

# De overgang naar een nieuwe thuiszorg

Verslag van meldpunten van SP en van  
Wij zijn de thuiszorg Rotterdam / AbvakaboFNV

Van 22 april tot en met 21 juni 2013



SP Rotterdam, Ineke Palm, Riene Verburgh  
Actiegroep WijzijndethuiszorgRotterdam – AbvakaboFNV  
11 juli 2013



## Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Meldpunten	9
3. Meldingen van werknemers	10
4. Meldingen van cliënten	23
5. Conclusies uit meldingen	38
Bijlage 1. Overzicht herkomst meldingen	41
Bijlage 2. samenvatting meldingen 22 t/m 24 april	42
Bijlage 3. Bijeenkomsten Aafje	43

## Samenvatting

De SP en WijzjndethuizorgRotterdam – AbvakaboFNV hebben vanaf 22 april tot en met 21 juni meldingen verzameld over de gang van zaken bij de overname van de thuiszorg. De oproep hiertoe is verspreid onder circa 400 werknemers en naar schatting ruim 1000 cliënten. Dat leidde tot 357 meldingen: 206 van werknemers en 151 van cliënten. Gezien het beperkte bereik is dit een zeer hoog aantal meldingen.

1. De overgang is chaotisch verlopen, de planning voor werknemers verliep slecht, honderden cliënten kregen helemaal geen hulp.
2. Zo'n 170 mensen met flexcontracten dreigen in korte tijd op straat te staan (naast bijna 100 mensen die sowieso geen contract kregen aangeboden).
3. Aafje trekt zich weinig aan van de eisen in het aan de gemeenteraad voorgelegde bestek waarin ook van de eenvoudige huishoudelijk verzorgenden communicatie met en stimuleren van de cliënt en signaleren worden vereist. De functie wordt hetzelfde ingevuld als kantoren schoonmaken. Het gevolg is dat alle huishoudelijk verzorgenden bij Aafje per 15 juli 20 procent minder loon krijgen.
4. Zorgaanbieders zeggen vanwege de tarieven werknemers niet meer te kunnen betalen als zorgwerkers en dus genoodzaakt te zijn de functies uit te kleden en op te knippen. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van zorg.
5. Gemeentelijke indicaties worden niet uitgevoerd. Vooruitlopend op het nieuwe werken, vullen de nieuwe aanbieders alvast minder uren in. Op de beschikkingen van mensen staan echter nog steeds resultaat én uren. Heeft de Raad hierin toegestemd?
6. De vrijwilligers (van bijvoorbeeld de sociale dienst) die een deel van de taken van huishoudelijk verzorgenden zouden moeten invullen, zijn er zwaar onvoldoende. Huishoudelijk verzorgenden mogen dit dan nog wel doen, maar ze krijgen minder uren. Het gevolg is overbelaste medewerkers en taken die niet worden uitgevoerd bij de cliënt (maar wel zijn geïndiceerd).
7. Het aantal uren zorg per cliënt lijkt veel meer af te nemen dan de met de gemeenteraad afgesproken 30 procent. Zo is in 2012 het aantal uren al met 30 procent verminderd en hebben de nieuwe aanbieders er nog eens 25 procent van afgedaan. Dat terwijl het nieuwe indiceren waarbij 30 procent eraf zou gaan, pas per 22 april is begonnen en loopt tot volgend jaar 21 april.  
In juni komen er steeds meer voorbeelden van mensen die na een bezoek van Aafje nog maar een uur overhouden! Dat zijn mensen die een jaar geleden nog 3 of 4 uur hadden. Dus in plaats van 30 procent eraf, 30 procent over.
8. De vraag is hoeveel de gemeente bezuinigt en of dat niet meer is dan de landelijke bezuinigingen huishoudelijke verzorging. Die bezuinigingen zijn in het zorgakkoord verminderd tot 40 procent in plaats van 75 procent korting en zijn bovendien uitgesteld.
9. Cliënten zijn bang dat hun huis vervuilt. De eerste signalen over verwaarlozing (alleen brood eten bijvoorbeeld) komen binnen; de druk op de mantelzorg neemt toe en de afname van zorg heeft negatieve effecten op de gezondheid. Sommige cliënten denken naar een verzorgingshuis te moeten en een enkeling ziet het leven al helemaal niet meer zitten.
10. Huishoudelijk verzorgenden voelen een enorme werkdruk omdat ze meer cliënten per dag moeten doen (3 of soms meer), dit in rap tempo, zonder pauze en tussendoor van de ene naar de andere cliënt vliegen. Dat leidt tot totale uitputting en gaat ten koste van de zorg voor het gezin of mantelzorg. Daarbovenop kregen de werknemers van Aafje recent te horen dat hun functie minder wordt gewaardeerd en ze 20 procent in loon omlaag gaan.

Huishoudelijk verzorgenden en cliënten vinden de bovenstaande punten ernstig en vragen de

wethouder en de woordvoerders Wmo in de gemeenteraad zich hier serieus in te verdiepen. Zij willen graag in gesprek met zowel de wethouder en de woordvoerders om in overleg te gaan hoe deze situatie kan verbeteren. Zij kunnen zich niet voorstellen dat deze uitkomsten, de bedoeling waren van het nieuwe beleid.

## 1. Inleiding

Per 22 april is de nieuwe aanbesteding in Rotterdam ingegaan. Deze aanbesteding ging gepaard met flinke bezuiniging.

### Een aanbieder per stadsdeel

De nieuwe aanbesteding hield in dat per stadsdeel nog maar één thuiszorgaanbieder actief mag zijn. Wat betekende dat veel mensen hun vaste hulp zijn verloren.

Aafje heeft gewonnen in Prins Alexander, Kralingen-Crooswijk, IJsselmonde en Charlois-Zuid (als onderaannemer van PIT010).

Humanitas heeft gewonnen in Hilleegersberg-Schiebroek, Overschie, Noord, Hoogvliet en Charlois-Noord (als onderaannemer van DOCK).

Thuiszorg Rotterdam/Faveo heeft gewonnen in Feijenoord, omdat dit niet goed ging is dit overgegaan naar de tweede winnaar Tzorg.

TSN (Thuiszorg Service Nederland) heeft gewonnen in Delfshaven, Lelie Zorggroep (als onderaannemer van Radar) in Rotterdam Centrum. Careyn heeft gewonnen in Hoek van Holland, Rozenburg en Pernis.

### Tarieven verlaagd

De tarieven in de nieuwe aanbesteding zijn verlaagd. In de vorige aanbestedingsronde was het gemiddelde tarief in het begin 23 euro en aan het einde 22 euro. In de nieuwe aanbesteding is besloten tot een tarief van 20,27 euro voor eenvoudige huishoudelijke zorg (HV1) en 24 euro voor meer complexe huishoudelijke zorg (HV2). Gelijktijdig is besloten dat de verhouding HV1/HV2 naar 85/15 kan. Dat komt neer op een gemiddeld tarief van 20,82 euro. Dat betekent dat het moeilijk wordt voor zorgaanbieders de medewerkers volgens de CAO te betalen. Tenminste als je uitgaat van Fwg15, de normale functiewaardering voor een thuiszorgwerker die huishoudelijke werkzaamheden combineert met zorg en signaleert. Dit komt ook overeen met de eisen in het bestek. Daarmee in contrast is dat de wethouder er tegelijk van is uitgegaan dat eenvoudige huishoudelijke zorg geen zorg meer is, maar poetsen en valt onder functiewaardering 10. Dat maakt de weg vrij om ervaren medewerkers in te ruilen voor goedkope krachten en in zee te gaan met schoonmaakbedrijven.

Functiewaardering 10 staat in schril contrast met de door de gemeente gestelde eisen in het bestek (programma van eisen/wensen):

Eis 5 'Opdrachtnemer zet personeel in dat in staat is om wijzigingen in de situatie van cliënt te signaleren die nopen tot zwaardere, lichtere en/of andere hulp. Het inseinen van andere partijen kan hierbij ook aan de orde zijn. (zgn. Actief signaleren).

Dit geldt ook voor eenvoudige huishoudelijke zorg:

Eis 6 'Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van eenvoudige huishoudelijke verzorging personeel in dat minimaal de volgende competenties bezit: 1. praktische kennis en ervaring met huishoudelijke werkzaamheden; 2. communicatieve vaardigheden; 3. vraag van de cliënt om kunnen zetten naar acties; 4. onderscheid kunnen maken tussen noodzakelijke schoonmaak; werkzaamheden en opruimen; 5. stimuleren van cliënten om zoveel mogelijk eigen verantwoording te nemen tot de regie op eigen leven; 6. het signaleren van veranderingen in de zorgbehoefte van zorgvragers; 7. basale kennis van de sociale kaart.

Eis 8 'Opdrachtnemer verstaat de brede blik die wordt gevraagd ten aanzien van signalering. Het betreft niet alleen signalen op het gebied van aanvullende zorgbehoefte, maar ook signalen op het gebied van eenzaamheid, schuldenproblematiek, gezinsrelaties, huiselijk geweld.

Eis 9 'Opdrachtnemer zet professionals in die de Nederlandse taal beheersen en in het bezit zijn van een geldige VOG. In het programma van eisen/wensen is ook opgenomen dat leveranciers het "Kwaliteitsdocument voor verantwoorde hulp bij het huishouden (juni 2009)" hanteren.

In het document staat verder: Er dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig voldaan te worden aan de eisen zoals verwoord in bijlage 1 (Programma van eisen/wensen). U dient in het programma van eisen te voldoen aan de gestelde

eisen. Mocht een van deze eisen met een “Nee” worden beantwoord dan volgt uitsluiting.<sup>1</sup>

### **Minder uren zorg**

Een derde belangrijke (bezuinigings-)maatregel is dat mensen minder uren zorg krijgen. De gemeente wil van gemiddeld 3 naar 2 uur ondersteuning. Dat doet ze door te gaan indiceren op resultaat. Uit gemeentelijke cijfers die door de vakbonden zijn opgevraagd bleek dat in het jaar voorafgaande aan de aanbesteding, het aantal uren zorg reeds met 30 procent was afgenomen. Waarschijnlijk door een aanscherping van de indicatiestelling. Daar bovenop wil de gemeente nu dus nog eens 30 procent bezuinigen op het aantal uren door alle cliënten opnieuw te indiceren (van 22 april 2013 t/m 21 april 2014).

Hierbij gelden de volgende zes resultaten:

- het versterken van de zelfredzaamheid;
- een schoon en leefbaar huis;
- het beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften (eten en drinken) en deze waar nodig bereiden;
- het beschikken over schone en doelmatige kleding;
- het thuis zorgen voor minderjarige kinderen die tot het gezin behoren;
- het voeren van regie over het doen van het huishouden als dit voor de cliënt een realistisch perspectief is.

De gemeente geeft bij haar indicatie aan voor welke van deze zes resultaatgebieden de opdrachtnemer zich bij een specifieke cliënt moet gaan inzetten en welk bedrag daarvoor ter beschikking wordt gesteld. De opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor het behalen van de gewenste resultaten. Uitgangspunt blijft daarbij dat een burger met een beperking die belemmeringen ondervindt bij het voeren van zijn huishouden in voldoende mate wordt gecompenseerd voor deze belemmeringen.<sup>2</sup>

### **Acties WijzindethuiszorgRotterdam**

De actiegroep WijzindethuiszorgRotterdam- AbvakaboFNV voert al vanaf december 2011 actie tegen de afbraak van de huishoudelijke zorg. Met steun van de SP en andere organisaties. Er zijn gezamenlijk in korte tijd meer dan 10.000 handtekeningen opgehaald in Rotterdam om deze afbraak te stoppen. Ondanks alle acties en handtekeningen ging het Rotterdamse gemeentebestuur gewoon verder met haar plannen.

De actiegroep bestond voornamelijk uit medewerkers van Faveo (voorheen Thuiszorg Rotterdam) die door hun werkgever teruggezet werden in FWG10 (salarisverlaging van 20 procent) zodat de werkgever laag kon inschrijven bij de aanbesteding. Door acties hebben de thuiszorgwerkers samen met de AbvakaboFNV deze maatregel weten terug te draaien.

Bij de aanbesteding verloor Faveo uiteindelijk vrijwel overal. Ruim 600 ervaren thuiszorgwerkers dreigden op straat te komen staan. Door volhardende acties heeft de actiegroep het uiteindelijk voor elkaar gekregen dat een groot deel van de mensen zijn overgenomen door de nieuwe werkgevers, voor dezelfde arbeidsvoorwaarden (althans in het begin). Daar waren wel flink wat acties en kort gedingen voor nodig. Ook een aantal cliënten hebben zich geweerd met brieven naar de wethouder, deelname aan acties en gesprekken met de wethouder.

Van overname kwam niets terecht, ook de gemeente deed hier weinig aan. De nieuwe aanbieders wilden de medewerkers dwingen te solliciteren op hun oude baan en daarbij loon en uren in te leveren. Uiteindelijk hebben de thuiszorgwerkers door actie een overleg afgedwongen met Aafje. Twee langdurige overleggen liepen op niets uit. In een kort geding is overeengekomen dat Aafje de mensen van Faveo over zou nemen onder de bestaande arbeidsvoorwaarden. Aafje probeerde hier toch weer onderuit te komen en in een tweede kort geding heeft de rechter bepaald dat Aafje zich aan de afspraken moest houden. De afspraak was onder meer dat Aafje de mensen van Faveo (in het werkgebied van Aafje) moest overnemen in de bestaande functiewaardering (als het niet boven FWG 15 was) en dat Aafje samen met de vakbond een traject inging om de de functie te toetsen. Dit alles was vlak voor de overname en

<sup>1</sup> Programma van eisen/wensen; bijlage 1 beschrijvend document aanbesteding gemeente Rotterdam, 2 juli 2002

<sup>2</sup> Beschrijvend document aanbesteding gemeente Rotterdam, 2 juli 2012

heeft er toe geleid dat mensen pas op het laatste moment konden tekenen.

Bij Humanitas verliep het gesprek een stuk soepeler. Werknemers van Faveo (in het werkgebied van Humanitas) werden overgenomen op FWG 15, wel gaat Humanitas de functie voor nieuwe mensen in 10 waarden. 50 van de 70 mensen kregen een contract voor onbepaalde tijd.

Met de nieuwe Faveo (de oude was failliet aan het gaan) was ook moeilijk afspraken te maken. De wethouder is daarom overgestapt op Tzorg. Daarmee is afgesproken dat mensen in het werkgebied van Feijenoord overgenomen zouden worden (op FWG15 voor het eerste jaar).

Met Careyn, TSN en Lelie zorggroep is het helemaal niet gelukt afspraken te maken.



## 2.Meldpunten

Voor en tijdens de overgang op 22 april, heeft de SP een meldpunt ingesteld. Via de actiegroep WijzindethuiszorgRotterdam en onder de achterban van de SP werd opgeroepen meldingen te doen. Vrij beperkt dus. Naar schatting zijn hiermee 400 medewerkers en ruim 1000 cliënten bereikt. Toch kwamen binnen enkele dagen al 168 meldingen binnen, 127 van werknemers en 41 van cliënten. Hierin zijn de meldingen via de actiegroep en de vakbond, die geanonimiseerd aan het meldpunt zijn doorgegeven, verwerkt. In een eerste rapportage is hier verslag over gedaan.<sup>3</sup>

Via het meldpunt van de SP bleven de meldingen binnenkomen. Inmiddels (periode 24 april tot en met 21 juni) zijn er nog eens 189 meldingen binnen, 79 van werknemers en 110 van cliënten (zie bijlage 1 voor herkomst).

In totaal zijn er dus 357 meldingen. De meldingen van de cliënten kwamen vrijwel allemaal binnen via het meldpunt van de SP: per telefoon, brief of mail.

Meldingen die via de vakbond binnenkwamen zijn vanaf 24 april niet meer meegenomen. Heel veel meldingen zijn ook alleen terecht gekomen bij de aanbieders.

Totaal aantal meldingen vanaf 22 april 2013

	Cliënten	Werknemers
Aafje	102	123
Humanitas	42	23
Tzorg	6	10
Leliegroep	1	
Vakbond		50
Totaal	151	206

Dat er vooral meldingen zijn binnengekomen van Aafje en Humanitas ligt aan de verspreiding van het meldpunt en aan het feit dat dit nu de grote aanbieders zijn in Rotterdam.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van alle 357 meldingen. Van de laatste 189 meldingen worden veel voorbeelden genoemd. Voor voorbeelden uit de eerste 168 meldingen, zie het eerste verslag<sup>4</sup> en voor een samenvatting bijlage 2. Hierbij is ook gebruik gemaakt van informatie die is verzameld door de actiegroep WijzindethuiszorgRotterdam – AbvakaboFNV.

Pas in de laatste weken is de datum er bij vermeld. Daarvoor is dat helaas niet bijgehouden.

<sup>3</sup> De overgang naar een nieuwe thuiszorg, SP Rotterdam, 25 april 2013

<sup>4</sup> De overgang naar een nieuwe thuiszorg, SP 25 april 2013

### 3. Meldingen van werknemers

#### 3.1. Overname

##### *Aafje*

De overname is afgedwongen door acties en de rechtbank. Twee langdurige overleggen liepen op niets uit. In een kort geding is overeengekomen dat Aafje de mensen van Faveo over zou nemen onder de bestaande arbeidsvoorwaarden. Aafje probeerde hier toch weer onderuit te komen en in een tweede kort geding heeft de rechter bepaald dat Aafje zich aan de afspraken moest houden. De afspraak was onder meer dat Aafje de mensen van Faveo (in het werkgebied van Aafje) moest overnemen in de bestaande functiewaardering (als het niet boven FWG 15 was) en dat Aafje samen met de vakbond een traject inging om om de functie te toetsen. Dit alles was vlak voor de overname en heeft er toe geleid dat mensen pas op het laatste moment konden tekenen.

