

“WEES BLIJ DAT U ÜBERHAUPT HULP KRIJGT”



**EEN ONDERZOEK VAN DE ACTIEGROEP
STOP UITVERKOOP THUISZORG IN UTRECHT**

Februari 2009

SP. UTRECHT

INHOUD

1	Inleiding.....	4
	Marktwerving	4
	Indicatiestelling	4
	Eigen bijdrage en het CAK.....	5
	Stop Uitverkoop Thuiszorg Utrecht	5
2	De bevindingen	6
2.1	gemeente	6
	Gemeente doet niets aan klachten	6
	Slechte communicatie	6
	Aanvragen thuiszorg (HH).....	7
	Telefonisch indiceren.....	7
2.2	Organisatie van de thuiszorg	8
	Communicatie.....	8
	Samenwerking tussen organisaties	9
	Veranderingen.....	9
	Bureaucratie	9
	Eigen bijdrage.....	10
	Verkeerde indicatie	11
	Klachten worden slecht opgelost	11
2.3	Kwantiteit	13
	Mantelzorg	13
	Minder hulp dan geïndiceerd	13
	Het strikt noodzakelijke	14
	Misbruik van de slechte organisatie	14
	De roosters te krap	15
	Bij ziekte of vakantie geen vervanging	15
	Lagere indicatie	15
2.4	Kwaliteit.....	17
	Wisselende hulp.....	17
	Slechte hulp	18
	Geen controle	20
2.5	Situatie van de medewerkers.....	22

2.6	Enquête Tolsteeg.....	24
	Resultaten	24
3	Conclusie.....	27
	Bureaucratie	27
	Marktwerking.....	27
	‘Steeds een ander’ en slechte kwaliteit.....	27
	Communicatie	27
	Oplossen van klachten.....	28
	Eigen bijdrage	28
	Toewijzen van hulp.....	28
	Organisatie van de zorg	29
	Situatie medewerkers.....	29
4	Aanbevelingen	30
5	Bijlagen.....	31
5.1	SP-Meldpunt Thuiszorg Utrecht.....	31
	Enquête bewoners aanleunwoningen bij huize Tolsteeg	31
5.2	Woordenlijst.....	33

1 INLEIDING

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is sinds 1 januari 2007 van kracht. Deze wet moet ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en meedoen in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, door huishoudelijke hulp en ondersteuning te organiseren voor wie dat nodig heeft. De thuiszorg viel vroeger in haar geheel onder de AWBZ. Sinds de invoering van de WMO is de thuiszorg gesplitst in de verpleging en verzorging die nog steeds onder de AWBZ valt en de huishoudelijke hulp waar de gemeenten nu verantwoordelijk voor zijn.

MARKTWERKING

Met de WMO is ook marktwerking in de thuiszorg ingevoerd. Gemeenten moeten de uitvoering van de huishoudelijke hulp aanbesteden. 'Zorg in natura' mag alleen nog geleverd worden door organisaties die door de gemeente na aanbesteding zijn geselecteerd. Mensen die gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB) hebben meer keuzevrijheid, maar een PGB brengt veel administratieve rompslomp met zich mee.

Al direct na de invoering van de wet kwamen uit het hele land vele klachten bij het meldpunt van de SP binnen, van zowel medewerkers in de thuiszorg als cliënten. De actie 'Stop Uitverkoop Thuiszorg', ondersteund door de vakbonden en ouderenbond ANBO, leverde al snel vele tienduizenden handtekeningen op. De SP heeft naar aanleiding van de klachten haar derde rapportage uitgebracht: *Werk in uitvoering III*.

2007 was nog een overgangsjaar. In Utrecht is de aanbesteding van de huishoudelijke hulp pas in december 2007 afgerond. Per 1 januari 2008 mogen alleen nog de vijf door de gemeente geselecteerde organisaties huishoudelijke hulp bieden aan mensen die 'zorg in natura' krijgen: Aveant, Zuwe, Nedzorg, Flexicare en Thuiszorg Service Nederland (TSN).

INDICATIESTELLING

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het toewijzen van de hulp: de kwaliteit van de hulp en aantal uren per week. Het indiceren wordt door de gemeente zelf gedaan, maar voor complexe hulpvragen huurt de gemeente het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in. Aanvankelijk zijn de bestaande indicaties overgenomen. In juli 2008 heeft de gemeente besloten ook de komende tijd alleen te herindiceren als hier een 'natuurlijke' reden voor is. Toch zijn er meldingen dat mensen gekort zijn in het aantal uren hulp. Als er 'mantelzorgers' in de omgeving van de hulpvrager zijn, dan krijgt deze minder of geen hulp.

Er worden twee niveau's van huishoudelijk hulp onderscheiden: HH1 en, als cliënten verregaande hulp bij het huishouden nodig hebben, HH2. Omdat vroeger dit onderscheid niet op deze manier gemaakt werd, verwachtten de zorginstellingen

voor de meeste cliënten indicatie HH2, maar in de huidige verdeling is dit niet het geval: ca. 20 % heeft een indicatie HH2 en ca. 80 % heeft de indicatie HH1. Bij de aanbesteding is een vast uurtarief afgesproken: 18 voor HH1 en 22 voor HH2. Bij HH1-thuishulp worden nu veelal alfahulpen of uitzendkrachten ingezet. Van teamwerk en begeleiding van deze medewerkers komt weinig terecht.

EIGEN BIJDRAGE EN HET CAK

Voor de huishoudelijke hulp wordt een 'eigen bijdrage' gevraagd. Boven op het basisbedrag dat alle cliënten moet betalen, wordt een inkomensafhankelijk bedrag geheven. De hoogte van dit tarief wordt door de gemeente vastgesteld. Ook voor mensen die boven het minimum zitten wordt de 'eigen bijdrage' een (te) zware last. Bovendien wordt zwart werken door particuliere hulpen in de hand gewerkt. De 'eigen bijdrage' wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). In deze bureaucratische gang van zaken gaat veel mis.

STOP UITVERKOOP THUISZORG UTRECHT

Toen bij de Utrechtse afdeling van de SP, klachten binnenkwamen, is in januari 2008 de actiegroep 'Stop Uitverkoop Thuiszorg Utrecht' van start gegaan. Inmiddels is een jaar verstreken sinds de invoering van de WMO in de thuiszorg in Utrecht. In deze rapportage wordt verslag gedaan van onze bevindingen, verhalen van voornamelijk de cliënten van de thuiszorg.

Voor ons onderzoek zijn we gestart met het actief benaderen van oudere mensen met de vragen 'Heeft u thuiszorg?' en 'Hoe gaat het bij u met de thuiszorg?'.

In februari werd een Meldpunt Thuiszorg Utrecht opgezet, waar mensen hun verhaal deden over de verslechtingen van de hulp sinds de invoering van de WMO. De meldingen van buiten de gemeente Utrecht laten we in deze rapportage buiten beschouwing. Omdat er klachten van bewoners van de aanleunwoningen bij huize Tolsteeg binnenkwamen, is besloten hier alle bewoners te vragen naar hun ervaringen met de thuiszorg en dan met name de huishoudelijke verzorging (de vragenlijst is opgenomen als bijlage). Veel bewoners van deze aanleunwoningen kregen tot 1 januari 2008 huishoudelijke hulp van AxionContinu. Deze organisatie mag deze hulp nu niet meer leveren als 'zorg in natura' in het kader van de WMO.

De bevindingen van het actief benaderen van een groep ouderen, het meldpunt en de enquête bij huize Tolsteeg vormen de basis van het onderzoek

Naar de situatie van de medewerkers in de thuiszorg / huishoudelijke hulp is niet speciaal onderzoek gedaan. Maar ook van hen kwamen verhalen binnen die we in dit rapport op hebben genomen.

2 DE BEVINDINGEN

2.1 GEMEENTE

Sinds 1 januari 2008 mag de huishoudelijke hulp van de thuiszorg alleen nog uitgevoerd worden door de vijf organisaties die na aanbesteding door de gemeente zijn geselecteerd. Organisaties als AxionContinu die deze vorm van thuiszorg aan een groot aantal cliënten leverden, vallen buiten de boot. De huishulpmedewerkers kregen ander werk binnen de organisatie of werden ontslagen. Voor vele cliënten betekende het dat ze hun vertrouwde vaste hulp kwijt waren. Bovendien is bij cliënten die ook andere vormen van thuiszorg kregen de thuiszorg nu gesplitst, bijvoorbeeld: verpleging & verzorging van AxionContinu en de huishoudelijke hulp van een van de vijf geselecteerde organisaties. Zo is goed teamwerk rond een cliënt niet mogelijk.

