

# Huishoudelijke hulp in de beleving van PGGM&CO-leden

## Inleiding

In april 2016 vroegen we leden van PGGM&CO naar hun ervaringen met huishoudelijke hulp. En hoe zij de toekomst van de huishoudelijke hulp zien. Om dit onderwerp zo goed mogelijk te belichten, is naar de mening van cliënten, mantelzorgers, huishoudelijke hulpen en andere leden gevraagd.

6977 Leden hebben de ledenenquête ingevuld. Door leden te vragen naar hun beleving rondom een thema als huishoudelijke hulp, weten we als coöperatie wat er bij onze leden speelt. Zo geven we een stem aan leden. Deze enquête ging over vragen als: hoe de zorg kan worden geregeld, of deze particulier of gereguleerd moet worden en welke taken horen bij het beroep huishoudelijke hulp.

## Nieuwe WMO

Met de nieuwe WMO wordt meer nadruk gelegd op zelfredzaamheid van cliënten en steun van mantelzorgers. Dit heeft er toe geleid dat minder snel een medische indicatie wordt gegeven. En wie nog wel een indicatie voor huishoudelijke hulp krijgt, krijgt meestal minder tijd toegewezen.

*“Wij zijn een echtpaar van respectievelijk 79 en 81 jaar. We hebben voor het zware werk een particuliere huishoudelijke hulp en de rest doen we zelf.”<sup>1</sup>*

*“Er zijn in mijn omgeving mensen die wel betaald huishoudelijk werk voor mij willen doen als dat nodig is. Ik zou ook wel wat terug willen doen door bijvoorbeeld uit te nodigen om mee te eten. Wat ik wel kan, wil ik blijven doen! Zelf deelnemen aan een telefooncirkel. Ik wil niet onnodig afhankelijk zijn.”*

## Gevolg van medische indicatie

87% Van de cliënten met een indicatie krijgt één tot drie uur huishoudelijke hulp per week toegewezen. In ongeveer de helft van de gevallen is dit voldoende om de taken uit te voeren.

Uit deze enquête blijkt dat het uitgeven van minder medische indicaties tot problemen kan leiden bij 41% van de cliënten. Zij geven aan dat zij niet in staat zijn een afname van het aantal uur huishoudelijke hulp op te vangen door bijvoorbeeld vrienden of familie in te schakelen.

Hoe de huishoudelijke hulp wordt afgenomen, hangt sterk af van het wel of niet hebben van een medische indicatie als cliënt. Als er geen medische indicatie is toegekend, wordt de huishoudelijke hulp (meestal) via een particuliere hulp geregeld. Door de nieuwe WMO moet er rekening mee worden gehouden dat de particuliere markt zal groeien. Uit de enquête komt ook naar voren dat als cliënten eenmaal hulp via de particuliere markt hebben, zij weinig behoefte hebben om dit te veranderen of om een formeel contract te sluiten met de huishoudelijke hulp. Hierdoor zal de particuliere markt gaan groeien.

*“Ik heb geen medische indicatie voor huishoudelijke hulp. De huishoudelijke hulp is dus op eigen initiatief en betaling.”*

*“Ik heb zelf al een hulp en die is erg flexibel. Via de gemeente kan ik hulp ontvangen, maar door mijn inkomen is de hulp die ik kan krijgen vreselijk duur in verhouding met een hulp die je particulier neemt.”*

De helft van de huishoudelijke hulpen geeft aan dat ze wel bereid zijn om zwart te werken, zodat de cliënt de vaste hulp kan behouden. 62% Van de huishoudelijke hulpen geeft aan geen vertrouwen te

<sup>1</sup> Opmerkingen van leden uit de enquête

hebben in het krijgen van een baan binnen een jaar en 68% heeft geen opleiding gevolgd. Dit biedt hen weinig toekomstperspectief binnen de sector. Hierdoor kan er bereidheid om zwart te werken ontstaan.