Ongeveer 200 mensen is een baan voor onbepaalde tijd aangeboden, nog eens 150 mensen een flexcontract. Een aantal mensen met flexcontract hebben uiteindelijk niet getekend vanwege de slechte contracten waarin mensen in een jaar op nul uur zouden komen. In het eerste verslag noemde een werknemer het een '*wurgcontract*', een ander noemde het een '*sterfhuisconstructie*'. De overname verliep niet altijd soepel. Soms verdwenen contracten of werden mensen om oneigenlijke redenen niet overgenomen (zie eerste verslag).

##### *– Functiewaardering*

Inmiddels blijkt ook dat Aafje zich niet aan de afspraken over het functiewaarderingstraject gaat houden. Er was een plan van aanpak opgesteld door specialisten van Aafje en van de Abvakabo FNV, waarbij toetsing van de functie gestoeld zou worden op feiten en de werkelijkheid. Echter na enkele bijeenkomsten stak de Raad van Bestuur een stok tussen de deur. Het zou gewoon om schoonmaken gaan en zo'n traject was niet nodig, de laatste taak functie omschrijving (die helemaal uitgekleeft is) geldt; dat de werknemer niet meer en minder mag doen dan wat er in die taak functie omschrijving staat; dat alles wat je meer doet mag niet en behoort niet tot je werk; als je dat toch doet, wordt dat beschouwd als vrijwilligerswerk; sommige zaken behoren volgens Aafje tot de beroepshouding of is gewoon een burgerplicht (bv. 112 bellen!!). Plat gezegd (en is ook gezegd) 'Je komt binnen-zegt alleen goedemorgen, doet je handelingen en zegt bij weggaan weer goedemorgen. Je gaat met dweil en emmer het ene huis in, weg en dan weer het andere huis in'.

Aafje wil duidelijk op FWG 10 uitkomen en nergens anders op. Terwijl de werkzaamheden zoals in programma van eisen zijn gesteld (zie inleiding) duidelijk bij FWG15 horen.

De houding van Aafje betekende dat er niet tot een eensluidend advies gekomen kon worden. Er zijn nu twee trajecten gevolgd. Een door Aafje en een door de vakbond. De geconstrueerde functie van Aafje en de functie gestoeld op de feiten en de werkelijkheid van de vakbond. De vakbond en Aafje hebben los van elkaar een vraag voor onafhankelijk advies neergelegd bij het bureau FWG CV. Dit bureau gaat zich baseren op de aangeleverde adviezen en doet zelf geen nader of apart onderzoek. Welke kant het opgaat is afhankelijk of uitgegaan wordt van SOLL (zoals de werkgever het beschrijft) of een IST (zoals het in werkelijkheid is).

Op 8 juli werd bekend dat het bureau FWG vast gesteld heeft dat de functie die Aafje per 1 maart 2013 heeft opgesteld namelijk de functie van huishoudelijk medewerker eenvoudige ondersteuning een FWG 10 functie is. Het bureau heeft alleen gekeken naar de papieren functie-zoals Aafje die heeft opgeschreven. Het bureau heeft geen uitspraak gedaan over het verschil van de papieren functie en de functie zoals die in werkelijkheid, in de praktijk wordt uitgevoerd.

*'Het valt ook niet mee om van glazenwasserij naar thuiszorg uit te breiden, dat zijn toch andere disciplines. Het zal wel aan mij liggen maar ik heb geen vertrouwen dat P&O van Aaffe een functieomschrijving gaat maken. Dat zou volgens mij door een onafhankelijke instantie moeten gebeuren.'* (mei 2013)

#### **– Flexcontracten**

In juni komen er signalen dat flexcontracten worden afgebouwd terwijl was afgesproken eerst de flexcontracten buiten Faveo af te bouwen. Of dat mensen van buiten Faveo nog wel uren krijgen terwijl mensen van Faveo met een flexcontract die uren niet krijgen. Bovendien wordt met minder dan 5 uur afgebouwd, waardoor mensen geen WW krijgen.

*'Mijn flexcontract wordt al afgebouwd. Met minder dan 5 uur, ik krijg dus geen WW. Help.'* (juni 2013)

*'De casemanager heeft mij gebeld dat ik terugga 2 uur van 24 naar 22 uur. Ook gaf de case manager aan dat ik maar moest beginnen om een andere baan te zoeken. Ik hoor dit ook van andere collega's, contracten worden naar beneden gebracht.'* (....)

*'Aaffe is nu toch begonnen om mijn contracturen naar beneden te brengen. Ik had er 10 en dat zijn er nu 8 geworden. Wel word ik nog steeds 10 uur ingeroosterd per week. Maar ik had begrepen dat de AbvaKabo wilde dat ons contract met 5 uur verminderd moest gaan worden? Anders hebben we geen recht meer op een uitkering? Kunnen jullie zeggen hoe dit zit en of er meer collega's gekort worden met hun contracturen intussen?'* (juni 2013)

#### **Humanitas**

Bij Humanitas verliep het gesprek een stuk soepeler. Werknemers van Faveo (in het werkgebied van Humanitas) werden overgenomen op FWG 15, wel gaat Humanitas de functie voor nieuwe mensen in 10 waarden. 50 van de 70 mensen kregen een contract voor onbepaalde tijd, dit na de onderhandelingen met de vakbond. De overige 20 mensen kregen een contract voor een half jaar.

#### **– Flexcontracten**

Tijdens het eerste overleg tussen Humanitas en Wijzindethuiszorg – AbvakaboFNV bleek dat de contracten voor bepaalde tijd niet worden verlengd vanwege de afname van de werkzaamheden. Dit in tegenstelling tot wat tijdens het eerste overleg was gezegd. Humanitas ging er toen nog van uit dat voor deze groep mensen de contracten verlengd zouden worden. Wel zijn er tussendoor nieuwe mensen aangenomen en krijgen soms ook huishoudelijk assistentes een baan aangeboden. Dit is in strijd met de afspraken, ook van de wethouder die heeft gesteld dat in het eerste jaar geen mensen uit de sociale dienst worden aangenomen, de mensen van Faveo zouden voorgaan. De vakbond gaat hierover in gesprek met Humanitas.

#### **Tzorg**

Bij Tzorg is de overname lastig geweest. Slechts 40 mensen en uitsluitend in het werkgebied van Tzorg hebben werk aangeboden gekregen. Na onderhandelingen met de vakbond voor onbepaalde tijd en voor het eerste jaar op FWG15. Als iemand niet snel ja zei, was de beurt voorbij. Ondertussen werden wel andere mensen waaronder mensen uit de sociale dienst aangenomen, zo bleek uit verschillende meldingen (eerste verslag). Dit is tegen de afspraken met de wethouder die gezegd heeft dat Faveo-medewerkers voor zouden gaan.

## Restgroep

De restgroep (werknemers in het gebied van TSN, Lelygroep, Careijn en een deel van het werkgebied van Humanitas) betreft ongeveer 90-100 mensen. Zij hebben niets gehoord. Sommigen konden eventueel aan de slag bij Tzorg voor een half jaar en op FWG10.

Van de ruim 600 werknemers hebben dus bijna de helft (290) een contract voor onbepaalde tijd, nog eens 170 mensen voor onbepaalde tijd en 90 mensen geen contract. Daarnaast is er nog een groep langdurige zieken, hier is een aparte regeling mee getroffen met de UWV.

## 3.2. Communicatie en planning

### Aafje

Bij Aafje is het een puinhoop. Mede omdat de voorwaarden voor overname op het allerlaatste moment werden overeengekomen (door tussenkomst van de rechter). Aafje heeft in de laatste week nog een bijeenkomst georganiseerd voor de nieuwe werknemers om hun manier van werken toe te lichten. Op deze bijeenkomst bleek het contract nog niet aangepast te zijn aan de laatste afspraken via de kantonrechter.

Op 22 april maar ook de weken erna bleek dat Aafje niet voldoende was voorbereid op de overname. Met de planning ging veel mis en casemanagers waren niet bereikbaar. Zeker de eerste dagen waarin mensen nog in het weekend werden gebeld over wijzigingen. Roosters werden op het laatste moment aangepast. Maar ook in de weken erna bleef er van alles mis gaan zoals cliënten die ver wonen van de plek waar de thuiszorgwerker woont, cliënten die ver uit elkaar wonen, inroosteren op een dag dat de verzorgende aangegeven had niet te kunnen werken (bijvoorbeeld vanwege mantelzorg). Dit terwijl in een eerste overleg met Aafje direct na de overname met de actiegroep en de vakbond nogmaals werd afgesproken dat Aafje uit wil gaan van: 1) cliënt en huishoudelijke medewerker wonen zo dicht mogelijk bij elkaar om de reistijd en de reiskosten zo gering mogelijk te laten zijn, 2) meerdere cliënten op een dag sluiten zo goed mogelijk op elkaar aan. Om loze tussentijd te voorkomen. 3) Aafje houdt optimaal rekening met beschikbaarheid van medewerkster.

Aafje had ook een nieuwe regel ingesteld dat ze 1,09 reiskostenvergoeding per dag gaf, met de vakbond is nu afgesproken dat de vergoedingen via de CAO hier gaan gelden.

Aafje blijft slecht bereikbaar. Op 22 april waren er 38 extra lijnen, toch was Aafje slecht bereikbaar. Nog steeds zijn er problemen met de bereikbaarheid.

*'Ik ben sinds 22 april in dienst bij Aafje, ik werk 16 uur per week, er is beloofd dat we in de zelfde wijk mochten blijven werken. Nu moet ik op vrijdag van Kralingen (de Esch) naar Beverwaard. Ben aangewezen op openbaar vervoer. Heb maandag 22 april gelijk naar Aafje gebeld om door te geven dat dit niet haalbaar is. Er is mij beloofd dat ze mij terug zouden bellen. Ben gegaan heb er 1 uur heen en 1 uur terug over gedaan en was 8 euro tram kosten kwijt. Heb gelijk gebeld dat ik dit niet meer doe, ze begrepen me zeiden ze en zouden me terug bellen. Heb vanmorgen 29 april weer gebeld want ik moet weer naar Beverwaard toe. Tot nu toe zit ik nog steeds te wachten op telefoon van Aafje. Al de hele week beloven ze me terug te bellen maar doen het niet.'*

*'Ik werk als huishoudelijke hulp en moet nu omdat elke klant minder uren heeft gekregen veel reizen van klant naar klant. Deze reistijd krijg ik niet uitbetaald terwijl ik dan wel werk. ik heb niet gekozen voor deze reistijd. Rutte bedankt!!'*

*'Twee uur minder gewerkt in eerste week, cliënten verspreid, ben sinds gisteren overspannen.'*

*'Oude cliënten kwijt. Naar Groot IJsselmonde gestuurd (vanuit Charlois) vervolgens terug naar Zuidwijk. Daar was al de vaste thuiszorgmedewerker met een extra hulp.'*

*'Moet van Noord naar Prins Alexander; fietsen, pijn aan knieën, heb me ziek gemeld. Afspraak met huisarts gemaakt.'*

*'Ik kwam bij mensen aan de deur die al hulp hadden.'*

*'Vandaag 2 nieuwe weekplanningen gekregen van Aafje. Nog steeds heeft Aafje er maling aan op welke dagen je zelf aangeeft te kunnen werken. Ik begrijp dat er door Koninginnedag, Hemelvaart en Pinksteren wat verschuivingen ontstaan, maar ze blijven je inplannen op dagen dat je eigenlijk niet kunt en wilt werken. Ik heb een contact voor 10 uur omdat ik ook mantelzorger voor mijn vader ben, maar ze plannen me gerust in voor 14 uur per week. Vaak moet ik na 2 klanten ook nog naar mijn vader en dat valt me zwaar. Soms moet je 6 km. overbruggen van de ene naar de andere klant en dat voor 1.45 uur! Je bent bijna langer onderweg dan bij de klant. Op deze manier werken is eigenlijk helemaal niet leuk meer en ook de klanten zijn zeer boos over de nieuwe situatie! Ook vinden ze het belachelijk dat je niet eens even iets mag drinken, het is slavenarbeid geworden zeggen ook zij. Enfin, hopelijk gaat er nog iets verbeteren aan deze situatie?'*

*'Op donderdagochtend werk ik eerst bij een mevrouw op de Mertensstraat van 9 tot 11.15 uur en daarna moet ik naar Mevrouw in Nesselande en daar werk ik van 12 tot 13.45 uur. Heen en weer ben ik 1.30 uur onderweg (metro) en daarna moet ik nog 15 min. naar huis fietsen.*

*Ik probeer al een maand om 2 klanten dicht bij elkaar te krijgen. Of 2 in Het Lage Land of 2 op de Cypruslaan. Het zou prettig zijn als mijn reistijd vergoed werd. Het werken bij Aafje valt mij op deze manier zwaar, omdat ik ook mantelzorger voor mijn vader ben en ik nu onnodig veel tijd verspil met reizen tussen 2 klanten.'*

*'Moet van Lageland naar Nesselanden voor 1 uur en drie kwartier werk, doe ik net zo lang over het reizen als over het werken. Krijg werk op tijden dat ik eigenlijk niet kan.'*

*'Ik woon in Brielle heb van thuiszorg per maand aan reiskosten 130 euro gekregen en van Faveo 120 euro per 4 weken nu heb ik van Aafje 15 euro gekregen. Vanaf dag 1 gaat bij mij echt alles fout als dit zo door gaat ben ik binnenkort overspannen.'*

*'Nog steeds geen goede planning. Leidinggevende niet bereikbaar. Moest naar Barendrecht voor cliënt, die was met vakantie.' (juni 2013)*

## **Humanitas**

Bij Humanitas lijkt de planning iets beter te gaan. Humanitas heeft vooraf bijeenkomsten gehouden met nieuwe en oude medewerkers over de nieuwe manier van werken. Humanitas wil werken met buurtteams die veel planning zelf regelen. Een aantal mensen moet wel wennen aan het feit dat ze nu veel zelf moeten regelen of vinden dat te veel (*'de stress van het plannen kan ik er niet bij hebben'*), anderen vinden dat juist prettig. Er zijn problemen met de werkbriefjes. Op aandringen van de vakbond worden nu ook door Humanitas (evenals bij Aafje) de vereiste VOG's (bewijs goed gedrag) vergoed.

Ook Humanitas gaat minder reiskosten betalen, mensen die minder dan 10 km van huis naar werk reizen krijgen geen kilometer vergoeding meer. Hier is over gesproken met Humanitas en

actiegroep en vakbond. Deze regeling zou door de OR zijn goedgekeurd, de actiegroep neemt hierover contact op met de vakbond.

*'Ik krijg een briefje met de cliënten en moet zelf plannen. Ik moet de cliënten zelf gaan bellen en alle uren regelen. Er is geen goede planning, uren overal weggehaald. Ik werk 32 jaar in de thuiszorg, heb dit nog nooit meegemaakt. Ik word nu schofterig behandeld, word er depressief van, zou er zo mee willen stoppen.'*

*'Sinds 1 mei ben ik overgenomen door Humanitas na 11 jaar werkzaam geweest te zijn bij TZR. Met deze mail wil ik graag even mijn ongenoegen kwijt over deze organisatie. Hieronder mijn volgen punten: \* Een V.O.G verklaring van € 30.00 aanschaffen. \* Zelf contact opnemen met cliënten en collega's dus dit kost enorm veel geld. \* Een buurtteam, zodat je ook alle ziektes, vrije dagen en dergelijke problemen zelf kan oplossen. \* Er is bijna geen contact te krijgen met Humanitas, onbeantwoorde mails en telefoons. \* En als laatste zou er een plek in Overschie komen, om je werkbriefjes in te leveren. Maar ze willen dat je het in Schiebroek komt brengen. Dus met alle onkosten die ik maak, werk ik bijna voor niets.'*

*'Blij dat ik bij Humanitas ben aangenomen. Een vraag de verklaring van goed gedrag die ik moet aanvragen bij de deelgemeente is voor eigen kosten. Van een nicht van mij, die werkt in het Westland in de zorg, hoorde ik dat het een probleem is voor de werkgever.'*

### **3.3.Minder uren werk**

#### **Aafje**

Heel veel meldingen komen binnen dat thuiszorgwerkers hun contracturen niet halen. Met de vakbond is afgesproken dat ze hun contracturen wel uitbetaald krijgen maar dat de niet gewerkte uren wel ingehaald moeten worden. Op een tijdstip dat Aafje uitkomt. Dat kan betekenen dat mensen privé in de knel komen. De eerste dagen waren hier veel meldingen over, de weken erna blijft het beeld hetzelfde: nog steeds komen veel mensen niet aan hun contracturen.

Bij de eerste uitbetaling blijken loonstroken niet te kloppen, er zijn ook klachten over niet doorbetalen van feestdagen. Omdat er nog weinig verlofuren zijn opgebouwd, blijkt Aafje deze als onbetaald verlof te hebben opgevoerd, waardoor mensen minder loon krijgen.