” *“De gemeente kocht niet in bij AxionContinue die wel goed georganiseerd was. Aveant was minder goed georganiseerd. Men ziet niet de consequenties van alle plannen.”*

GEMEENTE DOET NIETS AAN KLACHTEN

Klachten uiten naar de gemeente is moeilijk. Een formele klacht indienen, als ze al weten hoe dat moet, doen mensen niet zo gauw. En veelgehoord is de ervaring dat de gemeente niet ingaat op de klachten: de zorginstelling is immers verantwoordelijk.

” *“Mijn vaste hulp moest weg. Ik kreeg daarna steeds een ander, vaak studenten, keurige mensen, maar ze kunnen niet werken. Ik heb de gemeente gebeld. De gemeente antwoordde: ‘we kunnen er niets aan doen.’ en ‘mevrouw, we weten niet wat u mankeert’. Ik heb ook een brief naar Aveant gestuurd. Ik zou weer een vaste krijgen, iemand ‘met papieren’, maar die is nu weer te duur.”*

” *“De kwaliteit is slechter nu, maar de gemeente heeft er maling aan.”*

SLECHTE COMMUNICATIE

Mensen klagen dat de besluiten over de hoofden van de mensen die de hulp krijgen heen zijn genomen. De gemeente stuurde de cliënten pas eind december 2007 een brief over de veranderingen. Ze zouden nu hun zorginstelling mogen ‘kiezen’, maar de keuze is beperkt tot de selectie van de gemeente. Bovendien willen of kunnen veel mensen helemaal niet kiezen. Ze willen gewoon goede zorg en die is velen van hen plotseling ontnomen.

” *“Ik kreeg voorheen huishoudelijke hulp van AxionContinu, vanaf 1 januari is die toegewezen aan Zuwe. De brief van de gemeente kwam koud op ons dak, de gemeente deelde in, maar ik wil zelf bepalen wanneer de zorg geleverd wordt.”*

” *“Voorheen heb ik 3 jaar lang dezelfde hulp van AxionContinu gehad. Deze hulp is na 1 januari 2008 naar AxionContinu in Leidsche Rijn gegaan. Ik mocht kiezen welke thuiszorgorganisatie: maar ik kon niet kiezen!”*

AANVRAGEN THUISZORG (HH)

De huishoudelijke hulp moet sinds de invoering van de WMO bij de gemeente worden aangevraagd. De gemeenten zijn wettelijk verplicht om daarvoor een WMO-loket in te richten. Een dergelijk loket moet dan wel makkelijk te vinden zijn, toegankelijk zijn en alle benodigde hulp en informatie verschaffen.

Het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (Solgu) deed onderzoek naar de vijf WMO-loketten in Utrecht. Annelies de Jong van het Solgu:

” *“Er is vaak niet eens een bordje dat vertelt waar het loket zich bevindt. Het kwam voor dat de centrale balie-medewerker niet wist wat het WMO-loket was. Dat vind ik ernstig.”*

Voor veel allochtone ouderen is het aanvragen van hulp moeilijk. Uit een gesprek in september met de NISBO, ouderenorganisatie voor allochtonen, kwam het volgende naar voren:

” *“Er is een grote afstand tussen de gemeente en de loketten. De aanvragen worden niet goed afgehandeld. Bijvoorbeeld bij een aanvraag van een hulpmiddel geven ze advies, maar helpen niet bij de aanvraag. De WMO-loketten sturen de allochtonen door naar de NISBO die hen dan helpt bij de aanvraag. Terwijl bij de WMO-loketten betaalde krachten werken en de NISBO op vrijwilligers draait. De NISBO heeft voorgesteld om het WMO-loket bij de NISBO te houden. Dat is beloofd, maar het gebeurt niet. De WMO-loketten worden ondersteund door de wijkorganisaties. De gemeente zou eisen moeten stellen aan het functioneren van de WMO-loketten.”*

TELEFONISCH INDICEREN

De gemeente is verantwoordelijk voor de indicaties, dat wil zeggen het vaststellen of en hoeveel hulp iemand nodig heeft. Het komt vaak voor dat de gemeente de cliënt opbelt om dit te weten te komen, ook als er al lang een dossier over de cliënt bestaat. Zeker oudere mensen doen zich aan de telefoon vaak beter voor dan ze zijn. De conclusie kan dan gemakkelijk zijn dat iemand wel met minder uren hulp toe kan.

” *“Ik werd gebeld door de gemeente. Ze bleken mijn dossier niet eens te kennen. En nu zijn mijn uren ineens gehalveerd”*

2.2 ORGANISATIE VAN DE THUISZORG

COMMUNICATIE

Soms communiceren de gemeente en thuiszorginstellingen slecht met de cliënten over de veranderingen door de WMO.

Pas eind december 2007 kregen de cliënten bericht over de veranderingen in de thuiszorg. Voor een groot aantal van hen betekende dit dat de thuishulp zou veranderen. Bij veel cliënten drong het pas in januari door dat ze voortaan de huishoudelijke hulp van een andere thuiszorginstelling zouden krijgen en dat ze hun vertrouwde hulp kwijt waren.

” *“Ik krijg nu geen huishoudelijke hulp meer van het huis [d.w.z. huize Tolsteeg], die zeiden: 'de gemeente heeft het overgenomen'.”*

Ook de manier waarop een wijziging van een indicatie wordt meegedeeld getuigt nogal eens van weinig respect voor de cliënten die van de zorg afhankelijk zijn. Cliënten krijgen soms plotseling te horen dat hun indicatie gewijzigd is. Hen wordt gewoon meegedeeld dat ze minder uren hulp krijgen. Ze zijn daar helemaal niet op voorbereid, in hun situatie was dan ook niets veranderd.

” *“Ik kreeg mondeling van de thuishulp te horen dat ik met ingang van de volgende week nog maar de helft van mijn uren zou krijgen, en dat nadat er al 0,9 uur af was gehaald omdat de WMO dit niet zou vergoeden. De hulp vroeg gewoon: 'Vanaf volgende week kom ik nog maar een keer per week. Welke dag wilt u de dinsdag of de donderdag?’”*

” *“Bij mijn moeder is ook de hulp veranderd: precies bij de overgang krijg ik te horen van de nieuwe hulpleverancier TSN dat de indicatie van mijn moeder was verlopen, dus ze kreeg geen hulp. Ik heb gelijk een nieuwe indicatie aangevraagd; resultaat: 3 maanden geen hulp! Later blijkt dat er wel een aanvraag was ingediend door ActionContinu. Mijn moeder heeft een hersenattack gehad en zou dit alleen niet zijn gelukt!”*

Het komt nogal eens voor dat de hulp plotseling niet komt. Soms wordt vlak van te voren afgebeld, maar vaak krijgen cliënten helemaal geen bericht. Ze moeten dan zelf gaan informeren waar de hulp blijft. En dat valt niet mee als de thuiszorgorganisatie niet goed bereikbaar is, vanwege een centraal nummer met een doorkiesprogramma en dan ook nog eens herhaaldelijk doorverbonden worden. Soms bellen de cliënten dan niet, terwijl ze wel hulp nodig hebben.

SAMENWERKING TUSSEN ORGANISATIES

De verschillende organisaties die betrokken zijn bij de thuiszorg communiceren vaak slecht met elkaar over de zorg die iemand nodig heeft en de zorg die daadwerkelijk geleverd wordt.

- ” *“Ik ben zwaar hartpatiënt en vanuit het ziekenhuis was goed geregeld dat ik na thuiskomst thuiszorg zou krijgen, maar de hulp kwam niet. Door Aveant werd meegedeeld dat ik niet ‘op de lijst stond’. Vervolgens kreeg ik wel rekeningen, zowel van Aveant als van het CAK, terwijl mijn dochter nu overkomt voor de huishoudelijke hulp.”*
- ” *“De huisarts vindt dat ik meer uren hulp nodig heeft; deze aanvraag is een maand geleden gedaan en nog steeds geen hulp.”*

VERANDERINGEN.

De vertrouwde hulp is bij veel mensen verdwenen. En even naar ‘de thuiszorg’ bellen met een vraag of klacht is niet goed meer mogelijk.

Voor oude mensen is het ingewikkeld om te bellen met de thuiszorg.

