegeven aan het woord 'indicatiegesprek': dat is immers wat het is.

De SRT adviseert dan ook om gewoon te spreken van een "indicatiegesprek".

- *Indicatie in minuten*

Indicaties worden afgegeven in minuten, bijvoorbeeld 2 uur en 53 minuten. Inwoners geven aan dat de diverse werkzaamheden per handeling in minuten worden gegeven maar dat de optelsom te weinig is om al het werk te doen.

- *Gesprek: derde persoon erbij*

In eerdere adviezen heeft de SRT al aangegeven dat deze indicatiegesprekken niet met de aanvrager alleen gevoerd mogen worden. Zowel jongere als oudere inwoners vinden het lastig om toe te geven wat zij niet (meer) kunnen. De ondersteuning bij zo'n gesprek van een familielid of een meedenker is dan ook van belang zodat een kloppend beeld gegeven wordt van de mogelijkheden en onmogelijkheden van de aanvrager.

- *Indicaties en het aantal ontvangen uren*

Van inwoners horen we dat bij ziekte en vakantie van de thuisondersteuner het maar de vraag is of en hoeveel uren zij krijgen. Een aantal geeft aan dat zij op jaarbasis flink in de min gaan omdat er geen of onvoldoende vervanging is. Dit betekent concreet dat er soms een week gewoon niet gepoetst wordt. De SRT vraagt zich af hoe dit komt. Er worden uren geïndiceerd maar inwoners ontvangen niet alle uren en dat kan volgens ons niet de bedoeling van de indicatie zijn.

De SRT dringt erop aan dat hier bij de aanbesteding aandacht voor is en dat er met de zorgorganisaties afspraken gemaakt worden over voldoende en deskundige vervanging bij ziekte, feestdagen en vakanties.

2 Thuisondersteuners

Uren-onrust

In de gesprekken hoorden wij diverse verhalen over onduidelijkheid over het aantal (werk)uren en over het regelen van de uren zowel bij thuisondersteuners als bij inwoners. Veel onrust dus over de uren.

Thuisondersteuners

Thuisondersteuners geven aan dat ze veel zelf moeten regelen bij ziekte en bij het veranderen van indicaties van inwoners. Sommigen geven aan geen werktelefoon te hebben waardoor zij berichten gerelateerd aan hun werk ook buiten hun werkuren zien. Dit leidt bij ons ook tot vragen met betrekking tot de AVG en communicatie die via een beveiligd netwerk zou moeten verlopen. Medewerksters zouden hierin gefaciliteerd moeten worden.

Verder wordt vaak verwacht dat zij flexibel zijn wat betreft het werk en het regelen van hun werk.

Het veranderen van indicaties van inwoners heeft gevolgen voor de werkuren van thuisondersteuners.

We horen dat veranderingen in indicaties direct één op één vertaald worden naar de werkuren van de medewerksters. Zij moeten dan iets anders regelen om toch hun uren te kunnen maken.

De SRT vindt het van belang dat thuisondersteuners minder zelf moeten regelen en dat ze zekerheid hebben wat betreft hun werkuren en dus ook over hun inkomen.

Signaleringsfunctie

Het belang van de signaleringsfunctie is groot en biedt veel inzichten en informatie die nauwelijks op een andere manier te verkrijgen zijn. Zoals iemand zei: "Daarmee heb je goud in handen".

De gemeenteraad is heel duidelijk over het belang van de signaleringsfunctie. Dat kunnen wij alleen maar onderschrijven en het is van belang om de signaleringsfunctie weer te versterken.

- *Omschrijving signaleringsfunctie*

We merken dat de term een soort containerbegrip is geworden en heel gemakkelijk gebruikt wordt.

De SRT adviseert dan ook om een duidelijke omschrijving te geven en om aan te geven hoe deze in de praktijk moet werken.

- *Direct handelen*

Uit de verhalen van thuisondersteuners begrijpen wij dat signalen vaak vragen om direct handelen en dat het doorgeven naar een leidinggevende niet de aangewezen weg is. Een thuisondersteuner ziet iets en belt vervolgens de kinderen om het door te geven. Of als er echt iets aan de hand is, dan belt ze direct naar de huisarts. Veel thuisondersteuners zijn ook prima in staat om zelf de afweging te maken wat op dat moment de juiste stap is.