## Particuliere markt

Van de cliënten met particuliere huishoudelijke hulp heeft 76% één tot drie uur per week hulp. In 86% van de gevallen is dat voldoende. Een toename van de particuliere markt heeft niet alleen negatieve gevolgen. Dezelfde huishoudelijke taken worden

uitgevoerd. Een verandering van zorginstellingmarkt naar de particuliere markt lijkt weinig invloed te hebben op de taken die worden uitgevoerd. Doordat op de particuliere markt minder tijdsdruk wordt ervaren en de taken hier meer af komen, zal een verschuiving van een zorginstelling markt naar een particuliere markt een positief effect hebben op de uit te voeren taken.

*“Ik heb zelf een hulp gezocht en gevonden. Zij heeft voorheen bij een thuiszorginstelling gewerkt, maar was daar ontslagen. Ik ben dolgelukkig dat ik haar heb.”*

## Resultaten

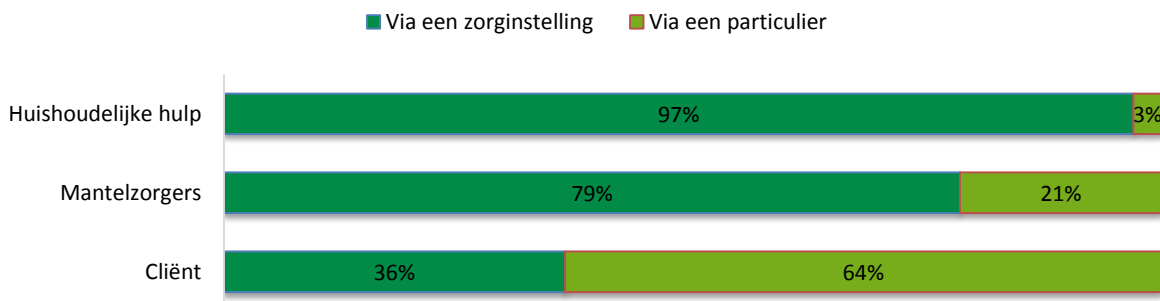
Onderstaande tabel laat zien hoeveel leden van iedere groep meededen aan de enquête.

Verschillende groepen	Aantal respondenten	% van totaal
<b>Cliënten</b>	723	10.4%
<b>Mantelzorgers</b>	816	11.7%
<b>Huishoudelijke hulpen</b>	1693	24.3%
<b>Andere leden</b>	3745	53.7%

Voor huishoudelijke hulp zijn er 2 mogelijkheden: via een zorginstelling of via particuliere huishoudelijke hulp. Zoals de volgende figuur laat zien, heeft de meerderheid van de cliënten die deze enquête invulden, particuliere huishoudelijke hulp.

Terwijl de meerderheid van de huishoudelijke hulpen werkt voor een zorginstelling. Voor een goed overzicht zijn de groepen apart geanalyseerd en worden de resultaten apart weergegeven op de volgende pagina's.