- ” *“Dan krijg je zo’n keuzemenu met 9 opties en dan nog een keer een keuzemenu, dat kun je oude mensen niet aandoen.”*
- ” *“Nu kon mijn vader niet meer voor zichzelf bellen. Gelukkig dat hij kinderen heeft die dit voor hem kunnen doen: hoe is het voor de mensen die dit niet hebben? Het is ingewikkeld om te bellen met de thuiszorg.”*

BUREAUCRATIE

Het is een heel gedoe om de indicatie en de zorg goed te regelen, het geeft veel bureaucratische rompslomp.

- ” *“Mijn opa heeft een PGB gehad voor huishoudelijke hulp. Ik werd beroerd van de administratie. Hulp is niet meer nodig. Zou het niet voor een tweede keer doen met een PGB met een vreemde.”*
- ” *“De tia’s [kleine beroerte in de hersenen] van mijn vader zijn bij huisarts en neuroloog bekend, toch eiste het CIZ dat ik met mijn vader naar de geheugenpoli ging, wat ik weigerde. Vervolgens ging er een brief van het CIZ naar zorgmakelaar met de vaststelling van het aantal uren zorg. Maar al snel bleek dat de indicatie toch niet klopte en weer bijgesteld moest worden. Dit kostte weer vele weken.”*

EIGEN BIJDRAGE

Voor veel mensen is de eigen bijdrage zo hoog dat ze het niet meer kunnen betalen en de thuishulp moeten gaan opzeggen. Maar ook voor mensen die het wel kunnen betalen is de eigen bijdrage zo hoog dat ze zelf een hulp regelen, tenminste als ze daartoe in staat zijn. Veel cliënten laten weten dat de hoogte van de eigen bijdrage in geen enkele verhouding staat tot de kwaliteit van het geleverde werk. De wisselende hulpen die veel mensen hebben, moeten iedere keer door de cliënten ingeprikt worden wat ze moeten doen en waar alles ligt. Dit kost tijd en is bovendien voor veel ouderen heel vermoeiend. De hulpen hebben minder tijd om te werken, terwijl de eigen bijdrage hetzelfde blijft.

Het zwart werken wordt door de 'eigen bijdrage'-regeling zo wel in de hand gewerkt.

” *“Ik heb 3 uur thuiszorg per 14 dagen. Tot nu toe betaalde ik 73,- per maand, maar nu moet ik 110,- per maand gaan betalen. Dat kan ik niet, dus nou moet ik de thuiszorg opzeggen.”*

” *“De thuishulp is ver onder de maat en zeker voor de prijs die ik ervoor moet betalen: 18,- per uur. Ik wil geen kinderen in huis die niks kunnen, maar iemand die van het huishouden weet; niet iemand die niet vanuit de werkverschaffing tot dit werk gedwongen wordt. En zeker voor dit geld!”*

” *“Ik heb maar een klein pensioentje en door dat pensioentje moet ik zoveel betalen dat er niets over blijft.”*

Het is een rommeltje met de rekeningen van het CAK. De rekeningen komen niet meer eens per vier weken, maar soms komen over maanden geleden nog rekeningen. En dan zijn het ook nog vaak onduidelijke rekeningen. Veel cliënten klagen erover dat hulpen niet komen opdagen, terwijl de eigen bijdrage wel doorgaat.

” *“Sinds de nieuwe wet is het een rommeltje, zowel qua zorg als qua financiële bijdrage. Ik moet over 2007 nog 360 euro terugbetalen ...”*

” *“De wijze van betalen is wel vier keer veranderd.”*

” *“Bellen ze de ochtend dat de hulp moet komen dat er niemand komt, maar de betaling van de eigen bijdrage gaat door!”*

” *“In de vakantie of bij ziekte komt er vaak een HH1-hulp, terwijl de indicatie HH2 is. Maar de eigen bijdrage bleef wel 22,- per uur, terwijl die hulpen zelf maar 9 euro per uur verdienen.”*

VERKEERDE INDICATIE

Cliënten krijgen een rekening voor HH2-uren, terwijl ze een indicatie HH1 hebben. En blijkbaar is in al die bureaucratie de fout niet eenvoudig meer te herleiden en te herstellen!

” *“Ik vraag me af of Aveant mogelijk fraudeert met de indicatie, want ik krijg rekeningen van het CAK als zou ik een HH2-indicatie hebben. Ik heb bij het CAK en bij de gemeente geïnformeerd, maar die konden niets doen. En de medewerkster van Aveant zei: ‘U staat bij ons ingeschreven als HH1, maar u komt als HH2 uit de computer. Er zijn meer mensen die hierover klagen. Er wordt aangewerkt.’ Maar het duurt nu al meer dan een half jaar en ook de nieuwe rekening is weer als HH2 berekend.”*

De vraag is wat Aveant nu voor haar betaald krijgt.

En nog zo'n klacht kwam bij het meldpunt binnen. Ook deze mevrouw krijgt rekeningen waarop staat dat zij huishoudelijke hulp heeft gehad volgens indicatie HH2 (tarief 22 euro), terwijl zij indicatie HH1 heeft (tarief 18 euro).

” *“Na veel gedoe is een deel van de fout hersteld, maar ook op de nieuwste rekening staan weer fouten. De fout moet te herleiden zijn, maar dit is voor mij moeilijk te achterhalen. Volgens mij heeft Aveant de indicatie fout in het systeem hebben gezet en dus foutief doorgegeven aan het CAK.”*

KLACHTEN WORDEN SLECHT OPGELOST

Ruim 20 klachten hoorden we over de slechte organisatie van de thuishulp. Veel cliënten weten niet waar ze met hun klacht terecht kunnen. Ze hebben vaak geen vaste hulp, maar ook kennen ze de organisatie niet meer die de zorg levert. De telefonische bereikbaarheid is moeilijk, elke keer krijg je weer andere mensen te spreken. En de bejegening van de cliënt getuigt nogal eens van weinig respect.

” *“Ik heb mijn klacht over het intrekken van de extra uren achter op een werkbriefje geschreven. Ik had contact met het voormalige hoofd van de Alfahulp, maar zij is na een reorganisatie weg en ook verschillende opvolgers zijn weg.”*

” *“Er komt geen hulp op het moment dat het nodig is, ‘zit in de computer’, zegt de huisarts, maar de hulp is nog niet gekomen.”*

” *“Ze heeft normaal een vaste hulp, maar nu die op vakantie is krijgt ze iedere keer een ander en deze week geen, ook geen bericht. Ze weet niet naar welk nummer ze moet bellen, daarom belt het SP-meldpunt maar voor haar. De planner van Aveant vertelt dat hij zal zorgen dat ze in ieder geval geen rekening zal krijgen nu de uitzendkracht niet is komen opdagen. Aveant blijkt niet over het*

telefoonnummer van de cliënte te beschikken, dat krijgt hij dan van het SP-meldpunt!”

- “Voor de derde keer is de hulp bij mijn moeder niet komen opdagen. Door de WMO is het verslechterd, Aveant kan de extra drukte niet aan; AxionContinu waar mijn moeder eerst bij zat was prima, Aveant werkt met teveel wisselende hulpen, wat voor mijn moeder niet prettig is.’ Ze belt het rechtstreekse nummer van de teamleider of planner, maar er zijn daar veel wijzigingen; de leiding is al vier maal veranderd en iedere keer is er een andere teamleider.”
- “Aveant is moeilijk te bereiken!! Echt vreselijk, veel klachten, heel lang wachten, geen contact. De burens klagen ook. Voor de Afa-alarmering moest ze ineens 50 euro storten, waarvoor? Er is veel onduidelijkheid.”
- “In het verleden was er Thuiszorg, dat was beter. Ik wou dat ik ze weer terugkreeg. Sinds januari 2008 is het veranderd en knap ook; ook wekenlang geen hulp gehad, - en je moet toch betalen. 't Is waardeloos.”
- “Een verpleegkundige belde Flexicare voor een cliënte omdat er vragen over de huishoudelijke hulp waren. Flexicare gaf aan dat mevrouw een hulp had van Hart van Nederland, een onderaannemer die Flexicare voor mevrouw had ingeschakeld. Dus zij wisten niets van mevrouw. Ze moest maar naar Hart van Nederland bellen!”

2.3 KWANTITEIT

Een van de veel gehoorde klachten van cliënten sinds de invoering van de WMO in Utrecht is dat ze te weinig en minder uren krijgen. Zo zijn er al 33 klachten over de hoeveelheid uren bij de SP binnengekomen. Ruim een kwart van de mensen in dit onderzoek die hulp ontvangen is ontevreden over de kwantiteit van de zorg.