*'Aafje legt de risico's op dit moment bij de werknemer. Hierbij doel ik op het feit dat als Aafje tekort schiet in het aantal uren per periode, deze in de volgende periode moeten worden ingehaald met overuren. Dit is wederom stelen op een verdeckte manier, je brengt het aantal uren terug, (je gaat straks misschien terug in loonschaal) en je moet je uren inhalen buiten je normale uren waarover geen overwerk wordt betaald. Het is toch zo dat Aafje de ondernemer is, het ondernemersrisico draagt en niet de werknemer dat zou de omgekeerde wereld zijn.'*

*'Ik heb opeens minder uren dan afgesproken, is dit de kwaliteit van zorg? Ik hoop dat er iemand voor ons opkomt en dat de kwaliteit verbetert en wij weten ook waar wij aan toe zijn. Help...'*

*'Aafje heeft te weinig uren in de regio Rubroek en daardoor krijg ik te weinig uren. Nu kan ik wel in Alexander of Ommoord gaan werken, hoe zit dat dan met reiskosten en reistijd?'*

*'Eerste week al minder uren gewerkt. Afmelding van klant, Aafje had mij gebeld, zou terug bellen voor andere klant moet nu nog bellen, kon hun niet bereiken ben maar naar huis gegaan, dus geen werk die uren. Heb Aafje in de loop van de week toch te pakken gekregen per telefoon, ik moest het maar op mijn vrije dag de tijd inhalen. Belachelijk, hun fout maar kost mij wel weer uren en geld. Nu nieuwe planning van week 18, woensdag sta ik nog 3 uur open, heb er niet veel hoop op dat ik woensdag werk heb, dus dat kost mij weer geld.'*

*'Ik vind het niet eerlijk dat mijn uren zo geminderd zijn, fiets me eigen de krampen van de ene naar de andere wijk en dan moet ik zelf nog maar afwachten of mijn salaris einde van de maand wel juist is.'*

*'Ik heb een flexcontract, heb altijd 20 uur gewerkt. Bij Aafje heb ik de eerste week 14 uur en 15 minuten gewerkt. 2e week 15 uur, waarvan ik steeds dubbel gepland was, 3e week vandaag heb ik nu een planning gestuurd gekregen voor maar 11 uurtjes. Mijn vraag is moet ik nu een UWV aanvragen. Voor al die uurtje die ik niet betaald krijgt, hoe zit het nou allemaal? Ik wordt steeds dubbel gepland, of de klant zijn niet thuis of zijn met vakantie. Ook heb ik klanten die om de twee weken hulp hebben, ook daar ben ik gepland voor iedere week.'*

*'Ik krijg veel minder uur, kan ik niet van leven.'*

*'Ik heb bij mijn casemanager aangegeven dat ik mijn 16 uur wil werken, nu heb ik steeds veel minder uren. Krijg ik een brief en die is aan een ieder gericht, dat de verlofuren bestemd zijn voor de feestdagen. In principe hebben ze daar wel gelijk in, maar er kan toch al minder opgebouwd worden. Dus dat kost straks alleen maar weer geld als je onbetaalde uren moet opnemen. Ook staat er in de brief dat de medewerkers kunnen vragen om extra uren, dat heb ik gedaan en vervolgens krijg ik maar 12 of 14,5 uur.'*

*'Ik maak me zorgen over mijn uren die steeds minder zijn dan mijn contracturen, hoor dat dit bij andere collega's ook het geval is. Maak me ongerust dat dit te kort aan uren niet uit betaald gaat worden. Volgens Aafje zouden het te kort aan uren in de zelfde periode (dus dan de eerste weken tot 22 mei) ingehaald moeten worden. Maar dat kan niet, want dan krijg ik opeens te veel uren en kom dan privé in de knel. Nu ook voor 2 weken planning gehad en weer te weinig uren???? Het klopt dus niet wat gezegd wordt! Zelf heb ik met (te veel) regelmaat contact met Aafje gehad en zelf ook oplossing aangedragen om wel meer uren te behalen. Bijvoorbeeld een klant die op feestdag geen hulp krijgt naar andere dag verschuiven, maar nee hoor...gebeurt niet. Wat ik nog het ergst vind is dat klanten helemaal niet ingelicht worden of ze wel/geen hulp krijgen op een feestdag, niks gehoord van A, erg onbeschoft! Zitten klanten ter vergeefs te wachten, dat kan toch niet? Hoorde trouwens van een collega met contract van 32 uur dat zij wel een feestdag in moest halen, zodat zij erg belast was die week. Zat een dag van 8.5 tussen!'*

*'Al vanaf het begin te weinig uren omdat Aafje zegt geen klanten te hebben in regio Zuidwijk waar ik werk nu heb ik een kennis die aangenomen is bij Aafje nadat wij er in dienst kwamen voor een 0-uren contract zij heeft dus wel geregeld klanten in regio Zuidwijk, heb hier echt geen woorden voor.'*

*'Ik heb een bedrag van 600 euro gehad, waarvan ik niet begrijp waarom het zo laag is, ter vergelijking met het loon dat ik bij Faveo kreeg. Heb nu 250 euro's minder gekregen. Ik moet ook mijn vaste lasten betalen. En ben er ook niet mee eens met dit bedrag.'*

*'Ik heb geen loonspecificatie gekregen, andere collega ook niet. Ook zag ik bij mijn gegevens dat mijn contracturen van 16 naar 14 uur zijn verminderd. Krijg geen antwoord op email.'*

*Is dit bij meer collega's zo? Wat raden jullie aan te doen? Baal er stevig van!'*

*'Loonspecificatie klopt niet. 250 euro minder gehad.'*

*'Ik heb vandaag mijn eerste loonstrook ontvangen van Aafje. Tot mijn zeer grote verbazing zag ik dat er 10.50 uren onbetaald verlof is ingehouden op mijn loon. Ik heb hierop direct telefonisch contact opgenomen met Aafje. Toen ik vroeg naar de salarisadministratie werd mij medegedeeld dat er niemand aanwezig was van deze afdeling! Wat degene die ik aan de lijn had wel aan mijn kon mededelen was dat dit ingehouden onbetaald verlof betrekking heeft op Koninginnedag en Hemelvaartsdag.'*

*'Salaris nog maar 192 euro, kom maar niet aan de 15 uur.' (9juni 2013)*

*'Ze hebben de verplichte vrije dagen als onbetaald verlof genoteerd. Omdat veel mensen nog onvoldoende verlof hebben opgebouwd. Ik ga zelf pas eind september met vakantie.'*

### **Humanitas**

Bij Humanitas lijken de werknemers gewoon aan hun contracturen te komen.

### **Tzorg**

Bij Tzorg krijgen mensen voor een jaar hetzelfde loon maar wel minder contracturen, namelijk 5 uur minder. Bovendien bleek Tzorg alleen maar contracten aangeboden te hebben voor het aantal uren dat mensen in het werkgebied van Tzorg werkten. Dit in tegenstelling tot Aafje en Humanitas waar mensen zijn aangenomen voor het aantal uren dat ze in totaal werkten, ook als een deel daarvan daarvoor buiten het werkgebied van de zorgaanbieder viel.

*'Het is een ramp om je werk goed te doen. Ten eerste door het nieuwe systeem heb ik bijna geen uren meer, ook al zit ik nu bij 3 werkgevers, ik heb maar 10 uur per week. Omdat al mijn vaste klanten weg zijn. Wat hebben we veel personeel nodig in de zorg, ja uit Oostblok landen die komen voor 3 euro hier werken, ze verzieken de markt voor de Nederlanders want die moeten ook voor dat bedrag gaan werken, idee van Rutten. Ik moet nu leven 400 onder het minimum niemand helpt me. Als je echt alles weet geloof je oren niet, de bond helpt niet. En krijg geen bijstand omdat ik altijd gewerkt heb, niet te geloven, het is echt waar. En ik heb altijd hard gewerkt ben eigenlijk door re-integratie in dit werk gekomen. Ik vind heel leuk werk en heb er wel plezier in maar het word me onmogelijk gemaakt om te werken.'*

## **3.4. Cliënten krijgen minder uren zorg**

### **Aafje**

Aafje heeft op 22 april alle cliënten een kwartier per uur gekort. Dit terwijl de wethouder communiceert dat mensen hun oude uren houden zolang ze nog niet zijn geherïndiceerd. De werknemers hebben deze boodschap aan de cliënten kunnen brengen. Dat was geen prettige taak. Aafje beweert stellig in een overleg met de actiegroep en de vakbond dat zij van de gemeente toestemming hebben minder uren zorg te leveren. Er komen nu signalen binnen dat Aafje huisbezoeken aflegt en daarna het aantal uren nog verder terugbrengt en wel tot een uur. Hoewel toegezegd was dat geprobeerd zou worden dat werknemers bij hun oude cliënten konden



blijven, is dat regelmatig niet het geval. Indien werknemers actie ondernemen werd dat soms teruggedraaid.

*'Klanten huilen dat ze opeens zo weinig uren hebben, daar was hun allemaal niets over bekend dat ze minder uren hebben.'*

*'Is het normaal dat je 90 ben en nog maar 20% ziet en moeilijk vooruit komt en niet meer naar buiten kan, en thuiszorg krijgt voor 2.15 uur per week?*

*Dat je 92 bent en niet meer kan lopen en thuiszorg krijgt voor 3.00 uur per week?*

*Dat je 61 bent en een zware hersenbloeding hebt gehad en thuiszorg krijgt voor 2 x 2 uur per week en geen mantelzorg hebt?*

*Dat je 86 bent en helemaal verward ben en thuiszorg krijgt voor 4.5 uur per week?*

*Dat je 84 bent en al 4 maanden niet normaal kan bewegen n verband met bot ontkalking etc. En thuiszorg krijgt voor 1.45 uur per week?*

*NEE !!!!Asociaal gedrag zo kan ik nog wel even doorgaan en dan nog maar niet te spreken over de emotionele kant schandalig gewoon, we zijn geradbraakt..(Waar halen ze in godsnaam die indicaties vandaan ???)*

*De klanten zijn helemaal kapot en boos en wij hulpen lopen over, ons hoofd loopt helemaal vol om al deze ellende op te vangen...*

*En dan straks FWG 15 naar 10, ze moeten d'r eigen schamen die lui die dit bedacht hebben !!!*

*Maar een ding is zeker ik blijf voor die lieverds knokken!!! '*

*'Mijn klanten zijn boos en teleurgesteld dit is niet goed voor die oude mensen. Ze zijn blij iemand te zien en dan gaan ze dat ook nog eens affakken en het werk wat ze zelf niet meer kunnen, ik vind dit schandalig wat het kabinet hun aandoet.'*

*'Ik werk in de wijk Kralingen en mocht mijn cliënten het nieuws brengen dat ze nu al gekort zijn op hun indicatie uren.'*

*'Mijn klant is ook kwaad over de uren die gekort worden.'*

*'Nee ik kan de zorg niet meer leveren voor mijn cliënten, met de uren die ze nu hebben.'*

*Ben dan verplicht om 3 cliënten op een dag te nemen om aan mijn uren te komen en dan red ik het alsnog niet. Kom dan iedere week uren tekort. En dat is nog niet alles. Ik werk normaal 21 uur per week (dit zijn mijn huidige contracturen) en werd met 1 uur ingekort. Ik wil gewoon 21 uur per week blijven werken en dat mijn cliënten hun uren terug krijgen dan hoef ik tenminste geen 3 cliënten op een dag te krijgen, dat is heel vermoeiend.'*

*'Echter, na 22/4 is gebleken dat bijvoorbeeld Aaffe ' de vrijheid ' neemt om te gaan indiceren terwijl dit, blijkens raadsdebatten, een taak is van de Gemeente. De voorbeelden wat hier dan gebeurt zijn u genoegzaam bekend, indiceren bij cliënten, medewerkers meerdere cliënten op een dag en daardoor hebben de aanbieders financieel voordeel ( dit in plaats van de, door de aanbieders gehoopte inschaling, FWG10. Nu komt het mij voor dat er iemand is die de boel belazert*

*1 - De aanbieders doen zaken waarvoor zij niet getekend hebben, de Gemeente staat dit oogluikend toe , en de Gemeenteraad heeft het nakijken (immers, de coalitiepartijen zetten Florijn niet klem om politieke redenen).*

*2 - Er staat in het bestek wel degelijk afspraken waar de Gemeenteraad geen of niet voldoende weet van heeft, die cliënten, thuiszorgmedewerkers/sters, de raadsleden worden belazerd.*

*3 - Door bewust, ondanks de 6 maanden voorbereidingstijd die de aanbieders- contractueel - hadden, de boel organisatorisch te vertragen, en bewust in een daardoor ontstane chaotische*

*situatie terecht te komen kan zorgen dat menig cliënt de thuiszorg opzegt. Geen idee of dit vaak gebeurt is, maar ik kan mij dit zomaar voorstellen, vanuit kosten overwegingen komt dit de Gemeente bijzonder goed uit. Ook werknemers in de thuiszorg zijn het inmiddels zat om de cliënten de nieuwe indicatie mede te delen terwijl dit een taak is van de Gemeente, ook hier worden deze medewerkers door de gemeenteraad volledig in de steek gelaten.'*

*'Veel cliënten in Hoogvliet zeggen uit wanhoop de thuiszorg maar op. Minder uren, thuiszorgwerkers die minder mogen doen, niet weten of er iemand komt.'*

*'Ze weten niet hoe of ze willen niet weten hoe ze e.e.a. kunnen aanpakken. In zuid zijn heel veel mensen die al weken geen hulp krijgen zoals in de media is verschenen. Ze hebben tig auto's met managers rijden en die kunnen dan de medewerkers thuis ophalen en dan is dat ook weer opgelost. Maar ja, wie zijn wij.'*

*'Andere cliënt van mij heeft week 17 -18-19 helemaal geen hulp gehad, terwijl ik dat alle drie de weken herhaaldelijk heb door gegeven aan Aafje.'*

*'Ben van Faveo over gegaan naar Aafje, week 21 heb ik 12 uur meer gewerkt, en van de ene cliënt naar de ander, 2 op een dag, moe, last van mij rug, boze of huilende cliënten. Vrijdag werd ik opgebeld door cliënt (werk ik al 13 jaar), helemaal overstuur, ze gaan je bij mij weg halen, Aafje had tegen cliënt gezegd, u heeft zelf voor een flexmedewerker getekend, mijn planning nagekeken. week 23 werk ik daar niet meer.'*

*'Mijn vaste klant wil mij heel graag terug, heeft de hele dag naar Aafje gebeld en wordt niet opgenomen. Ik ben al 2 maandagen bij andere klanten ingepland en wil mijn vaste klant ook terug.'*

*'Aafje is begonnen met huisbezoeken aan de klanten. Na ieder bezoek korten ze de klanten naar 1 uur huishoudelijke hulp per week! Ik werk in Kralingen/Crooswijk en dit is al bij 5 klanten gebeurt. Mag Aafje dit zo maar doen? De klanten zijn al gekort sinds we bij Aafje werken en nu weer. De klanten zijn in 2 maanden tijd 2 uur of meer kwijt geraakt per week. Als ik Aafje daarop aan spreekt verschuilen ze zich achter de gemeente. De gemeente beslist toch over de indicatie uren, toch niet Aafje zelf. Ik maak mij grote zorgen want dit gaan de medewerkers niet volhouden en de klanten gaan vervuilen. Want zelfs de klanten die helemaal afhankelijk zijn van hulp krijgen ook maar 1 uur per week.'*

## **Humanitas**

Ook bij Humanitas krijgen de cliënten minder zorg. Voor 22 juni heeft Humanitas een aantal voorlichtingsbijeenkomsten gehouden waarin zij de medewerkers het nieuwe werken uitlegde. Humanitas gaat werken met kleine buurtteams waardoor de meeste cliënten hun vaste hulp verliezen. Voortaan vallen een aantal werkzaamheden (ramen zemen, de was, boodschappen en dierenverzorging) niet meer onder de taken van huishoudelijk verzorgenden. Dit moet voortaan gebeuren door huishoudelijk assistenten (vrijwilligers en mensen met een uitkering die vrijwilligerswerk moeten doen). De huishoudelijk assistente gaat mee met de verzorgende en leert het vak. De huishoudelijk verzorgende is verantwoordelijk voor de assistente. Er zijn nog onvoldoende assistentes. Indien er geen mantelzorg beschikbaar is mag de huishoudelijk verzorgende dit werk blijven doen, alleen zij/hij krijgt daar niet meer uren voor.

In een briefwisseling tussen een vertegenwoordiger van een cliënt en een manager van Humanitas

stelt Humanitas: *'De huishoudelijke zorg leveren wij op basis van leveringscontracten op individueel niveau (dus per cliënt) die door de gemeente aan ons worden afgegeven. Overeenkomstig het contract dat wij met de gemeente hebben gesloten, staan in deze leveringsopdrachten resultaten die wij bij de cliënt dienen te bewerkstelligen. Het gaat hier om inhoudelijke resultaten, niet meer om uren. Deze opdrachten aan ons lopen vooruit op de nieuwe indicaties die cliënten zullen krijgen op basis van het nieuwe gemeentelijke model huishoudelijke zorg.'*

Ook bij Humanitas komen signalen binnen dat cliënten verder worden gekort en nog maar een uur overhouden.