## Hoe is de huishoudelijke hulp geregeld?



## De huidige situatie in de beleving van PGGM&CO-leden

Huishoudelijke hulp particulier	Huishoudelijke hulp via een zorginstelling
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>18%</b> van de cliënten geeft aan een medische indicatie te hebben. Van de huishoudelijke hulpen die zelfstandig werken, geeft <b>54%</b> aan dat het merendeel van hun cliënten een medische indicatie heeft<sup>2</sup>.</li> <li>- <b>26%</b> van de cliënten heeft een familielid die helpt in het huishouden.</li> <li>- <b>93%</b> van de cliënten betaalt de huishoudelijke hulp volledig zelf</li> <li>- <b>88%</b> van de cliënten geeft aan de hulp contant te betalen en <b>35%</b> van de hulpen geeft aan contant betaald te krijgen</li> <li>- De huishoudelijke hulp voert voornamelijk schoonmakentaken uit, waarvan zwaar huishoudelijk werk <b>99%</b> van de keren wordt uitgevoerd</li> <li>- <b>76%</b> krijgt 1 tot 3 uur huishoudelijke hulp in de week en de grote meerderheid (<b>86%</b>) geeft aan dat dit voldoende tijd is.</li> <li>- <b>64%</b> van de huishoudelijke hulpen heeft geen opleiding tot hulp gehad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>87%</b> van de cliënten heeft een medische indicatie en ontvangt hiervoor huishoudelijke hulp. <b>79%</b> van de huishoudelijke hulpen geeft aan dat het merendeel van hun cliënten een medische indicatie heeft.</li> <li>- <b>28%</b> van de cliënten heeft een familielid die helpt in het huishouden.</li> <li>- <b>83%</b> van de cliënten betaalt de huishoudelijke hulp gedeeltelijk, via een eigen bijdrage</li> <li>- De huishoudelijke hulp voert voornamelijk schoonmakentaken uit, waarvan zwaar huishoudelijk werk <b>99%</b> van de keren wordt uitgevoerd</li> <li>- <b>87%</b> van de cliënten krijgt 1 tot 3 uur huishoudelijke hulp in de week en in ongeveer de helft van de gevallen is dit voldoende tijd is</li> <li>- <b>68%</b> van de huishoudelijke hulpen heeft geen opleiding tot hulp gehad</li> </ul>

*“Het samen koffiedrinken met mijn cliënten doe ik in mijn vrije tijd. Ik blijf maar 15 minuten langer. Het is voor mij een stukje rust en beter voor mijn gezondheid. En de cliënten kunnen dan mooi hun verhaal kwijt.”*

*“Het is heel frustrerend om bij mensen waar je al 10 jaar of langer komt de taken niet meer te kunnen uitvoeren omdat ze door de gemeente gekort zijn op de uren.”*

*“Ik vind het heerlijk werk, maar ik vind het jammer dat er zo bezuinigd wordt”*

*“Het werk van een thuishulp wordt onderschat en verschrikkelijk slecht betaald. Wie gaat er tegenwoordig nog werken voor 8 euro netto per uur? We zijn te goed en daar wordt misbruik van gemaakt.”*

<sup>2</sup> Met deze enquête was het niet mogelijk een grote groep huishoudelijke hulpen te vangen die werken op de particuliere markt (een totaal van 50 respondenten). Over deze groep kunnen daarom geen representatieve cijfers worden gegeven

## De toekomstige situatie in de beleving van PGGM&CO-leden

Huishoudelijke hulp particulier	Huishoudelijke hulp via een zorginstelling
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>94%</b> van de cliënten wil graag de huishoudelijke hulp blijven afnemen via een zelfstandige hulp, <b>66%</b> van de huishoudelijke hulpen wil zelfstandig blijven werken</li> <li>- <b>29%</b> van de cliënten hebben behoefte aan een contract met de huishoudelijke hulp. <b>84%</b> van de cliënten vindt het acceptabel om de huishoudelijke hulp zwart te betalen</li> <li>- <b>54%</b> van de huishoudelijke hulpen heeft behoefte aan een contract en <b>70%</b> van de huishoudelijke hulpen vindt het acceptabel om zwart werken</li>   <li>- <b>25%</b> van de cliënten en <b>58%</b> van de huishoudelijke hulpen wil dat er meer tijd beschikbaar is voor de huishoudelijke hulp taken.</li>   <li>- <b>32%</b> van de cliënten en <b>26%</b> van de huishoudelijke hulpen geeft aan dat de zware huishoudelijke hulptaken minder frequent kunnen worden uitgevoerd als er minder tijd beschikbaar is.</li>   <li>- <b>66%</b> van de cliënten geven aan het kopje koffie een belangrijk onderdeel van de huishoudelijke hulp te vinden. Slechts in <b>30%</b> van de gevallen wordt dit ook daadwerkelijk gedaan.</li> <li>- Bij de huishoudelijke hulpen vindt <b>92%</b> het kopje koffie belangrijk en voert <b>76%</b> dit ook uit</li>   <li>- Als de hoeveelheid hulp die de cliënten nu krijgen dreigt af te nemen, geeft <b>11%</b> aan dit niet op te kunnen vangen</li> <li>- <b>15%</b> zal zelf meer taken op zich nemen als ze minder hulp krijgen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>82%</b> van de cliënten wil de huishoudelijke hulp afnemen via een zorginstelling, <b>85%</b> van de huishoudelijke hulpen wil werken voor een zorginstelling.</li> <li>- <b>75%</b> van de cliënten heeft behoefte aan een contract en <b>73%</b> vindt het niet acceptabel om zwart te betalen</li> <li>- <b>60%</b> van de huishoudelijke hulpen heeft behoefte aan een contract. <b>52%</b> vindt het acceptabel om zwart te werken</li>   <li>- <b>60%</b> van de cliënten en <b>78%</b> van de huishoudelijke hulpen wil dat er meer tijd beschikbaar is voor de huishoudelijke hulp taken</li>   <li>- <b>41%</b> van de cliënten en <b>34%</b> van de huishoudelijke hulpen geeft aan dat zware huishoudelijke hulptaken minder frequent kunnen worden uitgevoerd, als er minder tijd beschikbaar is</li>   <li>- <b>78%</b> van de cliënten geven aan het kopje koffie een belangrijk onderdeel van de huishoudelijke hulp te vinden. Slechts in <b>41%</b> van de gevallen wordt dit ook daadwerkelijk gedaan</li>   <li>- Als de hoeveelheid hulp die de cliënten nu krijgen dreigt af te nemen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Geeft <b>41%</b> aan dit niet op te kunnen vangen</li> <li>o <b>16%</b> heeft de mogelijkheid zelf meer taken op zich te nemen als ze minder hulp krijgen.</li> <li>o <b>18%</b> zal extra hulp zelf inhuren</li> <li>o <b>12%</b> zal een familielid extra taken op zich laten nemen</li> </ul> </li> </ul>