MANTELZORG

Bij het invoeren van de WMO werd er meer nadruk gelegd op verzorging in de directe omgeving. Wat eerder iemand van de zorginstelling deed, zou nu moeten worden gedaan door de familie, de zogenaamde mantelzorg. Echter bij de (her)indicatie wordt er soms te snel verwezen naar mantelzorg, zonder dat deze daadwerkelijk aanwezig is. Bij meldpunt Thuiszorg Utrecht zijn meerdere klachten binnen gekomen.

“Bij de indicatiestelling is er rekening meegehouden dat mijn vrouw nog tot enige hulp instaat is om voor mij te zorgen. Maar mijn vrouw heeft reuma en kan maar één arm gebruiken en kan dus niet alles doen. Nu is er te weinig hulp. Ik heb kanker, hartklachten, diabetes en een open wond op mijn been.”

“Ik ontvang helaas geen hulp. Het zou van Aveant moeten komen. Ik heb het geprobeerd via de huisarts hulp te krijgen. Er wordt verwezen naar mantelzorgers, maar die zijn er niet.”

MINDER HULP DAN GEÏNDICEERD

Ook al hebben cliënten volgens de indicatie recht op een bepaald aantal uren hulp, soms krijgen ze niet waar ze recht op hebben. In de praktijk ligt het aantal uren daadwerkelijke hulp onder het toegewezen aantal uren. Dit komt onder meer doordat verschillende zorgaanbieders na de invoering van de WMO met clusters werkt.

“Volgens de indicatie heb ik recht op 7 uur HH1 per week. Echter Aveant werkt in clusters van 3 uur. Dus krijg ik nu twee keer drie uur per week in plaats van de zeven uur waar ik recht op heb.”

“Mijn indicatie is gewijzigd naar 3,9 uur per week. Echter die 0,9 uur gaan niet door omdat de zorginstelling er geen geld voor heeft. Ik heb ze hierover opgebeld en gezegd dat ze mijn 0,9 uur afpakten. Waarop zij antwoordden dat ze nu in clusters van drie uur werken en dat het dus niet meer kan. Het zou wel eens in de zoveel weken kunnen. Nu moet ik als het nodig is extra hulp inhuren.”

“Mijn hulp bestond vroeger uit 3 uur huishoudelijke hulp en 1 uur boodschappen. Sinds Aveant de hulp verzorgt is het boodschappen doen vervallen. Ook de tijden

zijn gewijzigd. Vroeger was het van negen tot twaalf, maar nu is het van half tien tot half één. Echter het eten is om twaalf uur, dus de huishoudelijke hulp is er van half tien tot twaalf. Dus nog een half uur minder. Bovendien moet de hulp tot half tien op een ander adres werken en is ze dus ze pas na half tien hier.”

Het is niet alleen dat cliënten door clusters minder uren per week hulp krijgen. Soms moeten cliënten het helemaal zonder hulp doen, terwijl ze daar wel recht op hebben.

” *“Het is slechter geworden sinds AxionContinue het niet meer doet. Ik heb dit jaar zes weken zonder hulp gezeten door een administratieve fout.”*

” *“In januari kreeg ik te horen dat mijn vaste hulp Sandra is gestopt omdat ze ander werk moest gaan doen. Ik heb nu al 14 dagen geen hulp. Ik wordt nerveus en Nedzorg heeft zelf niet gebeld. Ik heb vandaag al drie keer gebeld en vorige week ook al tweemaal. Nu komt mijn programma in de war en mijn lichamelijke klachten zoals reuma spelen extra op. Ik heb nog steeds geen hulp, maar mijn eigen bijdrage gaat wel door.”*

” *“Bij mijn moeder is ook de hulp veranderd. Precies bij de overgang kreeg ik te horen van de hulpleverancier TSN dat de indicatie van mijn moeder is verlopen. Dus ze kreeg geen hulp meer. Resultaat was dat ze drie maanden geen hulp kreeg. Later bleek dat er wel een aanvraag was ingediend door ActionContinu. Die verzorgde voor januari 2008 de huishoudelijke hulp.”*

HET STRIKT NOODZAKELIJKE

Ook de werkzaamheden worden sinds de invoering van de WMO beperkt tot het strikt noodzakelijke. Alleen waarvoor de huishoudelijk hulp aangevraagd is, wordt gedaan.

” *“De meiden die er werken zijn schatten, maar hebben geen tijd voor alle vragen die buiten het strikt noodzakelijke ligt.”*

MISBRUIK VAN DE SLECHTE ORGANISATIE

Met de invoering van de WMO wordt er ook een nieuw systeem ingevoerd. Voor sommige cliënten is nog lang niet altijd duidelijk hoe alles in elkaar zit. Van deze onduidelijkheid wordt soms misbruik gemaakt.

” *“Mijn moeder heeft de eerste drie hulpen moeten afwijzen omdat die hun taken niet nakomen en mijn moeder onder druk zetten. Al na een uur wilden de hulpen dat ze tekende voor de drie uur hulp waar ze recht op heeft. Nu heeft zij een hulp die heel goed haar best doet, maar na twee weken kreeg ze papieren te tekenen. Deze waren voor een alfahulp-overeenkomst. Volgens mij is dit zelfs bij wet verboden en moet je zelf om alfahulp vragen. Bij navraag aan de gemeente kreeg ik te horen dat dit voor poetswerk goed genoeg was en dat ik de papieren*

verkeerd beoordeeld heb. Mijn moeder is op de Plantage gaan wonen om verzorgd te kunnen wonen en dan moet voor een paar euro's alles voor de bewoners op zijn kop worden gezet.”

DE ROOSTERS TE KRAP

Veel zorgaanbieders zijn overgestapt op clusters van hulp aanbieden. De roosters van het personeel worden zeer strak ingepland. Tussen de verschillende clusters wordt geen rekening gehouden met reistijd van de ene locatie naar de andere, waardoor de hulp vaak later op het volgende adres aankomt.

- ” *“Mijn hulp komt uit Harmelen en heeft meerdere adressen. Ze moet volgens de planning dan weer direct naar het volgende adres zonder reistijd ertussen, waardoor ze te laat op het volgende adres aankomt. “*
- ” *“Sinds Aveant de hulp verzorgt is het boodschappen doen vervallen. Ook de tijden zijn gewijzigd. Vroeger was het van negen tot twaalf, maar nu is het van half tien tot half één. Echter het eten is om twaalf uur, dus de huishoudelijke hulp is er van half tien tot twaalf. Dus nog een half uur later. Bovendien moet de hulp tot half tien op een ander adres werken en is ze dus ze pas na half tien hier.”*

BIJ ZIEKTE OF VAKANTIE GEEN VERVANGING

Als de vaste hulp niet kan komen vanwege ziekte of vakantie, dan komt het voor dat er geen vervangende hulp komt. De zorgaanbieder is dan niet in staat om iemand anders naar de cliënt te sturen.

- ” *“Afgelopen week was de ingeplande hulp ziek en kreeg ik geen vervanging. Gevolg was dat ik tien dagen zonder hulp zat. Ik heb uiteindelijk mijn oude hulp van AxionContinue gevraagd die voor vijftien euro per uur is gekomen. Dit kon ik toen doen, maar vanwege het geld kan ik dat niet vaker doen.”*
- ” *“Ik ben tevreden over de kwaliteit, echter ik krijg geen vervangende hulp bij ziekte of vakantie van mijn hulp.”*
- ” *“Sinds kort heb ik weer een vaste hulp. Maar ze is onlangs vier weken weggeweest en toen was er soms geen hulp voor mij.”*

LAGERE INDICATIE

Een veel gehoorde klacht is dat mensen na de invoering van de WMO ontevreden zijn over het aantal uren dat ze nu krijgen. Veel mensen hebben een lagere indicatie gekregen ten opzichte van voor de invoering. Er worden overal uurtjes afgesnoept.

- ” *“Ik kreeg mondeling van de thuiszorghulp te horen dat ik met ingang van de volgende week nog maar de helft van de uren zou krijgen. Er was al 0,9 uur van*

afgehaald omdat de WMO dit niet zou vergoeden, maar nu werd het dus nog minder. Eerst kreeg ik dus 6,9 uur, dat werd zes uur en nu nog maar drie uur per week.”