*'Hoe kunnen wij onze werkzaamheden nog goed verrichten, als er cliënten bij zijn die maar 80 of 90 minuten hebben. Dit lijkt wel slavernij door de gemeente.'*

*'Ik voel zoveel onrecht, ben mijn baan kwijt (Faveo), kom niet in aanmerking bij Humanitas, maar tevens vraagt Humanitas wel VRIJWILLIGERS om mijn baan over te nemen, een levensgrote advertentie in de weekkranten. Het is zo oneerlijk!!! Na weken van heel veel emoties heb ik toch even contact met wat cliënten gehad om te vragen hoe het met hun gaat.*

*Schrijvende berichten, en deze groep geeft echt geen tegengas, dat wisten ze natuurlijk allang in Den Haag. Een paar voorbeelden, een mevrouw heeft vanaf 22 april geen hulp gekregen omdat zij alleen in de middag hulp kan krijgen van Humanitas, dat redt deze vrouw niet, die is in de ochtend net voldoende in staat om een hulp te ontvangen, in de middag rust zij uit om nog een beetje avond (20:00 uur) over te hebben. Dus Humanitas zegt ijskoud: geen hulp in de ochtend te hebben!!! Een ander voorbeeld, WEL, een lieve en goede hulp gekregen, maar gewoon 1:15uur van de indicatie afgehaald, de hulp kan goed werken maar ontzettend gehaast, drinkt wel in haar eigen tijd nog even dat BELANGRIJKE kopje koffie, grote beurten komen niet aan de orde, geen tijd!!! Ook gaat deze hulp volgende week op vakantie, maar er is geen invalhulp voor mevrouw!!! Daarna een mevrouw aan de telefoon gehad, maar daar kreeg ik alleen maar van te horen wanneer ik weer langs kom want ze mist mij zo vreselijk, de hulp was wel goed maar het was geen Joke. Dan heb ik het er maar even bij gelaten want deze gesprekken doen mij ook geen goed. Ik wens jullie heel veel sterkte in deze strijd, vind het zo vreselijk jammer dat ik mijn baan kwijt ben, iets wat ik echt met veel plezier en met liefde deed!'*

Werknemer in psychische begeleiding: *'grote gevolgen voor psychische cliënten Veel cliënten zijn in de steek gelaten door familie. Vrijwilligers kun je daar niet op zetten. Ik heb een schizofrene patiënt, die was stabiel, het gaat goed als er rust is. Cliënt is nu op tilt geslagen (andere hulp, Russische vrouw, er was taal en cultuurbarriere). Belt mij nu vaak op met spookverhalen. Ik heb met Humanitas gebeld en probeer nu complexe hulp aan te vragen (op advies Humanitas).'*

*'Bovenop de gekorte uren van Humanitas is ook de gemeente aan het korten op de uren. Cliënten houden nog maar een uur zorg over. Dat wil zeggen dat je straks naar vijf cliënten op een dag moet als alle cliënten nog maar een uur zorg overhouden.'*

## **Tzorg**

Bij Tzorg lijken cliënten gewoon hun aantal uren te houden.

### 3.5 Hoge werkdruk

#### *Aafje.*

Door veel cliënten in korte tijd is de werkdruk veel hoger geworden voor de thuiszorgwerkers. Dit gaan de werknemers steeds meer merken. Dit was ook een zeer belangrijk punt op de bijeenkomst van 16 mei met 120 werknemers. De vakbond heeft opgeroepen hier melding over te gaan doen bij de actiegroep.

*'Is het normaal dat je 12 klanten in 4 dagen hebt?'*

*'Drie huishoudens per dag, ben helemaal kapot aan het einde van de dag.'*

*'Ik ben echt door het gehaaste leven nu gevallen, tussen 2 klanten in. Ik kwam toevallig een collega tegen. Toen was ik net gevallen, ik liet haar niets weten maar ik had me een pijn. Pijnstillers nemen en hoppa weer verder.'*

*Ik kom nu niet toe aan alle werkzaamheden. Wat ik toen 1 keer in de 6 weken deed doe ik nu 1 keer in de 3 maanden bijvoorbeeld keuken, gangdeuren, ramen zemen. Stoffen doet mevrouw zelf maar dan moet ze wel paar dagen bijkomen. Ze is dan helemaal gebroken. Pauze mag niet van mijn baas. Ik ga dan in eigen tijd mijn koffie drinken. Ik zeg dat ik 9.00 uur begin maar ik ben er al om 8.30 uur om even kopje koffie te drinken. Dat doe ik bij alle klanten en even gezellig babbelen of informeren hoe het met ze gaat, ze moeten ook hun verhaal kwijt he. Maar je merkt wel door het gehaaste werk dat je niet alles goed doet. Mevrouw klaagde vorige keer toen ik weg ging dat er nog broodkruimels lagen. Ja dat ga je krijgen als je haastig moet stofzuigen dan neem je niet alles meer mee. Ik maak nu echt mee dat het zeewater echt vuil is en dat de slaapkamer veel stof ligt. Ja mevrouw kan het zelf niet ze kan het wel maar dan moet ze er paar dagen van bijkomen' (juni 2013)*

*'Ik werk bijna 24 jaar bij thuiszorg (Faveo Aafje). Ik had een vraagje. Is het echt waar dat er geen koffie thee of lunch pauze genomen mag worden als je bijvoorbeeld 6 uur werkt? En ik werd van de week opgebeld dat ik tot 18 uur moest werken dat zijn toch geen tijden, verder vind ik het erg zwaar om 2 keer per week 3 klanten te hebben met het fietsen erbij, het zijn vaak grote afstanden, ben 's avonds doodmoe en heb veel rugklachten. Het is er niet beter op geworden. Ik heb wel na geloof ik 50 telefoontjes (ik denk dat ze helemaal gek van me werden) mijn eigen klanten met een paar nieuwe klanten terug gekregen. Omdat ze bij iedereen uren afgehaald hebben is het werk veel zwaarder en moet je gewoon huishoudelijke taken laten liggen. Het is er niet beter op geworden'. (3 juni)*

*'Mag geen koffie meer drinken met cliënten. Ik moet veel meer cliënten doen per dag, moet racen door het huis en krijg het niet meer schoon.' (juni 2013)*

*'Ik heb 16 cliënten per week dus drie per dag. Het is hollen, vliegen, rennen, ben versleten als ik thuiskom, heb last van mijn rug en armen. Ik sta drie keer per dag te stofzuigen en badkamer dweilen. Dan nog extra werk privé, moet mij er toe zetten om thuis nog iets te doen. Hoe lang houden we dit vol?? En dan nog geen vakantie op kunnen nemen om dat je niets heb op gebouwd, ik moet nog ongeveer drie jaartjes of ik dit volhoud ?????'*

*'Het is waar dat het zwaar wordt. Er zijn bij je vaste en nieuwe klanten verwachtingen en het is*

keihard werken om een hoop gedaan te hebben, omdat je ze niet wil teleurstellen omdat ze het zelf niet kunnen en je kan in 1 1/2 uur a 2 uur niet alles doen. Dit gaat eigenlijk ten koste van je eigen huishouden, want als je thuiskomt moet je ook nog van alles doen. Het is eigenlijk geen werk meer maar een bootkamp. Wat ik gelezen had was dat er een kwartier van een uur af ging, ik heb een cliënt die had 4 1/2 uur per week en als ik kan rekenen blijf er 3 1/2 uur over. Maar ze hebben er 2 uur en een kwartier van gemaakt voor een groot appartement. Soms ben ik zo moe dat ik om half 9 op bed lig eigenlijk te gek voor woorden. Ik ben een alleen staande moeder zoals wel meer van de collega's met studerende zoon, ben al 12 jaar niet op vakantie geweest, kan niet uit en openbaar vervoer te duur voor mij. ' (14 juni 2013)

'Nu moeten we meerdere cliënten op een dag bedienen. De tijd die hier voor staat is ook minder geworden. Dat houdt ook in dat je niet aan alle wensen kan voldoen van de klant. Het is ook bijna niet verkoopbaar naar de klanten toe om te zeggen dat je er geen tijd voor hebt. Natuurlijk wil je als hulp er voor zorgen dat de mensen tevreden zijn. Maar onder de huidige omstandigheden is dit niet meer te doen. Voor je lichamelijke gestel is het ook niet goed. Ik merk aan mezelf dat ik aan het eind van de week er echt doorheen zit. Daarbij heb ik zelf twee schoolgaande kinderen die ook de nodige aandacht vragen naast je eigen huishouden. Dit alles zet een behoorlijke druk op je doen en laten. Als nu ook nog blijkt dat we teveel verdienen voor wat we doen is het nog maar de vraag of ik dit wil blijven doen. Het zou eigenlijk heel raar zijn dat we het met minder moeten doen terwijl we meer klanten op een dag moeten verzorgen.' (juni 2003)

'Ik werk voor Aafje en sinds we overgenomen zijn is het haast niet te doen, ik heb een contract van 32 uur en kom niet aan mijn werkuren. Maar de dagen zijn lang en 2 keer in de week 3 adressen per dag, ik ben gebroken en moe van gehaast en wat je in korte tijd doen moet. De mensen verwachten het zelfde te doen als voorheen, ik ben bijvoorbeeld ingedeeld aanstaande donderdag bij drie klanten, van half negen tot kwart over elf en bij de tweede moet ik al om kwart over elf aanwezig zijn tot kwart over twee maar bij de derde moet ik al kwart over twee aanwezig zijn tot kwart voor vijf, dus geen pauze. Dus ik bel naar kantoor en leg me situatie uit dat ik dat niet red en dat ik geen pauze heb, zegt ze ach die klanten begrijpen dat wel, ze heeft het doorgegeven dat ik wat later kom. Ik zeg ja maar mijn pauze, zegt ze ja dat kun je even bij de tweede doen. Dit is niet te doen want die mevrouw wil ook haar uurtjes hebben. Ik word hier moe van en heeft een hoop stress en lichamelijke klachten, zo zijn er veel meer gevallen, van de ene kant naar de andere kant fietsen, van wijk naar wijk, ik moet dinsdags er drie doen ook en laatste is van Slinge naar IJselmonde is half uur fietsen, nu laat staan in de winter tijden, ze houden er geen rekening mee. Een tijd geleden had ik luchtwegen infectie en ja een week thuis gezeten ziek, kon daarna aan de slag ook al had ik het nog benauwd en hele opgezette hand waar ik nog last van heb. Ze zegt over de telefoon over mijn hand. Ja dan moet je na je werk je hand rust houden want het is tenslotte je gereedschap op je werk. Ik kan daar zo boos over worden. Ik ben een alleen staande moeder en mijn kind heeft twee dagen naschoolse opvang, daar houden ze geen rekening mee ook ze plannen me ook andere dagen in waar ik geen opvang voor heb, geef ik het door ja je moet flex zijn, je komt anders niet aan je uren, we moeten straks geld inleveren ook nog en bij mij komen er meer kosten bij voor de opvang als ik die erbij moet vragen, waar gaat dit naar toe vraag ik me af???' (12 juni)

'De cliënten zijn nooit persoonlijk geïnformeerd hoeveel minder huishoudelijke zorg zij gaan krijgen en hoe snel dit aangevuld kan worden door vrijwilligers, maar op dit moment zijn er nog steeds geen vrijwilligers die bijvoorbeeld het strijkgoed of boodschappen voor cliënten gaan doen, ingezet. Dit hoor ik van mijn cliënten die daar wel om gevraagd hebben.' (juni 2013)

## **Humanitas**

Ook bij Humanitas komen steeds meer klachten over een te hoge werkdruk. Vooral omdat men nu meer cliënten per dag heeft.

*'Ik had bij Faveo 10 klanten in de week: 5 dagen 2 klanten per dag. Omdat klanten nu veel minder uren geïndiceerd krijgen door de gemeente Rotterdam (overigens zonder dat ze daar fatsoenlijk over geïnformeerd zijn) heb ik nu bij Humanitas 13 klanten in de week: 2 dagen 2 klanten, 3 dagen 3 klanten per dag. Als dit zo doorgaat zal ik bij veel meer klanten per week moeten gaan werken. Nu al vlieg ik van hot naar her. Mijn werk is veel zwaarder geworden, zonder dat er meer salaris tegenover staat.'*

*'Ik zit al haast 15 jaar in de thuiszorg. Ik heb last van COPD, maar ben in al die jaren bijna nog nooit de ziektewet ingegaan. Nu zijn wij overgenomen door Humanitas en heb ik gemiddeld 3 klanten op een ochtend. Ik werk 12 uur per week. Normaal had ik 3 klanten van 4 uur in 3 ochtenden. Nu heb ik 8 klanten, dus 2 x3 klanten op een ochtend en 1 x 2 klanten op een ochtend. Ik ben nu 2 weken in dienst en ben al in de ziektewet. Ik ben door mijn rug gegaan doordat je bij iedere klant weer opnieuw moet stofzuigen en dergelijke. Ook hebben de klanten gemiddeld 80 tot 130 minuten waarin ze verwachten dat je alles doet. Dit werk is voor ons niet te doen op deze manier.'* (14 mei)

### **3.6. Relatie werkgever cliënten**

#### **Aafje**

*'Zou Aafje weten hoe de klantsituatie is. Ik ben namelijk afgelopen maandagochtend ingepland bij een Surinaamse man die mij na een uurtje vertelde dat hij 5 jaar in de gevangenis had gezeten. Hij zei onterecht, hij vertelde ook dát hij in de gevangenis iemand zijn nek had gebroken. Na de gevangenis had hij in delta gezeten en woonde nu alleen en elke week komt er begeleiding. Ook ging hij mij vertellen hoe hij sex had. Nou ik kan u vertellen dat ik behoorlijk was geschrokken hoe kan Aafje hier zomaar iedereen heen sturen, heb hier Aafje over gebeld mij zien ze daar niet meer. Aafje moet echt huisbezoeken gaan doen, nu moeten wij het maar uitzoeken en zien waar we terecht komen.'*

## 4. Meldingen van cliënten

### 4.1. Slechte communicatie en planning

#### *Aafje*

De communicatie was slecht. Er waren 38 lijnen open maar Aafje was niet bereikbaar voor veel mensen. Dit gaf Aafje ook toe op de 11 bijeenkomsten die ze van 7 tot en met 16 mei organiseerde voor haar cliënten in Alexander, Kralingen/Crooswijk, IJsselmonde en Charlois. Dus achteraf. Mosterd na de maaltijd vond een cliënt (verslag 1). Op deze bijeenkomsten waren steeds zo'n 25 tot 30 cliënten met zeer veel vragen en met zeer veel onbegrip, met name over de vermindering van uren zorg (zie bijlage 2).

*'Op de dag dat mijn vaste hulp bij mij was, meldde zich ook een andere hulp, door Aafje gestuurd.'*

*'Telefonisch is Aafje nog steeds slecht bereikbaar.'* (13 juni)

#### *Humanitas*

Bij Humanitas was dit beter geregeld. Humanitas heeft in de weken voor 22 april zoveel mogelijk cliënten bezocht of gebeld. Toch bleek het voor veel cliënten nog niet duidelijk waarom ze minder uren zorg kregen en waarom hun huishoudelijk verzorgenden bepaalde taken niet meer mocht uitvoeren.

### 4.2. Honderden mensen kregen geen hulp

Steeds duidelijker wordt dat een flink aantal mensen een tot meerdere weken helemaal geen hulp hebben gehad. Bij het meldpunt kwamen hier 27 meldingen over binnen (22 in deze rapportage, 5 in de eerste rapportage). Het bereik van het meldpunt was beperkt, hooguit zo'n 1000 cliënten. Er zijn in Rotterdam ruim 15.000 cliënten waarvan het gros te maken kreeg met wisselingen (van aanbieder of binnen Humanitas). Dat betekent dat er in werkelijkheid waarschijnlijk enkele honderden mensen zonder hulp hebben gezeten.

Dat mensen zonder hulp zaten bleek ook op de cliëntbijeenkomsten van Aafje (bijlage 2) en uit krantenberichten (bijvoorbeeld over IJsselmonde).

#### *Aafje*

*'Moeder van 82 ontvangt in maart een brief van Aafje waarin gemeld wordt dat ze minder uren ondersteuning krijgt. Hoeveel uren wel, wordt nergens gemeld. 24 April, zou eerste keer thuishulp van Aafje moeten komen, weten nog altijd niet hoe lang de medewerkster van Aafje bij moeder moet werken. Geef niets want medewerkster van Aafje komt gewoon niet opdagen. Dit zonder bericht van Aafje. Aafje diverse keren gebeld, zonder resultaat want telefoon wordt gewoon niet opgenomen (al vanaf brief in maart geprobeerd contact op te nemen!). 24 April mail gestuurd naar Aafje, geen enkele reactie.'*

*Dit is een schande. Er wordt verwacht dat mijn moeder van 82 hulp moet vragen aan burens. De buurvrouw zit zelf in een rolstoel en de andere burens zijn zelf ook boven de 70. Kinderen werken zelf 9 uur per dag. Zijn met reizen meer dan 11 uur van huis. Wanneer wordt verwacht dat ik het huis van mijn moeder schoon gaat maken. Het is toch geen wonder dat de bevolking steeds meer*

*onvrede gaat voelen met hoe we worden behandeld door deze regering!! Je wordt hier ziek van.'*

*Mevrouw heeft brief gehad over nieuwe medewerkster, deze is echter niet komen opdagen.' (melding na eerste week).*

*'Mijn ouders hebben helemaal geen hulp gehad.' (melding na eerste week)*

*'Ik heb al een aantal keren gebeld naar Aafje maar daar krijg je geen contact terwijl ze 40 lijnen hebben. Ik heb ook de klacht bij de Klachten telefoon gedaan, en een mailtje naar de secretaresse Mevr. J.B. Putman van Wethouder Florijn. Ik zou gisteren om 9.00 uur huishoudelijke hulp krijgen. Daar zit ik nu nog op te wachten, op een gegeven moment werd ik gebeld door de directeur van Aafje, Mevr. Anita van Son. Nou het zou geregeld worden, vandaag zou ik om 12.45 hulp krijgen, is ook al niet op komen dagen. Kan de Gemeente Rotterdam niet beter zorgen dat Humanitas het weer overneemt, want dit werkt voor geen meter. Want dan kan de Gemeente Rotterdam weleens goedkoper uit zijn maar daar zitten de cliënten niet op te wachten.'*

*Mevrouw heeft geen thuishulp meer gehad, gemeente gebeld. Deze zegt dat ze alleen budget geven en niets te vertellen hebben. ( 3 mei)*

*'Aafje het volgende gemeld: Volgens onze telefonische afspraak zou ik afgelopen donderdag huishoudelijke hulp gekregen hebben. Dit, omdat afgelopen maandag niemand geweest was. Helaas is het ook donderdag weer mis gegaan. Er is hier niemand geweest.'*

*Mevrouw heeft twee weken geen hulp gehad. Zou nu geregeld worden door Aafje.*

*Man en vrouw van 86 en 85 jaar twee weken geen hulp gehad. Dochter belde hierover, zit zelf in rolstoel.*

### **Humanitas**

Ook van cliënten bij Humanitas kwamen een aantal meldingen dat mensen de eerste weken geen hulp kregen. Humanitas doet wel zijn best dit snel op orde te krijgen. Bij navraag bleek dat aantal adressen Humanitas ook niet waren doorgegeven door gemeente. Soms omdat mensen tijdelijk in het ziekenhuis waren, soms omdat mensen eigen bijdragen lang niet hadden betaald en gewoon uitgeschreven waren.