*“Door het korten van uren bij cliënten, wordt het werk veel zwaarder. En dan nog doorwerken tot 67 jaar is niet te doen..”*

## Mantelzorgers

Als mantelzorgers de huishoudelijke hulp regelen voor de cliënten, dan hebben deze cliënten vaak een medische indicatie (**78%**). De huishoudelijke hulp wordt dan vaker afgenomen via een zorginstelling (**72%**), dan via een particuliere hulp (**21%**). De behoeftes van mantelzorgers komen sterk overeen met de behoeftes van de cliënten met huishoudelijke hulp via een zorginstelling. Bij particuliere huishoudelijke hulp valt op dat cliënten weinig behoefte hebben aan afspraken op papier (**29%**), terwijl mantelzorgers (**59%**) hier vaker wel behoefte aan hebben.

*“Mijn moeder is in uren gekort, dus ik als dochter help als mantelzorger, terwijl ik ook mijn gezin heb en om de week 7 nachtdiensten draai.”*

Ongeveer een kwart van alle cliënten ontvangt naast betaalde huishoudelijke hulp ook nog hulp van een familielid.

## Professionals uit zorg en welzijn

Bij de diverse groep professionals uit zorg en welzijn die deze enquête invulden, is gevraagd wat zij verstaan onder huishoudelijke hulp. Hieruit blijkt dat zij het belangrijk vinden dat de huishoudelijke hulp de mogelijkheid heeft sociaal contact te onderhouden met de cliënt (**89%**). Ook zien ze het signaleren van veranderingen in de thuissituatie als een belangrijk onderdeel van het werk (**87%**) van de huishoudelijke hulp. Slechts 28% denkt dat

bezuinigingen in de huishoudelijke hulp sector er toe zal leiden dat zorgtaken worden overgenomen door andere deelsectoren van zorg en welzijn. **63%** Ervaart meer druk op het werk door de recente bezuinigingen.

## Samenvatting

Huishoudelijke hulp dreigt meer en meer in het zwarte circuit terecht te komen. Binnen de huidige WMO wordt de nadruk gelegd op zelfredzaamheid en worden minder medische indicaties afgegeven. Wie toch huishoudelijke hulp wil, regelt dat vaak in het zwarte circuit. Huishoudelijke hulpen accepteren zwart werken bij gebrek aan beter werk. Dat blijkt uit deze enquête onder bijna 7000 leden van PGGM&CO.