” *“Ik kreeg eerst drie uur huishoudelijke hulp en kreeg een uur extra voor het verschonen van het bed en dergelijke. Later kreeg ik nog een extra uur erbij, dus vijf uur huishoudelijke hulp per week. Sinds 1 januari zijn die twee extra uren eraf gegaan. Ik krijg nog maar drie uur huishoudelijke hulp per week. Bovendien mag mijn vaste huishoudelijk hulp, waar ik heel tevreden over ben, wéér maar twee uur komen. Er blijft zo haast niks over.”*

” *“Ik ben ongeveer een jaar geleden naar een flat in Lunetten verhuisd. Daarvoor kreeg ik per week één ochtend HH1 van mijn vaste hulp en één ochtend van een andere wisselende hulp. Tegenwoordig krijg ik nog alleen maar die ene ochtend van mijn vaste hulp en is die andere ochtend in de week vervallen. Ik weet niet waarom de indicatie is veranderd, maar ik betaal nog wel steeds dezelfde eigen bijdrage.”*

2.4 KWALITEIT

Mensen klagen dat het met de zorg in het algemeen achteruit gaat.

- ” *“Sinds de nieuwe wet is het een rommeltje, zowel qua zorg als qua financiële bijdrage. Ik ben zwaar kankerpatiënt, mijn vrouw heeft reuma en kan maar één arm gebruiken. Ik heb hulpmiddelen aangevraagd, moet daar maanden op wachten.”*
- ” *“Ik ben in Plettenburg gaan wonen omdat mij gezegd was dat de medische voorzieningen daar zo goed waren. Er waren daar dokters en zusters, maar die zijn nu allemaal weg. Voor medische zorg moet zij nu naar buiten bellen naar huisartsenposten of naar 112. Ik heb een boze brief geschreven naar het Utrechts Nieuwsblad dat ze oudere mensen maar een pilletje moeten geven, maar die brief is niet geplaatst. Ik ben er erg boos over dat haar generatie, die na de oorlog met hard werken het land heeft opgebouwd, nu op oudere leeftijd zo slecht wordt verzorgd.”*
- ” *“Vroeger kwam de huishoudelijke hulp van AxionContinu, nu van een onderaannemer van Thuiszorg Service Nederland: Hart voor Nederland. De kwaliteit is wel verslechterd door wegvallen van AxionContinu.”*

WISSELENDE HULP

De meest voorkomende klacht die wij tegenkwamen in ons onderzoek is “elke keer komt een ander”. Van de 128 cliënten in dit onderzoek klaagden 45 mensen dat ze graag een vaste hulp hebben, maar dat er steeds weer andere hulpen komen. Velen van hen zijn hun vertrouwde vaste hulp kwijtgeraakt sinds de invoering van de WMO begin 2008. Aan elke nieuwe hulp moeten ze alles weer uitleggen. Mensen missen het gevoel van veiligheid door de steeds weer vreemde gezichten aan de deur. Ook de thuiszorginstellingen kennen veel van hun ‘eigen’ medewerkers niet. Het zijn alfahulpen, maar ook medewerkers die bij andere organisaties zijn ingehuurd of via uitzendbureaus werken.

Vooral bij woningen als in Tolsteeg waar de in het woonzorgcomplex gevestigde zorgorganisatie na de aanbesteding niet door de gemeente geselecteerd is voor de huishoudelijke hulp, krijgen mensen nu thuiszorg van verschillende organisaties. Omdat ook de verpleging en verzorging vaak nog is opgesplitst komen er wel heel veel verschillende mensen over de vloer.

Een vaste hulp bouwt een vertrouwensband met de cliënt op. Door dit contact horen de hulpen vaak problemen waar de cliënt mee zit. Omdat deze hulpen de cliënt goed kennen, hebben zij ook de functie gezondheidsproblemen te signaleren, die ouderen zelf niet zien. Bij wisselende hulpen valt deze zorg weg.

- ” *“Voor januari 2008 had ik een vaste hulp die ervaren was, sindsdien steeds iemand anders, ongeschoolde uitzendkrachten. Na klachten bij Aveant weer een vastere kracht gekregen, over wie ik wel tevreden ben. Maar deze ‘vaste hulp’ werkt via uitzendbureau Randstad en zou daarom te duur zijn.”*
- ” *“Ik heb een vaste hulp gehad, maar sinds de WMO heb ik nu iedere keer een andere hulp: dit is heel vervelend.”*
- ” *“Mijn moeder had eerst tweemaal per week een vaste hulp van AxionContinu en nu bij Aveant wisselt het steeds weer, vooral met erg jonge mensen. Alles moet steeds weer verteld worden, iets wat mijn moeder niet meer kan en ik moet dus altijd lijsten maken met wat er gedaan moet worden.”*
- ” *“Ik ben zeer boos over de slechte thuiszorg van Aveant: steeds wisselende hulpen, ik heb half Utrecht over de vloer gehad. Ze komen niet op de afgesproken tijd, ze hebben veel aansturing nodig en helemaal erg: wegblijven zonder bericht”*
- ” *“Voor januari 2008 had ik zeven jaar lang een vaste hulp gehad. Zij moest van de ene op de andere dag weg, nog één keer gezien. Na 1 januari 2008 meerdere weken geen hulp en daarna acht verschillende hulpen gehad: zo slecht, zo ordinair.”*

Ook bij ziekte en vakantie zijn het in de regel wisselende hulpen, vaak zonder ervaring, zelfs als de indicatie HH2 is.

- ” *“Mijn vader had Verzorging & verpleging, wat heel goed ging, en huishoudelijke verzorging HH2. De huishulp (een uitzendkracht) kwam een poos vaak niet opdagen en de flat stonk. Later kwam er een vaste hulp, maar in de vakantie ging het vaak weer mis; in de vakantie of bij ziekte kwam er vaak een HH1-hulp.”*

SLECHTE HULP

Ruim 40 klachten gingen over de kwaliteit van de hulpen. Genoemd werden het gebrek aan opleiding bij de hulpen voor het werk en het ontbreken van goede voorlichting en begeleiding.

Veel hulpen, vooral de vele uitzendkrachten, zijn slecht gemotiveerd voor het werk. Veel van deze hulpen lijken totaal niet te begrijpen dat ze bij hulpbehoevende mensen werken. Mensen klagen ook over de bejegening en over onbehoorlijk gedrag.

- ” *“Steeds verschillende hulpen en deze zijn niet geschoold - Steeds iemand anders en ongeschoolde uitzendkrachten”*
- ” *“Sinds een paar maanden heeft ze een vaste hulp, maar omdat die ziek is geeft Zuylenstede nu hulp. De hulpen hebben geen opleiding voor oude mensen: jong*

iemand komt binnenstormen om 8.10 uur. Ze hebben geen ogen en oren voor oudere mensen. Kunnen niet de goede vragen stellen."

”*„Het zijn meestal studenten waarvan enkele goede, maar een paar heb ik weg moeten sturen omdat ze niet wisten wat schoonmaken is (met droog doekje ramen zemen...); de thuishulpen hebben geen opleiding, er is geen professionaliteit. Sommige studenten doen wel goed werk, ze vinden de organisatie van Aveant maar niks. "De leiding van Aveant is absolute rotzooi." Hulpen komen via uitzendbureau, ze moeten ze niet zomaar aannemen maar een opleiding geven."*

”*„Ik had een prima hulp, die helaas plotseling gestopt is omdat Aveant haar wegens bezuinigingen een voor haar zeer nadelig contract aanbood. Daarna kreeg ik een Alfahulp, een student die nu bij mij schoonmaakt.*

Twee weken geleden had hij mijn bed verschoond en ik liep met het beddengoed naar de wasmachine en knalde over een emmer, die hij in het midden van de deuropening had laten staan. Ik viel met mijn hoofd tegen een kast en heb nu een hersenschudding. 's Nachts moest ik controle hebben omdat er kans was op een bloeding.

Bovendien viel ik met de linkerkant van mijn hoofd tegen die kast, terwijl ik drie jaar geleden links een beroerte heb gehad en dat was dubbel schrikken.

Na informatie bij Aveant bleek, dat deze hulpen totaal geen voorlichting krijgen, waar ze bij zieke en oudere hulpbehoevende mensen op moeten letten. Ik vind dat een absolute schande en het lijkt wel alsof dit land steeds meer op een "corrupte bananenrepubliek" gaat lijken, waarbij de hoge bazen er met de grote salarissen vandoor gaan en de rest heeft het nakijken.

Deze student blijkt in dienst te zijn van een schoonmaakbedrijf (Facilicon) en via hen weer door Aveant te worden ingekocht. De student wist zelf van niets, volgens hem was hij bij Aveant in dienst!

Waar zijn wij in dit land aan overgeleverd!"

