

Raadsinformatiebijeenkomst HBH, 13 september 2022

Geachte Raadsleden,

Ik ben bestuurder voor FNV Zorg en Welzijn. Sinds de zomer van 2020 ben ik betrokken bij de thuiszorgmedewerkers In Utrecht.

Meteen was duidelijk dat de transitie naar 4 WMO zorgaanbieders een enorme impact heeft op de medewerkers In de huishoudelijke zorg, maar ook op de cliënten.

In de beginfase ging het vooral om onduidelijkheid en onzekerheid bij zowel de medewerkers als de cliënten. Dit was het gevolg van een onduidelijke informatievoorziening. Met name de latende zorgaanbieders informeerden hun werknemers laat of onvoldoende. De door de gemeente georganiseerde informatiebijeenkomsten werden slecht bezocht door ongelukkige tijdstippen of late aankondigingen. Gevolg was dat medewerkers onvoldoende geïnformeerd waren over de keuzemogelijkheden, rechten en plichten in de transitie.

Als vakbond kijken we natuurlijk eerst naar de gevolgen voor de arbeidsvoorwaarden. In principe hebben medewerkers recht op behoud van de arbeidsvoorwaarden bij de overgang. Er bleek vooral een probleem te zijn met de afspraken over verlof. Hoe zit het met de vakanties en wat gebeurt er met spaarverlof? Helaas was het beleid dat spaarverlof moest worden uitbetaald. Iets wat voor werknemers ongunstig uit kan pakken.

Maar het grootste probleem zat bij de keuze voor welke organisatie een medewerker gaat werken. Er zijn 4 aanbieders en er is een beleidsmatige keuze gemaakt voor een tweedeling van Utrecht met 2 aanbieders per gebied. Deze indeling in twee gebieden levert in de praktijk de meeste problemen op. Medewerkers hebben soms cliënten in beide gebieden en worden gedwongen een keuze te maken voor een gebied. Dit betekent dat ze enkele cliënten moeten loslaten. Dit is haast een onmogelijke keuze als je jarenlang met deze cliënten hebt gewerkt en een band opgebouwd. Het gevolg is dat zowel medewerkers als cliënten afhaken. Circa 40% van de medewerkers blijkt af te haken! En het probleem met wachtlijsten is alleen maar groter geworden!

FNV vindt dit zeer ongewenst. Zowel voor medewerkers als cliënten. Wij hebben daarom gepleit voor het loslaten van de tweedeling. Wij staan wel achter het beleid van wijkgerichte aanpak. En werken met minder aanbieders vinden wij ook verstandig. Maar voor de tweedeling zien wij geen goede reden. Meer contacten in de wijk met andere zorgverleners kan ook zonder tweedeling.

De achtereenvolgende wethouders zeiden dat ze ook voor behoud van de binding cliënt-medewerker waren. Er zou maatwerk mogelijk zijn, wanneer deze binding in gevaar was. Maar dit maatwerk komt nauwelijks tot stand en is maar tijdelijk.

FNV pleit daarom voor het loslaten van een rigide tweedeling. In het raadsbesluit van 2020 stond de tweedeling niet opgenomen. FNV stelt voor in het belang van zowel de medewerkers als de cliënten deze tweedeling als hard uitgangspunt los te laten en het belang van continuïteit verhouding cliënt - medewerker voorop te stellen.

Tot slot nog dit: de gemeente wil graag dat huishoudelijk zorg een signalerende functie heeft. Daar staat FNV helemaal achter. Maar om dat te kunnen realiseren moeten medewerkers wel voldoende opgeleid zijn en de tijd hebben voor werkoverleg met elkaar en andere instanties. Niet alle aanbieders zorgen voor voldoende opleiding en tijd voor werkoverleg. Het is noodzakelijk dat de gemeente toeziet en handhaaft dat dit wel gebeurt.

Geachte Raadsleden,

Ik werk ruim 20 jaar in de huishoudelijke zorg in de stad Utrecht. Ik heb vaste cliënten en bij de meeste kom ik al langere tijd. Bij enkele al meer dan 18 jaar.