Daarnaast horen we van enkele jongere inwoners dat, mocht er iets aan de hand zijn, dat ze dan willen dat de thuisondersteuner contact opneemt met iemand uit hun eigen, vertrouwde netwerk. Dit vraagt wel dat thuisondersteuners hier tijd voor krijgen en dat zij ruimte hebben in hun takenpakket om een gesprek te voeren met de inwoner en het contact te leggen dat nodig is.

De SRT gaat er van uit dat deze functie als volgt ingezet wordt: de thuisondersteuner neemt iets waar en handelt direct.

- *Vaste thuisondersteuner*

Een aandachtspunt hierbij is dat als de inzet is om (kleine) veranderingen bij inwoners waar te nemen, dan is het van belang dat er een vaste thuisondersteuner is. Alleen als thuisondersteuners de persoon kennen, zullen zij signaleren dat iemand net wat anders reageert, vergeetachtiger wordt of meer ondersteuning nodig heeft.

3 Beleid huishoudelijke zorg

Huishoudelijke zorg

Huishoudelijk werk is hard werken en door de krappe indicaties en het tekort aan medewerksters is het werk alleen maar zwaarder geworden. Het is laag betaald werk dat veelal parttime gedaan wordt, soms uit eigen keuze maar soms ook omdat er geen andere mogelijkheid is. Het is van belang te weten hoe dit werk, de organisatie ervan, de zwaarte, de lage betaling uitwerkt in het dagelijks werk en in de individuele levens van een grote groep inwoners.

- *Waardering van het werk*

Huishoudelijk werk, een schoon en leefbaar huis, is van groot belang voor de kwaliteit van leven van mensen. Toch is de waardering voor dit werk laag. Dit zien we terug in de betaling maar ook in de wijze waarop erover gesproken wordt.

De SRT roept op om duidelijker de waardering voor dit werk en de thuisondersteuners uit te spreken.

- *Kwaliteit van het werk*

Veel thuisondersteuners zijn zeer deskundig in hun werk, overzien het werk, zijn in staat om met allerlei diverse mensen om te gaan, om aandacht te hebben voor de persoon en hun werk te doen. We horen ook dat door het personeelstekort er soms mensen aangenomen worden die weinig of geen ervaring hebben en ook meer moeite hebben met alle opdrachten.

De SRT adviseert dat de zorgorganisaties zorgen voor scholing van beginnende thuisondersteuners en voor bijscholing op nieuwe ontwikkelingen in het werk.

Gemeente Tilburg

Een aantal vraagstukken horen bij de werkgevers thuis. Dat realiseert de SRT zich. Het blijft echter wel de verantwoordelijkheid van de gemeente dat haar inwoners de zorg krijgen die ze nodig hebben. De gemeente heeft ook een verantwoordelijkheid om te zorgen voor de juiste voorwaarden om dit werk mogelijk te maken.

- *Thuisondersteuners: kwalitatief onderzoek*

De vraag van de SRT hierbij is op welke wijze de gemeente Tilburg de vinger aan de pols houdt bij de thuisondersteuners en bij het huishoudelijk werk. Hoe stelt de gemeente zich op de hoogte van de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke zorg en de omstandigheden waarin deze thuisondersteuners moeten werken?

De SRT adviseert dat de gemeente ook zelf in gesprek gaat met thuisondersteuners om van hen te horen wat er goed verloopt, wat aandacht vraagt en welke voorstellen zij hebben om het werk beter aan te laten sluiten bij de vraagstukken van deze tijd.

- *Tevredenheid inwoners: kwalitatief onderzoek*

Zorgorganisaties zijn verplicht om tevredenheidsonderzoeken uit te voeren. De SRT vindt het van belang dat ook de gemeente Tilburg zelf in gesprek gaat met inwoners om van hen te horen hoe zij de huishoudelijke hulp ervaren. Zijn ze tevreden? Wat gaat goed en wat kan er beter? Welke ideeën hebben zij om het systeem te verbeteren?

Er wordt van uit gegaan dat inwoners zich wel melden als het niet goed gaat of als zij de uren niet krijgen die wel geïndiceerd zijn. De praktijk is anders. Een enkele inwoner zal inderdaad die stap zetten, velen echter niet. Vaak weten ze ook niet bij wie ze dat moeten melden. En bezwaar maken bij de zorgorganisatie die bijvoorbeeld niet alle geïndiceerde uren levert: inwoners hebben niet het gevoel dat dat iets op gaat leveren.