”*„Sinds 1 januari 2008 heb ik steeds verschillende hulpen gehad, meestal studenten die vaak alles uitgelegd moeten krijgen en vaak totaal ongeïnteresseerd het werk doen; ze doen het alleen voor het geld, zeggen ze zelf."*

”*„Vroeger had ik goede vaste hulp, nu steeds wisselende krachten, slechte kwaliteit. Geen vaste tijden af te spreken, voortdurend andere dagen en tijden, wat vervelend is. Ik overweeg zelf iemand in dienst te nemen, met financiële steun van mijn zoon."*

” *“Sinds januari steeds wisselende hulpen die niet goed waren; huidige hulp gooit er met het bijltje naar.”*

GEEN CONTROLE

Veel klachten gaan over het te laat komen, en soms over het helemaal niet op komen dagen van de hulp, iets dat vooral bij uitzendkrachten voorkomt. De thuiszorgorganisatie kent hen vaak niet eens, ze weten vaak niet of de medewerker wel of niet aan het werk geweest is.

” *“Normaal ben ik tevreden over mijn thuiszorg. Deze week echter geen hulp (HH) gehad, ook geen bericht. Ik kon geen telefoonnummer vinden om te bellen en belde daarom het nummer op de Meldpunt-folder die ze net had ontvangen. Ik heb de Aveant-centrale gebeld en haar verhaal verteld; de telefoniste heeft het als spoedbericht doorgestuurd naar Aveant-Thuishulp. Medewerker Tim Wolters (planner van de thuishulp) belde mij terug: deze week zou een uitzendkracht komen, die dus niet is op komen dagen. Zo’n iemand mag het normaal nog een keer proberen voor iemand wordt afgewezen.”*

Volgens de planner van Aveant mag zo iemand, die dus zonder bericht niet is op komen dagen, het normaal nog een keer proberen voor hij wordt afgewezen.

De medewerkers worden nauwelijks gecontroleerd. Cliënten klagen over onbehoorlijk gedrag en over slecht werk van de medewerkers. Juist omdat de cliënten hun hulpen niet kennen is er geen vertrouwensband. Het risico van valse hulpen die aan de deur komen en diefstal plegen is daardoor extra groot.

” *“De alfahulpen die bij mij kwamen, werkten slecht of gedroegen zich onbehoorlijk, ordinair. De hulpen worden niet gescreend.”*

De verantwoordelijkheid wordt bij de cliënt gelegd, terwijl de zorgorganisatie er verantwoordelijk voor is dat de afgesproken zorg geleverd wordt. Nu moeten cliënten zelf aan de bel trekken, terwijl velen van hen dat niet goed kunnen.

Ondanks alle klachten is er toch een groot aantal mensen tevreden over de thuiszorg. Gelukkig spraken we veel cliënten die tevreden zijn over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Van de totaal 128 cliënten gaven er 48 (38%) aan tevreden te zijn, of in ieder geval geen klachten te hebben over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp.

Tijdens het enquêteren in Tolsteeg werd de vraag over veranderingen in de kwaliteit door 83 bewoners beantwoord. Ruim de helft (54%) van hen vertelde dat bij hen de kwaliteit van de zorg gelijk is gebleven. Eén bewoner zei dat de kwaliteit sinds de WMO verbeterd is.

Heel duidelijk komt naar voren dat het hebben van een vaste hulp erg belangrijk is. De meeste tevreden cliënten hadden, soms al jaren, een vaste, vertrouwde hulp.

Juist het behouden van deze vaste hulp draagt bij aan de tevredenheid. Van de invoering van de WMO hebben deze cliënten zo goed als niets gemerkt.

” *“Ik ben tevreden ook al omdat er geen veranderingen zijn geweest!”*

” *“Ik ben blij dat ik mijn vaste hulp heb gehouden, de hulp komt al 4 jaar.”*

Enkele mensen vertellen dat ze na de invoering van de WMO eerst een andere, steeds wisselende hulp kregen, maar dat ze nu tevreden zijn omdat ze inmiddels een vaste hulp hebben.

” *“Na 1 januari was er steeds wisselende hulp. Nu is er een vaste hulp en dat bevalt goed.”*

” *“Sinds kort heb ik weer een vaste hulp, daarom ben ik nu wel tevreden. In januari 2008 is de vaste hulp verdwenen, toen kreeg ik veel verschillende hulpen: heel vervelend! Ik heb zelf geklaagd bij Aveant, toen heb ik een vaste hulp gekregen.”*

Tevredenheid over de kwaliteit van de hulp wil overigens niet altijd zeggen dat cliënten over het geheel tevreden zijn. Sommigen merken op dat de organisatie verslechterd is, dat er minder tijd is om een keer met iets te helpen dat buiten de huishoudelijke taken ligt. Enkelen zeggen dat het bij hen zelf wel goed gaat maar dat het bij hun burens of familieleden niet zo best gaat.

Van degenen, die géén vaste hulpkracht hebben, waren er slechts enkelen die zeiden wel tevreden te zijn over de kwaliteit van de hulp.

” *“Vóór de overstap heb ik vier jaar lang een vaste hulp gehad. Nu krijg ik wisselende hulpkrachten, maar dat maakt mij niet uit.”*

Over de vervangende hulpen tijdens ziekte of vakantie wordt minder tevreden gereageerd: die wisselende hulpen werken vaak niet goed en soms komt er helemaal geen hulp.

” *“Ik ben tevreden over mijn vaste hulp, maar wel ontevreden over de vakantiekracht: een student die zeemt met een droge doek. Die hoef ik niet, in de vakantie is er dus geen hulp.”*

2.5 SITUATIE VAN DE MEDEWERKERS

Basis van ons onderzoek zijn de verhalen van cliënten. Soms spraken we ook een thuishulp die net aan het werk was. Maar uit wat cliënten vertelden kwam een beeld naar voren over de situatie van de medewerkers. Zoals over hoe weinig de hulpen, zeker zij die geen vaste aanstelling hebben, verdienen.

” *“Mijn hulp is financieel afhankelijk van haar werk (haar man is werkloos). Ze zou een vaste aanstelling willen in plaats van als alfahulp werken.*

Niet alleen voor de cliënten is het erg vervelend dat ze ‘elke keer een ander’ krijgen, ook voor de medewerkers is dat het geval.

” *“Ik maak me zorgen over de hoeveelheid zorg die ouderen krijgen. Ik heb veel wisselende klanten, steeds nieuwe mensen. Ik ervaar dit als erg vervelend, je moet dan steeds de wens van de klant opnieuw ontdekken en krijgt geen band, ook vinden de ouderen het erg vervelend.’*

” *“We zijn net honden, we worden overal maar heen gestuurd.”*

Als gevolg van de WMO zijn medewerkers ontslagen of ze moesten ander werk gaan doen. Dit betreft de medewerkers bij organisaties die niet geselecteerd zijn na de aanbesteding, zoals AxionContinu. Ook is er vaak geen team meer samen met de verzorging en verpleging.

” *“Ik kreeg voorheen verzorging & verpleging en de huishoudelijke hulp van het huis. Een groep medewerkers is ontslagen. Voor medewerkers is het ook heel slecht; ze werken niet meer samen. Mijn vaste hulp moest vanaf september weg.”*

De arbeidvoorwaarden verslechteren. Aveant probeerde medewerkers met geld te lokken om Alfahulp te worden, terwijl ze dan alle CAO-voorzieningen missen.

” *“Mijn vaste thuiszorghulp van Aveant, die ik al jaren heb, kwam vorige week woensdag met een brief die zij van Aveant had gekregen. In de brief biedt Aveant de hulp een bedrag aan van 100 Euro oplopend tot 1500 Euro als ze Alfahulp wordt. Ik vind het schandalig dat Aveant zo'n 'aanbod' doet. Als mensen de consequentie niet goed kennen zouden ze misschien erop ingaan omdat ze dan geld krijgen.”*

” *“Ik werk al 15 jaar bij Aveant. Nu werd mij gevraagd om alfahulp te worden. Van de vijf vaste adressen die ik had, heb ik er maar één overgehouden. Bij de anderen moest ik weg.”*

Door de strakke planning is het voor medewerkers soms onmogelijk om op de afgesproken tijden bij de cliënt te zijn. Ze hebben geen tijd om te lunchen, omdat ze naar de andere kant van de stad moeten fietsen.

”Een van de vele hulpen, een jongeman die wel beviel, mocht na vier keer niet meer komen. Hij werkte via Randstad voor Aveant, maar Randstad is vanwege te hoge kosten door Aveant afgeschaft. Misschien dat deze jongeman via Flexicare gaat werken omdat hij dan fietsgeld krijgt wat Randstad niet betaalt. Hij moet soms van 9 tot 12 op een adres in Kanaleneiland zijn en van 12 tot 16 in Overvecht, dus geen lunchtijd en ver fietsen.”