*Brief aan Humanitas. 'Hierbij wil ik een klacht indienen, namens mijn moeder over de thuiszorg (niet) geleverd door de stichting Humanitas. Mijn moeder is 89. Ze heeft sinds enige jaren huishoudelijke ondersteuning nodig en kreeg die ook altijd van de Thuiszorg Rotterdam, 4,5 uur per week, verdeeld over 2 dagen van een vaste kracht waar ze het uitstekend mee kon vinden. De vaste kracht is voor het laatst geweest op 19 april j.l. Ze is ontslagen bij Thuiszorg Rotterdam omdat de huishoudelijke zorg vanaf deze datum over zou gaan naar de stichting Humanitas. Mijn moeder heeft rond die tijd een brief van Humanitas ontvangen met daarin de naam van de nieuwe hulp en de aankondiging dat deze mevrouw op 23 april vanaf 9.00 uur huishoudelijke ondersteuning zou komen leveren. Op dinsdag 23 april heeft mijn moeder vanaf 9.00 uur zitten wachten op de nieuwe hulp. Die kwam niet. Om 10.30 heeft mijn moeder Humanitas gebeld om te informeren waar de hulp*



*bleef. Om 11.30 kwam er een invaller die 1 uur is gebleven, de badkamer, het toilet en de was heeft gedaan en daarna is vertrokken met de mededeling dat ze nog meer te doen had. Sindsdien heeft mijn moeder niets meer gehoord. Ze heeft de stichting Humanitas een paar keer gebeld om te vragen wanneer er weer iemand kwam maar daar wist niemand een antwoord op. Ik lees op de site van Humanitas dat het allemaal geregeld zou worden. Er zouden gesprekken gevoerd worden met de klanten, er zou ondersteuning en huishoudelijke hulp komen als je dat nodig hebt. Er zouden vrijwilligers klaar staan om boodschappen en de was te doen. En het is allemaal niet gebeurd. Het is een grote chaos en de meest kwetsbare mensen zijn daar de dupe van. Mijn moeder heeft, tot anders is geïndiceerd, recht op 4,5 uur huishoudelijke hulp. Dat is vorig jaar nog vastgesteld. Denkt u nu werkelijk dat ze dat ineens niet meer nodig heeft? Dat ze beter is geworden? Wat is dit voor een organisatie die zo met zijn klanten om gaat? U heeft de zorg overgenomen van de Thuiszorg Rotterdam en daarmee ook de zorgplicht.'*

*'Per 22 april huishoudelijke hulp overgegaan van Careyn naar Humanitas. Heb nog steeds geen hulp gehad. Humanitas belt niet terug. Ook niet nadat ik geklaagd heb bij IV-SoWe. Overweeg nu om PGB aan te vragen hoewel dat in mijn situatie niet ideaal is. Waarom is er geen concurrentie?!'*

*'Moeder heeft 4 uur indicatie. Eerste week niemand gekomen op dinsdag en vrijdag; woensdag wel iemand maar voor een uurtje.'*

*'Moeder in Overschie heeft een keer 1,5 uur zorg gehad, verder niet. Deze week zou op dinsdag iemand komen, ook niet.'*

*'Vader (88 jaar) is dementerend en heeft helemaal nog geen hulp gehad (8 mei). Er wordt niet gereageerd, op vele telefoontjes dochter. Persoonlijke zorg loopt wel gewoon door. Hij woont in Schiebroek.'*

*'Heeft al bijna 4 weken geen hulp gehad. Wel contact met Humanitas gehad, er is beloofd dat er teruggebeld zou worden, niets gehoord.'* (10 mei 2013).

*'Sinds de overname door Humanitas in april van dit jaar, heb ik in totaal 3 x hulp gehad van nog geen 2 uur. Dit terwijl ik een indicatie heb van 2x 3 uur per week. Wel meer dan 15x heb ik gebeld (met een 0900 nummer van 5 cent per minuut terwijl ik rond moet komen van een inkomen op bijstandsniveau) met Humanitas. Dat zelfde geld voor SZW. Ik heb wethouder Florijn aangeschreven met mijn klachten maar wederom kreeg ik geen respons. Een kleine 2 weken geleden verliep mijn indicatie. Zoals verzocht verscheen ik netjes op de oproep van de gemeente. Helaas hadden zij mij echter later opgeroepen dan dat mijn indicatie nog geldig was. Gevolg: nu had Humanitas een excuus om niet op te komen dagen! Weken na het verzenden van mijn brief werd ik eindelijk gebeld door Humanitas: mevrouw u klaagt dat u geen hulp krijgt maar u heeft ook helemaal geen indicatie! WAT EEN PUINHOOP!!! Humanitas kan mij niet inplannen want de huishoudhulp heeft meer uren in te vullen dan dat zij tijd heeft. De keren dat zij er was ging zij weg voordat het schoon was, helaas de tijd was op! Er is letterlijk tegen de hulp gezegd: Je lost het zelf maar op met mevrouw, ik heb meer te doen dan uurtjes gaan zitten inplannen voor cliënten. Dat doe je zelf maar. Dat dit feitelijk gezien onmogelijk was deed schijnbaar niet ter zaken. SZW loopt achter waardoor mijn indicatie is verlopen voordat ik een nieuwe heb gekregen. Hoewel... Maakt dit werkelijk een verschil? Er komt MET indicatie ook niemand langs... Al met al een puinhoop die er nu al weken voor zorgt dat ik heel veel stress heb. Dat ik thuis meer moet doen dan ik fysiek aan kan omdat de omgeving toch leefbaar moet zijn voor mijn 3 kinderen. Gevolg: ondraaglijke pijn! Normaal gesproken had ik deze klacht netjes uitgeschreven tot in elk detail, helaas... Mijn energie is op en het feit dat ik deze informatie opschrijft maakt mij misselijk en geeft mij hoofdpijn. Huilend heb ik gebeld, geschreven, gesmeekt om de hulp waar ik simpelweg recht op heb. Ongelooflijk dat dit op deze manier gebeurd in welvarend Nederland. Huishoudelijke hulp is soms zo hard nodig dat het maakt of breekt of iemand de rest van zijn of haar dagelijkse taken nog aan*

kan. Voor mij balanceert dit soms op het randje. Drie kleine kinderen zijn afhankelijk van hun moeder. Jammer dat hun moeder afhankelijk is van de hulp van de gemeente die in deze diep maar dan ook echt diep faalt!' (2 juni)

'Niemand van Humanitas thuis gezien of brief gekregen, wie en hoeveel uur mijn 93jarige moeder kreeg. Ik heb zo'n 16x gebeld. Allerlei leugens werden gezegd, zoals dat mijn moeder niet open had gedaan. Bij navraag bleek dat er niemand aan de deur was geweest. Vanaf 13 april 2x 1uur hulp gehad alleen om te stofzuigen. Pas laatste 2 woensdagen hulp, maar wel 2.15 uur in plaats van 3 uur wat in de brief van de gemeente staat. Er werd gezegd dat ze wel zelf mee moest werken. Dit heeft heel veel stress en verdriet gegeven. Ook het systeem met kruisjes op de lijst werkt corruptie in de hand. Cliënt tekent en er kunnen later meer kruisjes bijgezet worden. Zo kan ik nog meer klachten van de afgelopen 2 maanden doorgeven. Schande waar ze mee bezig zijn.' (10 juni)

'Niemand is bij mijn 93-jarige moeder thuis geweest om te vertellen hoeveel hulp ze nog kreeg. Ik heb 16 maal gebeld. Bij navraag bleek dat er niemand aan de deur was geweest. Vanaf 13 april heeft mijn moeder 2 maal 1 uur hulp gehad. Alleen om te stofzuigen. Pas de laatste twee woensdagen heeft ze hulp, maar wel 2,15 uur in plaats van 3 uur.' (10 juni)

### **Tzorg**

Mevrouw heeft al twee weken geen hulp gehad. Tzorg gebeld, belt niet terug. Oude hulp was er 9 jaar. Mevrouw heeft herseninfarct gehad.

Nog een vrouw heeft al paar weken geen hulp gehad. Ze was op 15 maart nog geherindiceerd (45 minuten aan de telefoon), twee uur gekregen, wordt nu 1.5 uur. Er is vanuit meldpunt gebeld met Tzorg, die zouden het oplossen.

Mevrouw is overleden, de gemeente is vergeten echtgenoot door te geven, vanaf 25 mei geen thuiszorg gehad, Indicatie was 5,5 uur tot 2016.

### **4.3.Minder uren zorg en minder taken**

#### **Aafje**

Het grootste probleem is en blijft de vermindering van het aantal uren zorg. Voor veel cliënten is dat moeilijk te aanvaarden. Protesteren bij Aafje helpt meestal niet. Mensen zijn ook boos dat Aafje dit via de werknemers heeft laten horen. Ze begrijpen ook niet dat Aafje dit kan doen vooruitlopend op de nieuwe indicaties van de gemeente. Aafje stuurt mensen naar de gemeente, de gemeente stuurt ze terug naar Aafje. Ook tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten blijkt hierover groot onbegrip. Net als in de eerste dagen zijn de weken erna hier veel meldingen over binnengekomen. Hieronder een aantal voorbeelden. De laatste week (juni) komen er meldingen binnen van diverse kanten dat Aafje op huisbezoek komt en dat je daarna nog maar een uur overhoudt.

'Ik heb mevrouw Montero van de gemeente aan de telefoon gehad. Zij reageerde n.a.v. mijn klacht, dat Aafje het aantal uren naar beneden bij had gesteld. Zij vertelde, dat dit pas mag, ná de komende herindicatie (het invoeren het nieuwe systeem van de zorggebieden in plaats van zorguren). Zij

*raadde mij bovendien aan een klacht in te dienen bij Aafje.'*

*'Graag wil ik uw hulp bij een groot probleem voor mijn moeder. Zij woont sinds mijn vader is overleden alleen in een redelijk ruime woning. Toen mijn vader nog gezond was moest hij haar al helpen met dingen als dweilen en stofzuigen omdat zij dat sinds rugklachten en een baarmoederoperatie niet meer kan. Toen zij ouder werd kreeg zij nog diverse andere gezondheidsproblemen erbij: zij kan altijd gebruik maken van een persoonlijke alarmknop. Sinds mijn vaders overlijden heeft zij met hulp van de Thuiszorg haar zelfstandige woonadres kunnen behouden. Zij krijgt van mij ondersteuning op diverse andere gebieden (administratie, boekhouding) etc. maar ik ben zelf niet in staat om naast mijn eigen huishouding bij haar ook nog zwaarder lichamelijk werk te verrichten. Helaas kregen wij bericht dat Thuiszorg Rotterdam de huishoudelijke hulp niet langer mag verzorgen in Rotterdam Kralingen. Mijn moeder heeft een beschikking van de gemeente Rotterdam gekregen t/m 28-8-2014 voor 3 uur thuishulp. Zij heeft van Aafje Thuiszorg 15 april j.l. een brief gekregen met de naam van de nieuwe thuiszorg voor woensdag g 22 april om 13.45 uur. Zij was danig van streek toen zij ineens woensdag-morgen om 9 uur een ander persoon als hulp kreeg en op een andere tijd en voor minder uur: van 9.00 tot 11.15 uur. Wij hadden maar 1 telefoonnummer van Aafje dat overbelast was, dus wij zijn uiterst voorzichtig geweest voor wij een "vreemde" in de woning toelieten, maar ook als de juiste persoon op de juiste tijd was gekomen, had zij nog niet alles voor mijn moeder kunnen doen wat deze nodig heeft. Ik vind het toch wel heel erg dat de gemeente Rotterdam gaat bezuinigen op het welzijn van haar oudste inwoners. Mijn moeder wil perse niet naar een bejaardentehuis. Dit zou volgens mij ook veel en veel duurder zijn dan die 3 uur thuishulp die zij tot vorige week kreeg. Maar ook als de Gemeente Rotterdam binnen een aantal jaren mocht gaan besluiten dat haar steunkousen niet meer aan- en uitgetrokken worden, kan zij niet meer zelfstandig blijven wonen. Ik doe dan ook met klem een beroep op u uw best te doen om deze belachelijke maatregelen aan te vechten.'*

*'Ik heb 7 uur thuishulp per week, 5-kamerwoning, gezin van 5, ik ben chronisch ziek, man 5 versleten ruggenwervels, oudste zoon zware depressie, middelste zoon examenjaar, jongste dochter jeugdreuma. Sinds 22/4 krijg ik 5 uur in plaats van de 7 waar ik (nog) recht op heb, de gemeente heeft nog geen herindicatie gedaan. Maar in 7 uur per week kun je echt geen 5-persoonshuishouden schoon houden, dus laat staan in 5 uur!*

*Er wordt dan gezegd dat de was naar de wasserette moet, de ramen door de glazenwasser moeten worden gezeemd, maar er wordt niet bij verteld waar we dat in godsnaam van moeten betalen! Doordat ik 100% en mijn man 25% is afgekeurd zijn de inkomsten erg klein dus vertel me maar hoe het moet, ik weet het namelijk niet meer! De eigen bijdrage van het CAK voor de hulp is verhoogd, maar de uren zijn verminderd hoe oneerlijk is dat? Daarnaast doet de gemeente de indicatie maar om mijn moeder als voorbeeld te nemen, de gemeente betaalt Aafje voor 2.45 uur, ze leveren 2.15 uur dus dat is gewoon een half uur wat wel betaald wordt maar waar geen zorg voor wordt geleverd! Dat is in mijn ogen doodgewoon diefstal!*

*Aafje is bagger, ze beloven terug te bellen wat niet gebeurt, ze plannen zomaar minder uren en daarnaast houd ik mijn hart vast voor de herindicatie van de gemeente, want hoe moet het in hemelsnaam als ik NOG minder uren krijg.....SNIK HELP.'*

*'Zoals u hebt bemerkt maak ik gebruik van een groot lettertype vanwege mijn visuele handicap. Ik heb nog maar een gezichtsvermogen van 10 procent rechts, terwijl mijn linker oog een prothese is. Plus minus negen jaar geleden is mijn vrouw overleden en maak ik gebruik van huishoudelijke hulp door Thuiszorg Rotterdam. Per 22 april is dit echter veranderd in Aafje. Gelukkig blijf ik mijn eigen hulp houden. Voordien kreeg ik een indicatie van 3 uren per week. Gezien mijn 4-kamerflat is dit eigenlijk nog te weinig volgens mijn hulp. Gisteren vernam ik dat ik nog maar 2 uren en 15 minuten toebedeeld krijg. Hoe ik dit vind zal ik maar in het midden laten. Ik zou bijna die liberale wethouder*

*opbellen om te vragen of zijn echtgenote bij mij komt schoonmaken. Of anders de vrouw van onze burgemeester. Men spreekt bij Aafje over een schoon huis. Als ik echter enige maanden verder ben dan is er geen sprake meer van een schoon huis, omdat mijn hulp gewoon de tijd niet meer heeft om alle nodige werkzaamheden te verrichten. Vandaar dat ik mij met mijn klacht tot u heb gewend. Wellicht kan deze klacht een bijdrage leveren tot enig resultaat, daar het zorgakkoord dat door de regering is gewijzigd toch wat ruimte kan bieden om de gemeenten in staat te stellen tot het maken van een nieuwe indicatie. Ik kan mij met mijn computer behelpen omdat ik via mijn zorgverzekeraar in het bezit ben gekomen van een zoomtekst, waardoor ik de letters 24 keer kan vergroten.'*

*'Op 24 april vertelde de thuiszorg, dat zij 3 kwartier minder kwam in opdracht van Aafje. Ik heb toen een email naar Aafje gestuurd. maar kreeg geen antwoord. Ook een 2de email wordt niet beantwoord. Ik vind, dat niet zo leuk en ook niet netjes van Aafje, integendeel.'*

*Mevrouw van 93 jaar had 2.45 uur, is nu 2 uur. Mevrouw is helemaal van slag en slaapt bijna niet. Ze zou binnen 48 uur worden teruggebeld door Aafje, dat is niet gebeurd.*