## Onderzoeksoopzet

De online enquête is uitgevoerd door onderzoeksbureau MWM2.

Aan deze enquête namen 6977 PGGM&CO-leden deel. PGGM&CO heeft de enquête bij haar leden onder de aandacht gebracht van 19 april tot en met 2 mei 2016 in e-nieuwsbrieven. Via een online-link kwamen de leden automatisch bij de vragenlijst.

De vragen waren onderverdeeld in verschillende vraagblokken voor verschillende doelgroepen:

- Huishoudelijke hulpen
- Cliënten
- Mantelzorgers
- Andere leden

## Waardevolle toekomst

Mensen helpen elkaar bij het realiseren van een goede oude dag. Of, zoals wij het noemen: een waardevolle toekomst. Dat is onze missie. Want volgens ons is pensioen meer dan geld alleen. In de waardevolle toekomst is de pensioenvoorziening goed geborgd, heerst een prettig woonklimaat, is zorg goed geregeld en wordt langer doorwerken gefaciliteerd. Daaraan willen wij vanuit PGGM&CO niet alleen een steentje bijdragen, we willen er echt aan trekken om dit te helpen realiseren. We doen dat vanuit onze identiteit als coöperatieve pensioenuitvoeringsorganisatie zonder winstoogmerk. En we doen dat op een manier waarbij we duurzaam waarde kunnen toevoegen. Voor institutionele klanten, deelnemers en leden.

Huishoudelijke hulpen



49% is bereid om zwart te werken, na ontslag



68% heeft geen opleiding tot huishoudelijke hulp gevolgd



62% denkt niet binnen een jaar weer aan de slag te zijn, na ontslag



## Te veel ruimte voor zwart werk

Enquête over huishoudelijke hulp ingevuld door 6977 leden van PGGM&CO

Cliënten

87% van de taken op de particuliere markt worden uitgevoerd in de afgesproken tijd



29% van de cliënten heeft behoefte aan een contract



88% betaalt de hulp contant



## Gevolgen afname medische indicaties



Zonder medische indicatie wordt de hulp niet afgenomen via een zorginstelling. 87% van de cliënten bij een zorginstelling heeft een medische indicatie, tegenover slechts 18% van de cliënten bij een zelfstandige hulp

41% van cliënten met medische indicatie heeft geen mogelijkheden de hulp op te vangen als de medische indicatie verdwijnt

## Meer informatie

Voor meer informatie over de opzet van het onderzoek en de resultaten kunt u contact opnemen met projectleider Marjan Heukers van PGGM via [marjan.heukers@pggm.nl](mailto:marjan.heukers@pggm.nl).

De resultaten van deze enquête zijn op het symposium 'Niet zorgen, maar poetsen' op 13 juni 2016 bij PGGM besproken.

## Community thuiszorg

Wil jij ook ervaringen met vakgenoten in de thuiszorg uitwisselen?

Meld je dan aan voor de thuiszorg-community van PGGM&CO en praat mee op het forum. Alle actuele thema's komen aan bod.

<http://www.pggmenco.nl/jouw-communities/thuiszorg/praat-mee>

## Community Mantelzorg

Kijk eens op [wijmantelzorgers.nl](http://wijmantelzorgers.nl)

De plek voor een goed gesprek, tips, adviezen en ervaringen van andere mantelzorgers. Wij Mantelzorgers wordt ondersteund door PGGM&CO.



## Hulp vragen en aanbieden

PGGM is medeoprichter van WeHelpen, een online 'marktplaats', waar je gratis hulp kunt vragen, aanbieden en organiseren. Want de druk die op medewerkers uit zorg en welzijn ligt, kan soms groot zijn. Via WeHelpen kunnen leden als professional en als mens een beetje worden ontlast. WeHelpen heeft meer dan 28.000 hulpaanbieders en –vragers in het hele land. Kijk op [pggm.nl/wehelpen](http://pggm.nl/wehelpen)