2.6 ENQUÊTE TOLSTEEG

De enquête is uitgevoerd naar aanleiding van klachten die binnenkwamen bij het Meldpunt Thuiszorg Utrecht van de SP. Met 112 bewoners van de 155 aanleunwoningen in dit woonzorgcomplex is in de periode juni, juli en augustus gepraat. Van deze bewoners hebben er 90 thuiszorg in het kader van de WMO en 22 bewoners hebben deze thuiszorg niet (in veel gevallen wel hulp van een familielid of een particuliere hulp). De overige bewoners waren niet thuis of niet in staat om de vragen te beantwoorden, vijf bewoners wilden niet meewerken en verder stonden vier woningen leeg.

Hoewel niet alle enquêtevragen beantwoord zijn door de 90 bewoners met thuiszorg is wel een goed beeld verkregen van hoe de cliënten in dit woonzorgcomplex de WMO/thuiszorg ervaren. De situatie is naar verwachting vergelijkbaar met andere woonzorgcomplexen waar het merendeel van de bewoners als gevolg van de WMO een andere zorgleverancier hebben gekregen.

RESULTATEN

Naar de thuiszorg/HH bij de aanleunwoningen van huize Tolsteeg

Aantal woningen	155	
------------------------	-----	--

THUISZORG		
Ja	90	Alleen van deze bewoners zijn de antwoorden verwerkt voor het eindresultaat
Nee	22	De antwoorden van deze bewoners zijn niet verwerkt in de enquête; zij hebben overigens in veel gevallen wel particuliere hulp of hulp van familie of vrienden.
Onbekend	39	Bewoners die soms meerdere malen niet thuis waren of soms niet in staat waren om deel te nemen; in 5 gevallen wilden bewoners niet meewerken.
Leegstand of verhuizing	4	

SOORT THUISZORG		
HH1	24	waarvan ook V&V: 5
HH2	3	waarvan ook V&V: 1
HH (categorie onbekend)	59	waarvan ook V&V: 24

V&V	32	allen ook HH (op één na die nu geen HH meer heeft: “ze laten je vallen”, en één die waarschijnlijk geen HH heeft)
----------------	----	---

ZORGVERLENER HH		
Aveant	60	
Nedzorg	4	
Flexicare	3	
Zuwe	4	
TSN	5	
PGB	1	
Mantelzorg	7	
Particulier	2	
Onbekend	8	

ZORGVERLENER V&V		
		De V&V-zorg is niet uitdrukkelijk aan de orde gekomen.
Aveant	2	
AxionContinu	10	
Buurtzorg	1	
Onbekend	7	N.B. wie de V&V-zorg verleent is in veel gevallen verder niet aan de orde gekomen; veel mensen spreken ook gewoon over ‘de thuiszorg’.

WIJZE VAN INDICEREN		
Papier	10	waarvan bij één ook gebeld is en bij drie andere bewoners is iemand langs geweest
Bellen	8	
Iemand langs komen	8	
Combinatie		N.B. dit antwoord is nooit ingevuld: er is wel in meerdere gevallen sprake van een combinatie, b.v. papier en bellen; papier en iemand langs komen. => correctie nodig

Anders	9	meestal een (spoed)aanvraag via het ziekenhuis of via de huisarts
Onbekend	54	mensen weten het niet of de vraag is niet ter sprake gekomen

WIJZIGING KWANTITEIT		
Meer	3	waarvan één pas maanden na de aanvraag
Minder	7	
Gelijk	55	
Onbekend	23	
Tevreden over aantal uren:	32	
Ontevreden	16	

WIJZIGING KWALITEIT		
Beter	1	
Slechter	36	één bewoner was zeer ontevreden, maar krijgt sinds deze week een vaste hulp en is daar blij mee
Gelijk	44	
Onduidelijk	2	krijgen voor het eerst hulp

VASTE HULP		
Ja - tevreden	35	Bij een bewoner: 1x p. 14 d. een vaste, de andere week wisselende hulpen; wil elke week een vaste.
Ja - ontevreden	7	
Nee - tevreden	2	
Nee - ontevreden	23	
Onduidelijk	14	(o.a. min of meer vast; vaste is toegezegd)

3 CONCLUSIE

BUREAUCRATIE

Na een voorlopige inventarisatie van de problemen is het al mogelijk om een aantal dingen te concluderen. De invoering van de WMO gaat gepaard met een aantal zorgelijke problemen. Er gaat nog teveel mis bij de gemeente en de zorgaanbieders. Met name de bureaucratie is voor velen een probleem. Klachten in de trend van, “Ik krijg geen hulp, maar sta wel in de computer.”, zijn toch wel erg schrikwekkend.

MARKTWERKING

De thuishulp, de huishoudelijke verzorging voor ouderen, gehandicapten en hulpbehoevenden, wordt een product, terwijl het om *ZORG* gaat. Het maakt uit door wie en hoe de hulp geleverd wordt. “Wat maakt het uit wie de keukenkastjes schoonmaakt”, zei gemeentelijk WMO-projectleider Rust. Bij het aanbesteden proberen thuiszorginstellingen hun marktaandeel te behouden of uit te breiden, ook als het tarief te krap is om goede zorg te kunnen leveren. In plaats van keuzevrijheid wordt de keuze van de cliënt beperkt tot de selectie van de gemeente. Overigens werken de wel geselecteerde instellingen wel met organisaties die niet geselecteerd zijn als ‘onderaannemer’.

‘STEEDS EEN ANDER’ EN SLECHTE KWALITEIT

Daarnaast gaat de invoering van de WMO gepaard met grote veranderingen voor ouderen en hulpbehoevenden. Doordat sommige zorgaanbieders vanwege de aanbesteding buiten de boot zijn gevallen, is voor vele cliënten hun vaste hulp weggevallen. De zorgaanbieders die wel de aanbesteding hebben binnen gehaald, maken vervolgens veel gebruik van ongeschoolde en soms ongemotiveerde uitzendkrachten. Vaak leidt dit ook tot een veel gehoorde klacht van “elke keer een ander.” De steeds wisselende hulp moet elke keer weer opnieuw worden uitgelegd wat er allemaal moet gebeuren en wat de specifieke wensen van de cliënt zijn. In de vakanties en bij ziekte gaat het vaak mis en komt er nogal eens zelfs zonder bericht helemaal geen hulp.

COMMUNICATIE

De bereikbaarheid van de zorgaanbieders en de afhandeling van de klachten laat ook te wensen over. Sommige ouderen weten niet waar ze met hun klacht heen moeten. Als ze al het juiste nummer weten, dan worden ze geconfronteerd met een ingewikkeld keuzenummer. De afhandeling van de klachten zelf schiet ook vaak tekort. Een oplossing voor de klachten laat lang op zich wachten. Ook al zeggen veel zorgaanbieders en ook de gemeente dat ze weinig klachten hebben binnen gekregen. Om een officiële klacht in te dienen moet er een brief worden geschreven. Een aantekening op een werkbriefje is niet genoeg.

Daarnaast ging de invoering van de WMO en de verandering van zorgaanbieder gepaard met vele communicatieve blunders. Een cliënt die in de week dat ze van zorgaanbieder wisselde te horen kreeg dat er geen aanvraag was en dus zonder hulp komt te zitten is een tekenend voorbeeld van de slecht voorbereide overgang. Vervolgens kreeg ze te horen dat er ergens anders wel een aanvraag voor haar is gedaan. Het resultaat was echter wel dat ze weken zonder hulp heeft gezeten.

OPLOSSEN VAN KLACHTEN

Klachten zijn er, maar het officieel indienen van een klacht is lastig. Mensen weten niet waar ze met hun klacht heen moeten: gemeente, thuiszorgorganisatie, CAK? Een brief sturen doen velen niet gemakkelijk. Bellen met klachten of vragen is ingewikkeld. Het keuzemenu schrikt af, er is onduidelijkheid wie ze te spreken krijgen. De organisatie staat ver van de mensen af. Ook worden mensen met vragen of klachten soms naar de onderaannemer doorverwezen. Zo wordt de verantwoordelijkheid voor de zorg afgeschoven naar de cliënt en naar onderaannemers.

Uiteindelijk worden veel mensen met hun vragen en klachten van het kastje naar de muur gestuurd en worden de klachten slecht opgelost.