*Mevrouw is een paar jaar geleden geïndiceerd; nu werd 3,5 uur 3 uur, ze heeft bezwaar gemaakt met brief van huisarts en fysiotherapeut. Tegen de huishoudelijk verzorgenden van Faveo zou verteld zijn dat de cliënten worden gekort omdat hun zoveel verdienen. De reistijden voor de verzorgenden zijn krap, daardoor komen ze te laat.*

*Mevrouw met hersenbeschadiging (na coma) was gekort, heeft uur weer teruggekregen.*

*Mevrouw is vorige week geopereerd aan hernia en wordt nu gekort in tijd door Aafje. Hulp heeft met gemeente gebeld, die zeggen dat niet gekort mag worden door Aafje.*

*Mevrouw is van 3 <sup>3</sup>/<sub>4</sub> naar 2 uur, hulp komt nu op donderdag, dan komt ook fysiotherapeut, dus niet erg handig.*

*Mevrouw is gekort, huishoudelijk verzorgende komt niet aan extra werk toe, alleen de boel een beetje glad houden.*

*'De medewerkster van Aafje mag niet wassen en strijken. Nou de was kan ik zelf wel in de machine doen en de machine aanzetten. Wanneer het klaar is kan ik met heel veel moeite de was in de wasmand doen en dan in de slaapkamer op een rekje hangen. Maar strijken mag niet dus ik zit met ongestreken overhemden dat vind ik niet prettig, daar moet een oplossing voor gevonden worden. Maar er zijn nog meer moeilijkheden, te veel om op te noemen.'*

*'Ik ben een vrouw van 88 plus, die de nodige lichamelijke klachten heeft, waaraan niets te doen is. Ik ben 9 centimeter gekrompen, dat is het gevolg van ingezakte wervels die drukken op mijn zenuwstelsel, wat ontzettend veel pijn veroorzaakt, langer dan 10 minuten staan lukt mij niet en moet ik gaan zitten in mijn aangepaste stoel. Ik heb door vermindering van 3 uur naar 2 uur en een kwartier, geprobeerd zelf te stoffen, tussentijds regelmatig te gaan zitten, dat is mij zeer slecht bekommen. Ook heb ik een hartkwaal. Maar waar ik mij boos om maak is, dat AAFJE zonder indicatie of huisbezoek de uren in mindering heeft gebracht, terwijl er nog een indicatie*

*(huisbezoek) moet plaatsvinden door de Gemeente Rotterdam. Ik heb een man als hulp die zeer goed werkt en waar ik blij mee ben.'*

*'Ik ben een vrouw, 74 jaar en hulpbehoevend in verband met spierziekte. De uren die ik na indicatie en medische keuring kreeg waren 5 en een half uur. Nu is zonder overleg, zonder contact, de indicatie bijgesteld naar 2 uur en een kwartier! per week. Dit is net genoeg om te stofzuigen en de bedden te verschonen. Dat zijn de karweitjes die ik absoluut niet kan maar ik kan ook geen ramen zemen en andere dingen. Het was fijn dat mijn huisje 1x per week er weer proper uitzag maar nu is het raffelwerk. Ik ben ook van mening dat klaar klaar is maar ontnem iemand niet zomaar klakkeloos de benodigde hulp. Volgens mij komt dit allemaal doordat de Gemeente het goedkoopste aanbod heeft genomen en de hulpverlensters en de cliënten zijn hier de dupe van geworden. Kan het niet uit de breedte dan maar uit de lengte is het motto van Aafje en de gemeente kennelijk geworden.'*

*Heer van 95 jaar uit Alexanderpolder heeft nog 1 uur en een kwartier zorg. Hij is hartpatiënt en kan niets meer, wordt elke dag geholpen met aan en uitkleden en douchen. De persoonlijke verzorgster maakt nu het brood klaar, omdat de huishoudelijke zorg minder komt. (21 mei)*

*Mevrouw uit Alexander heeft half uur minder, heeft versleten rug en nieuwe heup en kan daardoor niets (21 mei).*

*Mevrouw van 89 jaar uit Alexanderpolder heeft via gemeente minder uren gekregen, nog 1 uur en drie kwartier, ze betaalt inmiddels wel hogere bijdrage van 33 naar 57 euro (voor minder uur dus).*

*Meneer uit Ommoord krijgt drie kwartier minder. Hij is wel gebeld over een vrijwilliger voor strijken en ramen zemen. Hij wil niet elke keer andere mensen over de vloer. Hij is bij Aafje geweest en heeft gezegd dat hij bleef tot hij zijn 45 minuten terugkreeg. De directeur zei dat er geen budget is.*

*'Hoeveel geld gaat er naar de raad van Bestuur, winst maken over de ruggen van ouderen.'*

*'Mevrouw is al eerder van 10 naar 3 uur en drie kwartier gegaan, nu naar 2 uur en drie kwartier. Ze is bang dat ze vervuult. Heeft geprobeerd te stofzuigen maar werd beroerd en kon het niet afmaken.'*

*'Mevrouw 79 jaar had 4 uur, toen 3 uur en nu nog anderhalf uur. Haar rechterarm doet het niet, ze heeft haar vijfde ruggenwervel gebroken en kan dus niet bukken. Ze is bang dat ze vervuult en vindt dat de thuiszorgwerker veel te hard moet werken.'*

*Mevrouw had 6 uur hulp, wordt gekort. Deze week maar 2 en 15 minuten geweest. De was blijft liggen.*

*'Mijn stokoude vader (bijna 99 jaar) ontvangt sinds de nieuwe aanbesteding van de thuiszorg in Rotterdam (22-04-2013) ineens drie kwartier minder huishoudelijke zorg. De gemeente Rotterdam had eind vorig jaar al minder uren toegekend (van 4 uur naar 3 uur en een kwartier). Nu is dat dus 2.5 uur!! De zorg is overgegaan op Aafje. Die zijn slecht bereikbaar en willen niet luisteren naar argumenten. Zo is mijn vader de laatste maanden hard achteruit gegaan. Meer zorg was beter op zijn plaats geweest!! Aafje's credo is: 'Een schoon en leefbaar huis'. Ik heb ze gezegd dat ze, als ze*

*daaraan willen voldoen, ze elke dag wel langs kunnen komen!! Ergens in Rotterdam zit dus een hele oude man in een vies huis!! Wij, als kinderen komen zeer regelmatig en het advies van Aafje om een vrijwilliger in te schakelen, heb ik maar in de wind geslagen. Welke vrijwilliger wil mijn vaders (bevuilde)toilet nu schoonmaken???? (5 juni)*

*Mevrouw is drie kwartier gekort, daardoor kan haar grote woning nooit helemaal worden schoongemaakt. Ramen wassen, stof afnemen, vitrages opgehangen, het mag allemaal niet meer. (13 juni)*

*'Ik heb een nieuwe indicatie gekregen van de gemeente met een waslijst aan resultaten. Schoon en leefbaar huis, schone en draagbare kleding, vergroten zelfredzaamheid. Aafje kwam langs en stelde vast dat ik daar 1 uur en drie kwartier voor kreeg. Onmogelijk. Ze vroegen of ik een vrijwilliger wilde om mee te gaan met boodschappen doen. Ik zei graag. Belden ze me later dat ik zelf die vrijwilliger moet zoeken en regelen. Ze belden me ook over een wasservice. Ik zei ik heb net een hele goede nieuwe wasmachine gekocht en heb een goede droger.' (juni 2013)*

*'De nieuwe hulp komt binnen, zegt gedag en gaat gelijk aan de slag. Als een wervelwind door mijn woning. In anderhalf uur was ze klaar en ging er weer vandaar. Maar ze werkt onhygiënisch. Na meerdere klachten krijg ik nu een ander.' (16 juni)*

*'Ik heb vorig jaar een nieuwe indicatie gehad, van 4 naar 2,5 uur. Ik heb geprotesteerd en ben weer naar drie uur gegaan. Nu krijg ik 2 uur en 15 minuten van Aafje. Buren, familie heb ik niet. De burens hebben zelf hulp. Over anderhalf jaar kunnen we de Roteb bellen om het huis schoon te maken.' (juni 2013)*

*'Ik hoorde van een collega dat mensen bezoek krijgen van Aafje en dan nog een uur zorg overhouden.' (Kralingen-Crooswijk, juni 2013)*

*'Is Aafje op huisbezoek geweest dan krijg ik gelijk de volgende dag al een telefoontje dat ze nog maar 1 uur per week krijgen.' (Kralingen-Crooswijk, juni 2013)*

*'Bij mij in de flat is Aafje bij iemand geweest, mevrouw had daarna nog maar een uur zorg.' (IJsselmonde, juni 2013)*

## **Humanitas**

Ook bij Humanitas is het grootste probleem de vermindering van het aantal uren zorg. Humanitas heeft werknemers uitgelegd dat deel van het werk voortaan door huishoudelijk assistenten gebeurt. Dat zijn mensen van de sociale dienst die verplicht vrijwilligerswerk moeten doen. Er zijn nog veel te weinig vrijwilligers. De huishoudelijk verzorgenden mogen dan de werkzaamheden nog verrichten maar ze krijgen niet meer uur. De cliënten hebben vooraf bezoek gehad of zijn gebeld. Toch snappen veel cliënten niet waarom ze minder uren krijgen en waarom veel taken niet meer mogen worden uitgevoerd. Ook zij hebben pas via hun thuiszorgwerker te horen gekregen of begrepen dat ze minder uren zorg krijgen. Dat terwijl er geen nieuwe indicatie van de gemeente is. Ook van Humanitas kwamen hierover veel meldingen binnen, hieronder een aantal voorbeelden.

*'Tot mijn grote verbazing zijn mijn uren zomaar 45 minuten verminderd zonder dat daar enige uitleg over is geweest, noch mondeling door bijvoorbeeld een consulente noch schriftelijk.'*

*'Ik krijg een half uur minder thuiszorg terwijl er nog geen herindicatie van de gemeente is geweest. En als je Humanitas belt zeggen ze daar dat dat nu èèn maal het nieuwe beleid is. Ik ben in de loop de jaren van 4 uur terug geschroefd naar 1 uur en 3 kwartier. Dit kan toch niet? Hoop dat U er iets aan kunt doen voor mij. Een minder valide cliënt.'*

*'Ingaande 22 april krijg ik huishoudelijke ondersteuning van Humanitas. Daarvoor was dat van TSN. Zonder aankondiging vooraf en zonder onderzoek naar mijn persoonlijke situatie is er gekort op de ondersteuning.'*

*'Deze plannen zijn schandalig. Geen nieuwe indicatie gehad, maar wel weer minder tijd. Voor de tweede keer verlaagd van 3uur naar 2uur per week en meer eigen bijdrage [waarschijnlijk]. Tel uit je winst.'*

*'Hulp komt binnen met de mededeling: ik mag niet ramen zemen, boodschappen doen en ga zo maar door. Zomaar van 5,5 uur hulp per week krijgt moeder zonder overleg 3,5 uur per week. En wat voor hulp?? Stofzuigen en stoffen en een doekje door de wastafel. Rotterdam en Humanitas moeten zich echt werkelijk kapot schamen! En bellen naar Gemeente en Humanitas levert niets op. Alleen heel veel wachttijd.'*

*'Mijn volgende vraag is: Van mijn hulp (en verschillende cliënten hoorden dat ook van hun hulpen) dat de hulpen aan de buitenkant geen ramen meer mogen zemen. Ik zou graag vernemen welke afspraken gemeente met thuiszorgorganisaties hierover gemaakt heeft, en waar ik e.e.a. terug kan vinden. De veranderingen worden nu door de hulpen medegedeeld. Het zou toch op z'n minst fatsoenlijk zijn als alle cliënten van alle veranderingen duidelijk op de hoogte worden gebracht. Zowel door de gemeente, als door de thuiszorgorganisaties.'*

*Mevrouw is 27 november geherïndiceerd. Hulp van 7 naar 4 uur en drie kwartier. Nu naar 3 uur per week. Er zal niets extra's meer kunnen. Het is ook nog niet zeker of volgende week dezelfde medewerkster op dezelfde tijd beschikbaar is.*

*'Mijn schoonmoeder heeft hulp van Humanitas, nu had zij altijd 6 en half uur hulp. Begin dit jaar kreeg zij een herindicatie van de gemeente naar 3 uur en een kwartier. Maar sinds 22april krijgt zij ineens 2uur hulp en ze staat onverwachts voor de deur, elke keer op een andere dag en ook op een andere tijd, mijn schoonmoeder wordt hier erg onrustig van en is daar denk ik niet alleen in. Wat heeft de herindicatie van de gemeente voor zin gehad? Kan dit zomaar? Want ze prediken allemaal te minderen op de herindicatie die gaat komen, maar mijn schoonmoeder heeft het al gehad en wordt dus 2 keer gekort van 6 en half naar 2uur.'*

*Mevrouw heeft drie kwartier minder hulp. Ze is aan een oog geopereerd, op 17 mei aan tweede oog. Ze mag niet bukken en tillen en persen. Minder hulp komt heel slecht uit.*

*'Een buurman is blind en woont alleen. Ze hebben de helft van de uren afgenomen. Zijn zus heeft PGB aangevraagd. Hij krijgt maar de helft. De heer heeft verpleging. Hoe kunnen ze zoiets doen. Ik heb ook gehoord dat heel veel cliënten gewoon zitten te huilen bij de verpleging.'*

*'Ik hoorde net van de verpleging dat er bij zitten die letterlijk ook geen woord Nederlands kunnen spreken. Die zijn vorige week en deze week ook bij cliënten geweest. Cliënten worden ook uitgekafferd door de huishoudelijke zorg.'*

*'Afgelopen maandag werd mij na heel vaak bellen met individuele voorzieningen gemeld dat de indicatie op dinsdag (de dag erna) binnen zou zijn bij Humanitas. Vandaag (donderdag 6 juni) werd ik inderdaad door Humanitas gebeld. Wat blijkt, er is weer iets mis en ik krijg weer niet de hulp waar ik recht op heb. Wederom wijzen de gemeente en Humanitas naar elkaar. Het eerste probleem is dat de gemeente de indicatie pas in de toekomst in laat gaan, 14 juni. Dit betekent dat ik na maanden wachten, nog langer moet wachten. Hier kon de gemeente geen verklaring voor geven. Maar nu komt het, volgens Humanitas krijg ik in plaats van 2x per week 3 uur = 6 uur, nog maar 1x per week 2 uur en 20 minuten. De gemeente geeft aan dat dit onjuist is. Humanitas heeft een budget gekregen voor een schoon huis en toevoegingen voor mijn 3 kinderen en de was. De gemeente geeft aan niet in uren te mogen spreken echter het budget dat zij aan Humanitas geven kan nooit gelijk staan aan 2 uur en 20 minuten. De gemeente wijst naar Humanitas en vice versa. Volgende week donderdag komt er dus eindelijk iemand die na dik 2 maanden waarschijnlijk een uur de badkamer zal boenen (alles ligt voor een groot gedeelte al maanden stof en vuil te vangen) om vervolgens een vlotte veeg over de vloer te geven en mij wederom te laten barsten met mijn gezin. Ik dacht dat het na de verschillende problemen niet erger kon. Maar blijkbaar zijn ze nog niet tot aan de bodem gezonken, ik inmiddels bijna wel...'*

*'Bovenop de gekorte uren van Humanitas is de gemeente aan het korten op de uren. Hou nog maar een uur over.'*

### **Leliegroep**

Ook bij Leliegroep krijgen cliënten minder zorg. Uren die nog te goed waren zijn geschrapt en de kwaliteit wordt minder.

*'Cliënt heeft nog tot einde 2013 indicatie lopen voor een aantal uren en had nog uren over van vorige thuiszorgaanbieder. Nu cliënt bij Lelie zorggroep:*

- 1. De uren die nog te goed waren zijn als sneeuw voor de zon verdwenen.*
- 2. De cliënt krijgt een half uur zorg per week minder. Telefoon naar Leliezorggroep: Verklaring half uur minder: Dat moet van de gemeente Rotterdam.*

*Echter na enig doorvragen en dreigen met klacht is als bij toverslag dat halve uur per week er weer bij.'*

Een andere melding:

*'Een Poolse schoonmaakster die net is begonnen wordt geacht een leefplan op te stellen, maar niets van dit alles, want begrijpt niets en maakt overigens ook niet goed schoon. (Gebruikte JIF om spiegels de reinigen. Telefoon naar Leliezorggroep: Lelie zorggroep kan niet vertellen hoe de kwaliteit wordt gewaarborgd en wat de definitie is van een schoon huis. De schoonmaakster zelf weet helemaal nergens van, en die wordt geacht die kwaliteit te leveren!!!! Mijn mening: Kwetsbare Rotterdamers worden massaal OPGELICHT door de WMO met huishulp die nergens meer op lijkt.'*

### **4.4.De Mantelzorg ontbreekt**

#### **Aafje**

*'Wat mijn familie, buren en vrienden betreft kan ik u meedelen dat ik in Rotterdam geen familielid heb. Mijn buren zijn allen oud of werkende. Alleen heb ik een zuster in Noordwijk, waar ik niet van*



*kan verwachten dat deze elke week naar Rotterdam komt.'*

*Meneer van 90 jaar is gekort van 2.30 naar 1.45 uur. In 2012 indicatie van 3 naar 2,5 uur. Met gemeente gebeld. Daar zeiden ze dat ze niet meer kijken naar uren maar naar schoon huis.. Hij heeft geen kinderen en de rest van de familie is ook in de 90. 'Ze pakken de oudjes, die kunnen niet op Brienoord gaan zitten.*

*Mevrouw heeft drie kwartier minder. Is heel erg ziek lymfklierkanker, longkanker, bijnierkanker. Woont in serviceflat, burens zijn 80 plus.*

*Mevrouw is slechtiend, krijgt binnenkort ook persoonlijke zorg. Huishoudelijke zorg is van 3 uur naar 2 uur en een kwartier. Er wordt niet meer gewassen en ramen gezeemd of grote beurt. Mevrouw heeft deze hulp echt nodig. Dochter woont in Spanje.*

*Mevrouw heeft hartoperatie gehad en heeft kunstnieën, hulp hard nodig, heeft eengezinswoning, nu 45 minuten minder, kinderen wonen niet in Rotterdam.*

*Meneer heeft geen familie, geen bereidwillige burens, geen mantelzorger. Hij is boos over de uren korting. Hij schrijft elke week een brief naar Aafje met het oplopend aantal uren dat is gekort en hij terug eist.*

#### **4.5. Gevolgen**

##### **Aafje**

Mensen vrezen vervuiling van hun huis, overbelasting van mantelzorg en achteruitgang van eigen gezondheid door de vermindering van de zorg. Sommige cliënten gaan ook slechter eten omdat er minder boodschappen worden gedaan. Cliënten vrezen ook dat ze niet meer thuis kunnen blijven wonen.