- *Inwoners: ervaringskennis*

Inwoners zijn prima in staat om zelf te vertellen hoe de huishoudelijke hulp verloopt. De SRT adviseert dan ook om als gemeente in gesprek te gaan met inwoners om hun ervaringen te horen maar ook hun ideeën. Benoem knelpunten en nodig inwoners van harte uit om mee te denken om het anders in te richten. Welke creatieve suggesties hebben zij? Maak gebruik van hun kennis en ervaringen.

- *Indiceren: opties*

Tijdens de gesprekken die wij gevoerd hebben, hebben wij onder andere de volgende twee opties met betrekking tot indiceren, voorgelegd. We geven kort de reacties van inwoners weer.

- Thuisondersteuners gaan mee-indiceren
Er zijn thuisondersteuners die het werk overzien en in kunnen schatten wat er nodig is. Dat zal echter niet voor iedereen gelden. Hoe wordt voorkomen dat inwoners door een onjuiste inschatting een niet-passende indicatie krijgen?
- Een voorlopige indicatie voor drie maanden
Als de eerste thuisondersteuner iemand is die snel is, kundig is en een goed zicht heeft op wat er moet gebeuren in een huishouden, wat gebeurt er dan met de indicatie als iemand anders dit werk overneemt die wat meer tijd nodig heeft en wat minder kundig is?

4 Hulp aan huis: bestaanszekerheid, armoede, mantelzorg

Tot slot willen we nog graag uw aandacht vragen voor het beleid en uitvoering van “hulp aan huis” en de wisselwerking met andere beleidsterreinen.

Bestaanszekerheid en armoede

Bestaanszekerheid is voor de gemeente Tilburg een belangrijk aandachtspunt in beleid en uitvoering. Het doel is om inwoners daadwerkelijk bestaanszekerheid te bieden en armoede te bestrijden.

Wat we zien is dat thuisondersteuners zwaar werk verrichten, bijna allemaal in deeltijd werken en dit alles tegen een minimaal salaris. Dit biedt niemand bestaanszekerheid. Vrouwen, want het zijn vooral vrouwen die dit werk verrichten, blijven dus financieel afhankelijk van een partner, of hebben een tweede baan nodig, of zijn afhankelijk van een gedeeltelijke uitkering. Het is dus niet mogelijk om met dit werk bestaanszekerheid op te bouwen.

Mantelzorg

Buiten de huishoudelijke zorg die mensen ontvangen, zijn er vaak nog mantelzorgers aanwezig die allerlei andere werkzaamheden verzorgen en ondersteuning bieden.

- Wat betekent het voor het huis en het huishouden als iemand bij feestdagen, ziekte en vakantiedagen geen vervangende hulp krijgt of veel minder?

- Wat betekent het voor de was als er maar één machine gedraaid kan worden door de thuisondersteuner? Het tweede aanzetten kan wel maar iemand is niet in staat zelf die tweede machine leeg te halen en op te hangen.

Alles wat niet door een thuisondersteuner gedaan wordt, zal door een mantelzorger opgepakt moeten worden.

Als SRT vinden wij het dan ook van belang dat het college en de gemeenteraad dit meenemen in hun afwegingen en bij het beleid 'mantelzorg'. Er wordt al veel mantelzorg geboden en wat niet door de thuisondersteuners opgepakt wordt, komt vaak weer bij hen terecht. We weten echter ook dat veel mantelzorgers al zwaar belast zijn en we moeten dus ook zorg hebben voor hen. Het is onzichtbaar werk maar van groot belang en dit vraagt zeker onze aandacht en zorg.

De SRT adviseert om bij (dreigende) overbelasting van mantelzorgers te vragen wat hem/haar helpt. Misschien dat een extra uur huishoudelijke hulp meer steun biedt dan een aanbod vanuit respijtzorg.

Tot slot

De SRT zal de verdere ontwikkelingen van "hulp aan huis" volgen. We hebben nu een eerste advies gegeven met vragen en aandachtspunten. Het komende jaar willen we graag onze bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een toekomstbestendige visie.

Mochten er naar aanleiding van dit advies vragen zijn of als u hier graag verder over in gesprek wilt met ons, dan horen wij dat graag. Wij zijn altijd bereid een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,
namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.