EIGEN BIJDRAGE

De rekeningen van de eigen bijdrage zijn voor velen onduidelijk. Een veel gehoorde klacht is dat rekeningen niet kloppen, zoals het in rekening brengen van niet gewerkte uren of het HH2-tarief rekenen terwijl de geleverde zorg HH1 was. Onduidelijk is waar de fout gemaakt is, maar het is het CAK dat de rekeningen naar de mensen stuurt.

Ook is voor veel mensen de hoogte van de eigen bijdrage een probleem. En dit is, tenminste het deel boven op het basisbedrag, de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het is toch niet de bedoeling dat de overheid zwart werken gaat bevorderen!

TOEWIJZEN VAN HULP

Het toewijzen van de huishoudelijke hulp, het indiceren, is een verantwoordelijkheid van de gemeente. Te vaak blijkt dat mensen die weinig van zorg aan hulpbehoevenden afweten bepalen of iemand recht heeft op hulp. Zij doen dit zonder of onvoldoende rekening te houden met de situatie van de hulpbehoevende. Hoeveel en welke hulp iemand krijgt wordt snel vanaf papier of na een telefoontje afgehandeld. Mensen kregen geen hulp omdat er zogenaamd mantelzorgers aanwezig zouden zijn, of er werden mensen om onduidelijke redenen in uren hulp gekort.

ORGANISATIE VAN DE ZORG

Er is een strakke planning van de zorg. Omdat de thuishulp nogal eens naar ver uit elkaar wonende cliënten moet is dan het aantal toegewezen uren niet meer uitvoerbaar. Omdat er gepland wordt in clusters, wordt er steeds wat van de hoeveelheid zorg afgeknabbeld. Hierbij opgeteld de uren die in de bureaucratie gaan zitten, betekent dit minder uren daadwerkelijk geleverde zorg.

SITUATIE MEDEWERKERS

Veel medewerkers zijn slechtere arbeidsvoorwaarden aangeboden: vaste medewerkers werd tegen beloning gevraagd om alfahulp te worden. En dat terwijl vele thuishulpen van dit werk moeten leven. Door de WMO zijn, vooral bij niet geselecteerde instellingen, medewerkers ontslagen of overgeplaatst. De echte thuishulpen werken ook het liefst bij vaste cliënten. Ze willen graag inspelen op de wensen en behoeften van hun klanten en een band met hen opbouwen. Door de strakke planning komen ze te laat bij hun klant en hebben ze vaak niet eens de tijd om te lunchen.

4 AANBEVELINGEN

- Ga alleen in zee met thuiszorginstellingen met mensen in dienst, met fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden, geen alfahulpconstructie meer.
- Eén fatsoenlijk tarief op basis van de reële kostprijs, waarbij de geldende CAO-lonen leidend zijn.
- Alle thuiszorginstellingen die voor dat tarief willen en kunnen leveren doen mee.
- Stel kwaliteitseisen aan de geleverde thuishulpzorg:
 - Opleiding en begeleiding van de medewerkers;
 - Flexwerkers, zoals uitzendkrachten of ZZP'ers, alleen tijdelijk, als noodmaatregel;
 - Kleinschalige zorg met vaste buurtteams, waarbij samengewerkt wordt met de verzorging & verpleging.
- Zorgindicaties moeten gedaan worden door mensen die er verstand van hebben, bij de mensen thuis en niet per telefoon door ambtenaren.
- Voorkom overbelasting van 'mantelzorgers'. Bespreek met de betrokkenen rond de cliënt of mantelzorg echt mogelijk is; voorkom dat straks mantelzorgers zelf zorg nodig hebben. Pas de regel van recht op zorg toe in plaats van compensatie van zorg.
- Zorg voor goede hulp bij het aanvragen van hulp; verbeter de WMO-loketten.
- Stel een laagdrempelige, onafhankelijke Klachtenraad voor de WMO in. Deze raad, bestaande uit aanbieders, cliëntenvertegenwoordigers en de gemeente, behandelen alle klachten die te maken hebben met de voorzieningen, de aanbieders en de loketten. Eén goede, toegankelijke klachtenprocedure is van groot belang voor een goede kwaliteit.
- Beperk de hoogte van de eigen bijdrage; maak thuishulp mogelijk voor iedereen die hulp behoeft en voorkom 'zwart werken'.
- Protest van de gemeente naar de landelijke overheid: stop de verplichte aanbesteding!
- Dè ambitie voor Utrecht:
Utrecht, de meest sociale stad van het land met de beste thuiszorg.

5 BIJLAGEN

5.1 SP-MELDPUNT THUISZORG UTRECHT

ENQUÊTE BEWONERS AANLEUNWONINGEN BIJ HUIZE TOLSTEEG

Naam:

Huisnummer:

1) Hoe lang woont u hier al?

2) Krijgt u thuiszorg? J / N

Zo ja, wat voor thuiszorg:

hulp bij het huishouden (via de gemeente): HH1 / HH2

persoonlijke verzorg of verpleging, b.v hulp bij het douchen, kousen, etc.

3) Van wie krijgt u nu de thuiszorg – huishoudelijke hulp?

Aveant / Nedzorg / Flexicare / Zuwe / Thuiszorg Service Nederland / anders:

4) Weet u hoe de indicatie is vastgesteld? (op papier, bellen, iemand langs geweest)

5) Is de indicatie het afgelopen jaar veranderd? J / N

Zo ja, met hoeveel uur naar boven of naar beneden?

6) Bent u tevreden met het aantal uren hulp die u krijgt?

7) Bent u tevreden met de kwaliteit hulp die u krijgt?

8) Door de nieuwe wet WMO is de gemeente verantwoordelijk voor de huishoudelijke hulp van de thuiszorg. Sinds 1 januari 2008 is er daardoor veel veranderd. Vindt u dat de kwaliteit is verbeterd of verslechterd? En hoe komt dat?

9) Vindt u dat de kwaliteit van de thuiszorg het afgelopen half jaar is gestegen of gedaald?

10) Overige opmerkingen:

Dank u voor het meedoen met deze enquête.

5.2 WOORDENLIJST

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

De AWBZ is een volksverzekering voor ziektekostenrisico's. Iedereen die in Nederland woont of werkt is ervoor verzekerd en heeft recht op vergoeding van de AWBZ-zorg.

CAK-BZ

Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Ziektekosten

Het CAK-BZ is verantwoordelijk voor de administratie en registratie van de eigen bijdrage AWBZ, de financiering van AWBZ-instellingen en de uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

CIZ

Centrum Indicatiestelling Zorg

Het CIZ voert de indicatiestelling AWBZ-zorg uit. Daarnaast verzorgt het CIZ in veel gemeenten indicatieadviezen voor de WMO en voor sociaal-medische hulp.

HH1

Hulp bij het huishouden, met indicatie niveau 1

Wordt ook wel weergegeven als HHV-1 (Huishoudelijke verzorging-niveau 1). Het gaat om de dagelijkse huishoudelijke taken als stofzuigen, de was doen, strijken of bedden opmaken bij iemand die zelf de regie over het huishouden kan voeren.

HH2

Hulp bij het huishouden, met indicatie niveau 2

Wordt ook wel weergegeven als HHV-2 (Huishoudelijke verzorging-niveau 2). Geldt als iemand zelf niet de regie over het huishouden kan voeren.

PGB

Persoonsgebonden Budget

Een PGB is een geldbedrag waarmee iemand zelf de zorg, hulp en begeleiding kan inkopen die hij nodig heeft als hij door ziekte, handicap of ouderdom thuis hulp nodig heeft. Mensen die een pgb ontvangen, heten 'budgethouders'.

Men kiest zelf hulpverleners en begeleiders uit, of huurt een organisatie in, die in opdracht gaat werken. Zowel binnen de AWBZ, als binnen de WMO kan men voor een PGB kiezen in plaats van voor 'Zorg in natura'. Een budgethouder moet

een administratie bijhouden en verantwoording afleggen over de besteding van de PGB.

WMO

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De WMO beoogt dat iedereen zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en dat alle burgers kunnen participeren in de samenleving. De Wmo is van kracht sinds 1 januari 2007 en verving de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) en delen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De gemeenten voeren de WMO uit. Zij hebben veel beleidsvrijheid om de uitvoering zelf vorm te geven waardoor de uitvoering per gemeente kan verschillen.

ZIN

Zorg In Natura

Bij ZIN wordt de zorg die men nodig heeft (vastgesteld na indicatie) in het geval van de WMO geregeld door de gemeente. De gemeente heeft de uitvoering van de zorg uitbesteed aan door haar (via aanbesteding) geselecteerde instellingen. Bij AWBZ-gefinancierde zorg regelt het zorgkantoor in een gemeente dat men de zorg krijgt waar men recht op heeft.