*'Aafje is onbereikbaar. Thuishulp is niet op komen dagen. Zonder op te hoogte te zijn, gekort in uren. Totaal geen informatie over de extra services, zoals glazenwasser, boodschappenservice etc maar wel korten in tijd. We worden niet teruggebeld. De plannen van het kabinet zijn waardeloos! De verzorging is noodzakelijk voor mij, ik heb hier niet om gevraagd maar dit is mij overkomen. Ik ben een alleenstaande jonge vrouw en kan zelf niet mijn huishouden runnen. Als ik geen ondersteuning meer krijg of als het minder uren wordt dan gaat mijn gezondheid nog meer achteruit. Het stemt mij erg verdrietig.'*

*'Mijn hele gezin is al overbelast door de mantelzorg, want naast onze eigen problemen heb ik ook nog een moeder van 85 die nu nog maar 2.45 uur hulp krijgt en dankzij Aafje zelfs maar 2.15 uur! Mijn man kookt, doet boodschappen voor ons en haar. U snapt dat in een gezin 1x per week een stofzuiger, douche wc keuken doen niet genoeg is, dus man en kinderen doen dit er ook nog naast. Ook de was en dergelijke doen mijn gezinsleden! Ik kan zelf helaas niet eens meer stoffen bijv. Door de overbelasting is mijn oudste zoon zwaar depressief geworden, want naast school en stage hebben mijn kinderen (op de jongste van 8) na allemaal een bijbaantje om hun studie te helpen te*

*bekostigen. Ik vind het bizar wat er nu gebeurt! Door alle stress voel ik me ook alleen nog maar slechter en mijn gezin ook!*

*'Het zal op den duur vervuilen.'*

*Mevrouw is van 4 naar 3 uur. Meer kans om te vallen.*

*Mevrouw heeft in 2009 indicatie gehad, 4 uur, onbeperkt houdbaar. Nu een uur gekort. 'Ze vergeten wat ze de mensen aandoen.' Mevrouw heeft een etage, ziet het niet meer zitten, weet niet hoe ze thuis moet blijven wonen.*

*Mevrouw ziet er geen gat meer in, het huis vervuult. Ze vindt het ook heel erg dat de oude hulp niet is overgenomen.*

*'Mijn hulp is geen schoonmaakster maar ook een luisterend voor voor alles waar je je familie niet mee wil lastig vallen! Mijn hulp is er NIET alleen voor het huishouden maar OOK als beveiliging bijvoorbeeld bij mijn moeder, ligt er geen beschimmeld eten, wordt ze nog niet dement. En voor mij een uitlaatklep die ik HEEL hard nodig heb. Ik kan tegen haar eerlijk zeggen hoeveel pijn ik heb zonder dat ik daar mijn gezin extra mee belast!'*

*Mevrouw uit IJsselmonde had 16 uur, toen 10 uur, nu nog 7 uur. Ze denkt dat de gemeente de ouderen dood wil hebben.*

*Mevrouw heeft nieuwe knieën en een pacemaker, had eerste 2 dagen hulp, nu alleen nog op dinsdag, heeft een poes die verhaard. De boel vervuult.*

*Mevrouw is zwaar invalide en zit in schuldhulpverlening. Ze huilt en ziet het niet meer zitten. Bed is al 14 dagen niet verschoond. Bij Aafje hebben ze gezegd dat er van de gemeente een uur af moet. Er worden geen boodschappen meer gedaan, mevrouw eet de hele week brood.*

*Mevrouw van 81 jaar denkt dat ze vervuult. Ze heeft knie op twee plaatsen gebroken en weegt nog 48 kilo. Ze vindt dat huishoudelijk verzorgenden op deze manier slaven zijn. Hulp komt van 9 tot 11 en moet daarna naar twee andere adressen, heeft geen eens tijd voor een kopje drinken. Hulp heeft geen tijd voor pauze maar vliegt van cliënt naar cliënt. Mevrouw is erg verdrietig. In april heeft ze via indicatie gemeente 15 minuten minder gekregen, nu nog weer drie kwartier er af. Mevrouw wordt 's morgens en 's avonds in bed geholpen. Thuiszorg komt kijken of meer persoonlijke zorg nodig.*

*'Mevrouw moet zelf was ophangen maar heeft evenwicht stoornissen en valt vaak.'*

## **Humanitas**

*'Ik had 7 uur hulp in de week. Vorige week heb ik precies 1 uur gehad. Ik vroeg of er ramen gezeemd werden, volgende week zei ze. Ik zei ik heb een indicatie voor 7 uur, ze deed wat onvriendelijk en zei je hoort nog wel, maar ik heb niets meer gehoord. Ik ben heel erg depressief, dit heeft een grote invloed op mijn gestel, dus ook op mijn leven.*

*Ik heb geprobeerd het zelf te doen ,dat hield in dat ik er zoveel pijn van heb gehad dat ik vrijdags het bed niet uitkon. En dat is juist zo slecht voor mijn depressie. Dus ik ben gaan fietsen (maar ik had wel extra pillen in genomen.), dus ik ben gevallen gelukkig niets gebroken. Ik heb nog hulp van de zorg gehad om wat te praten maar dat helpt dan niet meer. Ik heb via de huisarts psychische hulp gehad maar dat kon ik niet meer betalen. Ik hoop dat er wat aan gedaan wordt, alles ligt overhoop.'*

*Een buurman: 'Mijn buurvrouw ziet het niet meer zitten en wil pillen innemen. Ze vertelde dat ze pillen opspaat en ze in wil nemen in 1 keer antidepressiva. Ze wilde gisteren van 6 hoog naar beneden springen, vertelde ze me. Ik heb geprobeerd het uit haar hoofd te praten, ik zeg je kan die pillen wel nemen,maar misschien kom je dan in het ziekenhuis terecht en je kan wel naar beneden springen, maar dat wil niet zeggen dat je dan weg bent. Misschien heb je dan van alles gebroken, maar je leeft nog.'*

*'Moeder van 93 jaar gaat van 10 naar 6,5 uur. De was wordt niet meer gedaan. Ze had daarvoor 16 jaar dezelfde hulp van Faveo. Wordt nu dement maar wil niet naar verzorgingshuis. Zal nu wel moeten. Moeilijk omdat het gedwongen zal gaan. In plaats van twee keer komt er nu nog maar een keer iemand. Humanitas doet bovendien niet aan sleuteloverdracht.'*

*'Mijn sociale contacten worden er niet beter op, omdat ik de visite eigenlijk aan het werk moet zetten.'*

*'De gevolgen voor mij zijn, dat mijn huis gaat vervuilen ik ben van 3 uur naar 1.5 uur gegaan zemen mag helemaal niet meer. Ik heb heel veel last van mijn handen en loop ook slecht.'*

*'Ik baal dat ik nu een nieuwe hulp heb, ze doet haar best maar heeft een uur minder tijd, dus alles gaat gehaast of wordt verplaatst naar de volgende week, wat ervoor zorgt dat andere dingen ook weer opgeschoven moeten worden. Dit zal er wel toe leiden dat dingen niet gedaan worden , zoals ramen zemen etc. Dit regeringsbeleid zal ervoor zorgen dat er over een aantal jaar berichten zullen verschijnen over sterk vervuilde huizen en nog meer doden die pas weken later gevonden worden.'*

## **Tzorg**

*Meneer van 88 jaar krijgt 1 uur en 45 minuten ipv 3 uur per week. De hulp heeft onvoldoende tijd om zijn huisje schoon te houden, voor de hulp is het ook bijna slavenwerk. Kinderen werken allemaal en kunnen moeilijk bijspringen. Hij heeft dokter gevraagd om DE PIL, hij wordt er depressief van.*

## **4.6.Eigen bijdrage**

Grote vraag voor veel cliënten is ook hoe het zit met de eigen bijdragen. Een aantal cliënten betalen vanaf maart/april meer eigen bijdrage vanwege een verandering in het eigen bijdrage systeem.

Veel cliënten vragen zich af of ze de eigen bijdrage blijven betalen voor het aantal uur dat op hun laatste beschikking staat terwijl ze in werkelijkheid 25 procent minder uren krijgen. Dat betekent dat je meer betaalt voor minder hulp.

De vraag is ook hoe het met de eigen bijdrage gaat indien geïndiceerd wordt op resultaat. OP welke

grond wordt de bijdrage dan berekend?

*Meneer had in 2009 4 uur hulp, vanaf 28 februari 2013 nog 2.15, nu 1.45. Heeft hulp opgezegd omdat hij veel moet betalen voor weinig hulp. Hij betaalde 17 euro per uur. Vindt het ook schofterig dat zijn hulp moet zeggen dat hij minder hulp krijgt.*

#### **4.7.Andere hulp**

##### **Aafje**

Bij Aafje hebben vele mensen de oude hulp kunnen houden, maar niet altijd en daar hebben mensen het moeilijk mee.

*'Vanmorgen gebeld dat hulp er aan komt, eenmalig, volgende week weer een andere hulp.'*

*Mevrouw van 88 jaar was erg gesteld op haar oude hulp, heeft nu een nieuw iemand en is ook gekort in uren.*

*Mevrouw van 92 jaar heeft drie maal per dag persoonlijke zorg, had 5 ½ uur huishoudelijke zorg, nu 4 uur en een kwartier. Ze had graag haar oude zorg gehouden. Heeft nu een man die ziekenverzorger is, hij wil niet opgejaagd worden. Mevrouw is nu overspannen.*

*Mevrouw van 80 jaar heeft andere hulp gekregen. Mevrouw heeft het daar moeilijk mee.*

##### **Humanitas**

Bij Humanitas zijn veel cliënten van thuiszorg gewisseld, ook hierover kwamen een aantal meldingen, soms zeer triest.

*'Ik was tevreden met mijn vaste verzorgster, maar heb nu een andere.'*

*'Mijn moeder had al 5 jaar dezelfde hulp Ingrid. Ingrid wist precies hoe de kleding bijeen te hangen. Moeder (86) is erg slechtiend, slecht ter been, vasculaire dementie en slechthorend enz. Ingrid haalt de boodschapjes, doet de was en weet alle ins en outs. Wij, de kinderen, nemen moeder mee uit, kopen kleding met haar, koken haar prakje iedere dag, lakken nagels en doen haren en alle administratie. Nu een nieuwe hulp. Onverstaanbaar (uit de Filipijnen).'*

*Mevrouw was gebeld door Humanitas, ze zou vaste hulp krijgen en uren houden. Maar vandaag kwam er een andere hulp (uit Hellevoetsluis). Er wordt maar een deel van het werk gedaan omdat toch gekort op uren. Anderhalf jaar geleden geïndiceerd, indicatie was eindeloos.*

*'Weet u wat mijn moeder laatst deed? Zij belde haar oude hulp huilend op en zei dat haar leven niet meer zo hoefde! Diep triest.'*

*Mevrouw van 83 jaar is haar vertrouwde hulp kwijt en krijgt in plaats van 6 uur nog 4 uur hulp. Ze was erg verdrietig en huilde voortdurend. Ze wil liever een spuitje dan verder leven. Wordt voor*

*haar gevoel behandeld als oud vuil. Bij gemeente afgesnauwd.*

*'Er komt elke keer een ander. Niemand heeft een pasje, je weet niet wie er binnen komt.'* (juni 2013)

## 5. Conclusies

De overgang naar een nieuwe thuiszorg per 22 april 2013 is chaotisch verlopen. Bij het meldpunt van de SP en bij de actiegroep WijzjindethuiszorgRotterdam kwamen er 357 meldingen binnen, 206 van werknemers en 151 van cliënten. Dit is veel gezien het beperkte bereik van de meldpunten (naar schatting 400 werknemers en ruim 1000 cliënten). Dat is ook veel omdat het gaat om zwakke mensen in onze samenleving, mensen die afhankelijk zijn van de meest noodzakelijke hulp. Mensen die niet zo snel van zich laten horen.

### **Overname via rechter**

De overname van de 600 werknemers van Faveo is stroef verlopen. De nieuwe aanbieders wilden de dames dwingen te solliciteren op hun oude baan en daarbij loon en uren in te leveren. Pas na meerdere acties van de thuiszorgwerkers kwam het tot onderhandelingen over overname. Bij Aafje moest er zelfs twee maal een rechter aan te pas komen.

Van de ruim 600 werknemers van Faveo heeft bijna de helft (290) een contract voor onbepaalde tijd gekregen. Nog eens 170 mensen kregen een flexcontract en 90 mensen kregen geen contract. Daarnaast is er nog een groep langdurige zieken, hier is een aparte regeling mee getroffen met de UWV.

### **170 mensen met flexcontracten snel zonder werk**

De flexcontracten van Aafje zouden na een jaar op nul uitkomen en werden ook wel sterfhuiscontracten genoemd. Met de vakbond is afgesproken pas af te gaan bouwen nadat nieuwe mensen die buiten Faveo binnen zijn gekomen met tijdelijke contracten opgezegd zijn, de vakbond zou hier inzicht in krijgen. Bovendien zouden contracten in stappen van vijf uur worden afgebouwd zodat mensen recht op WW behouden. Vanaf eind mei komen er echter berichten dat flexcontracten al worden afgebouwd en wel met minder dan 5 uur zodat mensen geen recht op WW hebben. Voor veel mensen geeft dit financiële problemen.

Ook bij Humanitas bleek al snel dat de tijdelijke contracten na een half jaar niet worden verlengd vanwege tekort aan werk. Dit alles zou kunnen betekenen dat niet 90 mensen maar 260 mensen binnenkort zonder werk zitten.

### **Verdringing**

Bij Tzorg en Aafje zouden ook mensen van buiten Faveo zijn aangenomen en mensen vanuit de sociale dienst. Ook van Humanitas komen signalen dat tussendoor mensen van buiten Faveo zijn aangenomen en dat soms ook huishoudelijk assistentes (vrijwilligers vanuit sociale dienst) een baan krijgen aangeboden. Dat is tegen de afspraken die met de wethouder zijn gemaakt: het eerst jaar zouden mensen van Faveo voorgaan.

### **Eisen bestek niet uitgevoerd**

Vooralsnog zijn de vrouwen overgenomen met behoud van loon (FWG15), zowel bij Humanitas, Aafje en Tzorg. Bij Tzorg is dit voor een jaar. Bij Aafje is bij de rechter afgesproken dat samen met de vakbond een traject ingegaan zou worden om de functie te toetsen. Aanvankelijk ging dat goed, specialisten van Aafje en vakbond hadden aan plan van aanpak opgesteld om de functie te toetsen op feiten en werkelijkheid. De raad van Bestuur heeft hier echter een stokje voorgestoken: het zou om schoonmaken gaan en niks meer en is gewoon FWG10. Wat je meer doet is burgermansplicht. *'Je komt binnen-zegt alleen goedemorgen, doet je handelingen en zegt bij weggaan weer Goedemorgen'*, zo werd gesteld door Aafje. Zo stelden ze het ook in de voorlichting naar cliënten: De werknemer vliegt als een tornado door het huis en van cliënt naar cliënt. Een kopje koffie of een praatje is er niet meer bij. Kantoren schoonmaken deden ze ook zo, met 3 minuten per toilet. Alsof

hier niet om mensen gaat..

Deze werkwijze is in strijd met de eisen van het bestek waarin communicatie met en stimuleren van cliënten en signaleren worden geëist. De verzoeken om onafhankelijk advies van Aafje en de vakbond liggen nu bij de FWG commissie.

### **Cliënten en werknemers zijn slecht geïnformeerd**

De communicatie naar de cliënten en zorgverleners was slecht. Zeker bij Aafje, pas na 2 a 3 weken werden er informatiebijeenkomsten georganiseerd voor de cliënten. Bij Humanitas waren de cliënten voor een groot deel bezocht of gebeld voor 22 april, maar ook onvolledig geïnformeerd. De werknemers zijn bij Aafje op het laatste moment voorgelicht, bij Humanitas zijn meerdere voorlichtingsbijeenkomsten voor medewerkers geweest.

Alle aanbieders waren gedurende de eerste weken slecht bereikbaar, zowel voor de cliënten als de werknemers.

### **Slechte planning**

Vooraf bij Aafje moeten werknemers nogal eens ver reizen en wonen cliënten uit elkaar. De reiskostenvergoedingen zijn beperkt. Er wordt niet altijd rekening gehouden met de uren waarin werknemers niet beschikbaar zijn bijvoorbeeld vanwege mantelzorg of kinderen. Feestdagen worden als het even kan niet ingehaald voor de cliënt. Aafje heeft deze feestdagen voor de werknemers als onbetaald verlof geteld omdat mensen nog niet voldoende verlofuren zouden hebben opgebouwd.

Veel werknemers zijn minder uren ingepland dan de contracturen die zij hebben. Deze uren moeten zij later, wanneer de aanbieder het uitkomt, inhalen. Volgens de CAO moeten werknemers minimaal 2 uur bij een cliënt werken. Zowel door Aafje als Humanitas is dit opgelost door de tijd tussen twee adressen te laten doorlopen zodat geen breuk ontstaat. Als de tijd tussen twee cliënten lang is, is er wel een probleem.

### **Honderden cliënten eerste weken geen zorg**

Enkele honderden mensen hebben de eerste week of weken waarschijnlijk geen zorg gehad. Op het meldpunt kwamen hierover 27 meldingen binnen. Gezien het beperkte bereik van het meldpunt van de doelgroep, is dat in werkelijkheid waarschijnlijk enkele honderden. Behalve slechte organisatie (Aafje) was dit deels ook omdat cliënten niet waren doorgegeven door de gemeente (Humanitas).

### **Cliënten krijgen minder uren zorg**

Veruit het grootste probleem dat werd gemeld door zowel cliënten als werknemers was de vermindering van de uren zorg voor cliënten. Deze slechte boodschap konden de werknemers brengen. Bij Aafje kregen cliënten vanaf 22 april een kwartier per uur minder. Dus zonder dat er een nieuwe indicatie of een gesprek is geweest. Hetzelfde geldt voor Humanitas, een deel van de zorg zou voortaan worden uitgevoerd door vrijwilligers. Die vrijwilligers zijn er niet of zwaar onvoldoende. Als er geen mantelzorg is mogen de huishoudelijk verzorgenden het eventueel doen, maar wel in minder uren dus.

Veel cliënten zijn ontredderd, ze begrijpen het ook niet omdat er nog geen nieuwe indicatie is geweest. Tot zolang zou er geen vermindering van uren zijn had de wethouder eerder duidelijk gemaakt.

### **Indicaties niet uitgevoerd**

Beide zorgaanbieders beweren dat ze vast op resultaat werken (schoon en veilig huis) en dat ze dit zo met de gemeente hebben afgesproken. Zij zouden leveringscontracten hebben afgesloten met de gemeente waarin resultaten staan die zij bij de cliënt dienen te bewerkstelligen. Het gaat hier om inhoudelijke resultaten, niet meer om uren. Deze opdrachten lopen vooruit op de nieuwe indicaties

die cliënten zullen krijgen op basis van het nieuwe gemeentelijke model huishoudelijke zorg. Tegelijk hebben veel cliënten een beschikking (indicatie) waar wel degelijk het aantal uren opstaat. De grote vraag is of de aanbieder dat zo maar naast zich neer mag leggen. De beschikkingen zijn afgegeven door de gemeente en deze is verantwoordelijk dat deze ook worden uitgevoerd.

### **Urenafbraak bijna 70 procent?**

De gemeenteraad heeft een stuk goedgekeurd waarin de wethouder aankondigde vanaf 22 april 30 procent te willen gaan korten op het aantal uren zorg, van gemiddeld 3 naar gemiddeld 2 uur, waar mogelijk uiteraard.

Volgens eerdere cijfers van de gemeente zijn per 1 januari 2013 als ruim 30 procent minder uren ten opzichte van 1 januari 2012.<sup>5</sup> Vooral het aantal uren ondersteuning (meer complexe zorg) is fors afgenomen. Dat heeft waarschijnlijk te maken met een verscherping van de indicatiestelling. Dit blijkt ook uit de meldingen, veel mensen zijn het afgelopen jaar al opnieuw geïndiceerd en hebben al veel minder zorg gekregen. We hoorden veel voorbeelden van 4 naar 2,5 uur of van 6 naar 4 uur. Nu hebben de zorgaanbieders alle cliënten per 22 april nog eens 25 procent in uren gekort vooruitlopend op de nieuwe manier van werken.

Vanaf 22 april gaat de gemeente opnieuw indiceren waarna de aanbieders opnieuw vaststellen hoeveel tijd er nodig is. De eerste signalen zijn dat er nog eens tijd afgaat en mensen nog maar een uur overhouden! Mensen die eerst 3 tot 4 uur zorg hadden houden nu 1 a 1 ½ uur over. Dat is bijna 70 procent korten! Dat terwijl volgens het zorgakkoord de bezuinigingen op de huishoudelijke zorg deels zijn teruggedraaid.

### **Gevolgen afbraak zorg**

In de laatste weken komen ook steeds meer meldingen binnen over de gevolgen van de vermindering van tijd voor zorg. Cliënten vrezen vervuiling van hun woning. Het risico op verwaarlozing neemt toe (bijvoorbeeld brood eten omdat geen boodschappen, geen schone kleding) verwaarlozing (eten, kleding). Er komen steeds meer meldingen dat de druk de mantelzorg toeneemt en de afbraak van de huishoudelijke zorg negatieve gevolgen heeft op de gezondheid van de cliënten. Sommigen wijzen ook op eerdere opname in een verzorgingshuis. Een enkeling zegt dan maar liever dood te willen.

Werknemers ervaren een steeds grotere werkdruk, nu ze meer cliënten op een dag moeten doen en tussendoor van de een naar de andere cliënt moeten vliegen. Het mag vooral niet ten koste van de cliënten gaan. De dagen zijn lang, met steeds opnieuw hetzelfde werk, aan het einde van de dag is menig thuiszorgwerker totaal uitgeput. Het gaat soms ten koste van de eigen huishouding en de kinderen.

De boosheid en verslagenheid van cliënten en medewerkers is groot. Cliënten voelen zich in de steek gelaten. De thuiszorgwerkers voelen zich van de regen in de drup gekomen en vragen zich af waar ze voor gestreden hadden. Dat was toch om een goede thuiszorg te behouden? Dat lijkt steeds verder weg.

---

<sup>5</sup> Antwoord gemeente op vraag vakbond. In het bestek staan de uren per 1-1-2012. Daar kun je meerdere tabellen vinden. Om een vergelijking te maken met de tabel die ik je stuur over de situatie per 1-1-2013:  
Per 1-1-2012 waren er per week 15.054 ondersteunen + 50169 overnemen cliëntenuren.  
Per 1-1-2013 zijn er per week 431 ondersteunen + 44373 overnemen cliëntenuren.



## Bijlage 1. Overzicht herkomst meldingen

22 tot en met 24 april

Meldpunt SP en meldingen WijzijdethuiszorgRotterdam:

- Aafje: 90 (60 werknemers, 30 cliënten)
- Humanitas: 20 (10 werknemers, 10 cliënten)
- Tzorg: 8 (7 werknemers, 1 cliënt).

Daarnaast kwamen er nog meer dan vijftig meldingen van werknemers rechtstreeks bij de Abvakabo binnen. Deze meldingen zijn ook zo veel mogelijk in dit verslag verwerkt. Het gaat dus over een totaal van 168 meldingen binnen enkele dagen.

Vanaf 25 april

Meldpunt telefoon	83 (71 cliënten, 12 werknemers)
Meldpunt mail	44 (32 cliënten, 12 werknemers)
Meldpunt post	5 (5 cliënten)

Thuiszorgmail	57 (55 werknemers, 2 cliënt)
---------------	------------------------------

Totaal	189
--------	-----

Cliënten

Aafje	72
Humanitas	32
Tzorg	5
Leliegroep	1

Totaal	110
--------	-----

Werknemers

Aafje	63
Humanitas	13
Tzorg	3
Totaal	79

Totaal	189
--------	-----

## **Bijlage 2. Samenvatting meldingen 22 t/m 24 april 2013**

De eerste dagen na het ingaan van de nieuwe aanbesteding kwamen ruim 100 meldingen binnen op de meldpunten van de SP en Wij zijn de thuiszorg/AbvakaboFNV.

De belangrijkste bevindingen uit de meldpunten zijn:

- De overname van het personeel is niet soepel gegaan.
- Een aantal mensen hebben slechte flexcontracten.
- De planning klopt vaak niet (andere uren, cliënten ver weg, cliënten ver uit elkaar).
- Bij de planning is te weinig rekening gehouden met werknemers en cliënten.
- Sommige cliënten kregen helemaal geen hulp.
- De eerste ongelukken melden zich (vlam in de pan).
- De werknemers die zijn overgegaan naar Aafje en Tzorg hebben minder contracturen.
- Veel cliënten zijn hun vertrouwde hulp kwijt.
- Vrijwel alle cliënten zijn gekort op het aantal uren zorg, zonder indicatie of huisbezoek en vaak zonder dat er alternatieven zijn.
- De cliënten hebben geen bericht gehad over de korting op de indicatie-uren; de medewerkers mochten de slechte boodschap brengen.
- Het korten van de uren is niet in overeenstemming met de boodschap van de wethouder in havenloods en brieven naar de cliënten.
- Er worden uitkeringsgerechtigden ingezet die als vrijwilliger een deel van de taken moeten overnemen (Humanitas); hier lijkt sprake van verdringing.
- De zorgaanbieders lijken de indicaties te gaan doen; er wordt daarbij 'berekend en afgerekend' op 'schoon en veilig huis' zonder daar uren aan te hangen.
- De werkgevers zijn telefonisch onbereikbaar.
- Werknemers zijn verslagen en bezorgd voor de zorg van hun cliënten.
- Cliënten lijken in de verdrinking te komen.

### **Bijlage 3. Bijeenkomsten Aafje**

Aafje heeft 8-10 bijeenkomsten georganiseerd om haar cliënten te informeren. Achteraf dus. Deze bijeenkomsten werden bezocht door zo'n 25-30 cliënten. Bij een viertal bijeenkomsten waren mensen van de SP of de thuiszorg aanwezig om te luisteren. Hieronder enkele verslagen.

Verslag bijeenkomst Rustenburch (voor cliënten Charlois)

Aanwezig: circa 25 cliënten, bedrijfsmanager Aafje dhr. Burger, 2 casemanagers, 1 medewerker van ASVZ.

Allereerst verontschuldigde de heer Burger zich voor het feit dat de afgelopen weken verschillende zaken niet goed verlopen zijn. Ook was de telefonische bereikbaarheid niet goed. Aafje had wel verwacht en was voorbereid na 22-4-13 meer vragen en klachten via de telefoon te krijgen maar had dit toch onderschat. Hij beloofde beterschap voor de toekomst. Zeer binnenkort zou de telefonisch bereikbaarheid weer normaal moeten zijn.

Bij het nieuwe indiceren gaat om het resultaat (niet meer om de uren).

Dhr. Burger verzocht klachten over persoonlijke situaties voor na de info te bewaren. Tijdens de info werden er vanuit de zaal wel allerlei vragen gesteld en opmerkingen gemaakt waar hij wel op inging maar niet altijd een antwoord gaf. Zo gaf hij toe dat Aafje ook in de communicatie over het verminderd aantal uren aan thuiszorg te kort was geschoten.

Volgens dhr. Burger hadden vanaf 22 april niet alle cliënten een thuiszorgmedewerker omdat de Abvakabo hun leden had geadviseerd om hun (nieuwe) arbeidscontracten met Aafje nog niet te tekenen. Als gevolg daarvan hadden op vrijdag 19 april 2013 tachtig en op 22 april 2013 nog ruim 40 nieuwe medewerkers nog niet getekend. Hierop reageerde iemand vanuit de zaal dat Aafje wel 20% minder salaris bood.

Klachten / Opmerkingen en Voorstellen:

„Op de brieven van Aafje stond wel de begintijd maar niet de eindtijd vermeld.

Dat laatste moesten wij vernemen van de nieuwe thuiszorgmedewerker. Pas toen wisten wij dat het aantal uren gekort was.”

„Ik laat mijn thuiszorghulp niet 1 maal maar twee maal per week komen. Dat bespaart tijd en dan kan zij meer doen.”

ASVZ-medewerker: „Betere communicatie en samenwerking gewenst voor individuele gevallen.”

Antwoord van Aafje: „Inderdaad, het begin was slecht.”

„Ik kreeg een andere thuiszorgmedewerker dan was aangekondigd.”

„Ik krijg geen kopie of ander bewijs van het aantal gewerkte uren dat ik moet aftekenen.”

„Wie moeten de balkons en de galerijen schoonmaken? In de brief van Aafje stond dat deze werkzaamheden niet (meer) onder de taken van de thuiszorgmedewerkers vallen.”

Antwoord van Aafje: „Dat klopt.”

„Nog niet alle medewerkers hebben een legitimatiepasje van Aafje.”

Antwoord van Aafje: „Is zeer binnenkort opgelost“.

Op mijn verzoek deelde Aafje ook nog enkele toekomstige veranderingen mee: Aafje heeft nu 80 vrijwilligers. Er komt een boodschappendienst, gerund door vrijwilligers 'Verplichte vrijwilligers' worden ook gescreend. [Waarschijnlijk doelt men op de VOG] Aafje beloofde voorts een grondige check van deze vrijwilligers.

„Cliënten die aan dementie lijden moeten wel ontzien worden wat het aantal zorgverleners (thuiszorgmedewerkers en vrijwilligers) dat zij over de vloer krijgen betreft. Aafje zegde toe hier zorgvuldig mee om te gaan.

„Aafje moet zich hard maken bij de politiek. Wie bepaalt hoeveel tijd aan thuiszorg wij krijgen?“.

„Komt er een cliëntenraad?“ Antwoord Aafje: „Wordt nog onderzocht“.  
[Mijn indruk was dat Aafje daar nog niet aan gedacht had]

„Ik heb bedenkingen bij het inzetten van verplichte vrijwilligers“.

„Ik wil voorstellen om over een half jaar weer een bijeenkomst voor ons te organiseren en dan te bekijken hoe alles verlopen is.“  
Reactie Aafje: „Misschien doen we dat“.

„Mag ik klagen als er geen click is tussen mij en de nieuwe thuiszorgmedewerker?“  
Antwoord Aafje: „Dat mag. We bekijken dan wat we kunnen doen.“

Andere mededelingen en reacties van Aafje:

„Korting aantal uren heeft niets te maken met goedkoop inschrijven. De gemeente heeft voor ieder gebied zelfde budget thuiszorg. Aafje staat achter nieuwe aanpak thuiszorg van Rotterdam.

Na elke herindicatie van de gemeente komt Aafje met een individueel ???plan.

We moeten een nieuwe modus vinden.“

Aafje is optimistisch en verwacht een langdurige relatie met vrijwilligers te kunnen aangaan en gaat ook stagiaires inzetten.

Er worden vrijwilligerscontracten gesloten.

Verslag bijeenkomst in IJsselmonde van Aafje voor cliënten

Er was een praatje van een manager, en er werden veel vragen beantwoord.

Het praatje begon met veel excuses, over de slechte telefonische bereikbaarheid, 38 extra lijnen Het beperken van de indicatie uren,..... niets aan te doen is zo afgesproken met gemeente (geen indicatie op uren maar op resultaat schoon huis)

Een cliënt die kwaad was dat de hulpen de eerste keer de slechte boodschap moest brengen van een kortere tijd hulp. ja hoor dat had AAFJE niet goed gedaan (eerst worden de hulpen op pad gestuurd ) en dan bieden ze excuus aan.

En de planning is nog niet zoals het zou moeten zijn, zegt AAFJE.

Er waren enkele mensen die nog geen hulp hadden gehad in de zaal.

Er werd veel afgeschoven, de gemeente, de gemeente, de gemeente.

Op de vraag hoe AAFJE weet, is er straks meer hulp nodig, ja hoor zegt AAFJE dat bekijkt de hulp (verslaglegger: die niet meer mag signaleren???). Kortom het was tenenkrommend. En veel woede bij de mensen.

#### Verslag bijeenkomst Alexander van Aafje voor cliënten

De vertegenwoordiger van Aafje maakte excuses voor de zaken die mis zijn gegaan. Met name de communicatie, ondanks veel extra lijnen, was de informatiebehoefte en vragen onderschat.

Dat er veel mis gegaan is met de planning zou aan de vakbond liggen. Die had mensen afgehouden van tekenen waardoor alles op het laatste nippertje georganiseerd moet worden en een aantal mensen nog steeds niet hebben getekend. Uit de zaal werd er op gewezen dat dat aan de houding van Aafje lag, die de mensen niet wilde overnemen onder dezelfde arbeidsvoorwaarden.

Het belangrijkste punt was de vermindering van uren zorg. Uitgelegd werd dat voortaan naar resultaat wordt gekeken en niet naar aantal uren. Bijvoorbeeld schoon huis. De cliënt zou bepalen wat een schoon huis is.

Ook de inhoud van het huishoudelijk werk verandert. Het is niet de bedoeling koffie te drinken of een praatje te maken met de huishoudelijk verzorgenden.

Er werd op gewezen dat Aafje goed is in schoonmaak van complexen. Dan staat er 3 minuten voor een toilet. Het is ook de bedoeling dat huishoudelijk verzorgenden meer zo gaan werken als een tornado door het huis en vervolgens vliegen naar de volgende cliënt