Van 20 naar 4 aanbieders

Sinds een jaar is er onrust bij mijn cliënten en bij mij en mijn collega's. De gemeente heeft ervoor gekozen om nog maar met 4 aanbieders in zee te gaan. Laat ik vooraf opmerken dat ik het uitgangspunt van de gemeente namelijk meer wijkgericht werken en samenwerking met andere partners in de zorg van harte onderschrijf. Maar mijn indruk is dat de gevolgen voor medewerkers en cliënten van deze keuze en de wijze waarop het uitgevoerd wordt, onderschat zijn. Graag wil ik dat toelichten.

Weer een nieuwe werkgever

Ik werk zelf in het Ondiep en Zuilen. Nu ben ik nog in dienst bij Tzorg, maar mijn collega's en ik moeten naar een andere organisatie. Terwijl ik het zelfde werk blijf doen, bij dezelfde mensen, wordt dit nu mijn 5^e werkgever. Niet omdat ik zelf naar een andere werkgever wil, maar omdat het moet. Dat geldt voor mij en honderden van mijn collega's.

Gevolgen voor de medewerkers

Dat geeft onrust en onzekerheid.

* Wat leveren we nu in? Wat verandert er nu weer? In het verleden hebben we bij iedere overgang ingeleverd.

* Deze keer is het geen overgang van onderneming, maar moeten wij een keuze maken uit twee organisaties zonder dat we goede informatie krijgen. Er was ons een fysieke bijeenkomst beloofd waarop we kennis konden maken met de beide organisaties, maar we hebben slechts een mail gekregen met een verwijzing naar hun websites. Hoe maak je een keuze? Ik werk ook bij cliënten die een WLZ-indicatie hebben. Kunnen die met mij mee naar de nieuwe organisatie of heeft deze organisatie niet de mogelijkheid om WLZ zorg te leveren?

* Het is niet de eerste keer dat de communicatie laat en gebrekkig is.

* Vakantie-uren kunnen we niet meenemen. Alles wordt in één keer uitbetaald wat gevolgen kan hebben voor onze toeslagen. We hebben deze consequentie vorig jaar al onder de aandacht van de gemeente gebracht, maar helaas is er ons tot op dit moment geen oplossing aangeboden.

* Omdat we eind van het jaar overgaan en geen verlof-uren mee kunnen nemen (worden uitbetaald), kunnen we geen verlof aanvragen rondom Kerst en de jaarwisseling.

* Of wat nu ook gebeurt: medewerkers nemen allemaal hun verlof op, met als gevolg dat er nu een tekort aan personeel is en de cliënten geen vervanger krijgen.

* We horen van collega's dat ze niet weer over willen naar een nieuwe organisatie maar stoppen met het werk om bovengenoemde redenen én omdat het werk onder gewaardeerd wordt. Dit is zorgwekkend want er is nu al een tekort aan personeel met als gevolg wachtlijsten voor cliënten.

Als er dan van werkgever veranderd moet worden, dan had een gewone overgang van onderneming meer rust gegeven.

Gevolgen voor de cliënten

Ik heb het geluk dat al mijn cliënten in hetzelfde stadsdeel wonen en met mij mee kunnen. Veel collega's hebben cliënten in beide stadsdelen. Mensen bij wie ze al jaren komen en met wie ze een band hebben. De gemeente heeft toegezegd dat ze ook bij deze cliënten kunnen blijven werken (maatwerk), maar onze organisatie zegt dat dit slechts tot 1 januari 2023 is. Wij willen dat de relatie medewerker-cliënt kan blijven. We horen zelfs verhalen van cliënten die hun vaste medewerker zijn kwijt geraakt door deze transitie en die nu weer op de wachtlijst staan voor hulp! Dit geeft onrust en stress bij cliënten, mantelzorgers en medewerkers.

Ons werk is veel meer dan alleen poetsen. We komen vaak bij kwetsbare mensen, soms zijn wij de enige die na veel moeite over de vloer mogen komen. Er is een band, een vertrouwensrelatie ontstaan. Deze zomaar verbreken kan grote gevolgen hebben voor de cliënten. Regelmatig hoor ik van collega's dat ze grote zorgen hebben om cliënten van hen bij wie ze straks niet meer zullen werken. Ze liggen er soms wakker van. Hoe krijgen deze cliënten informatie? Naar welke organisatie gaan zij, als ze niet met hun vaste hulp meekunnen? Wie bepaalt dat? Krijgen ze straks wel hulp?

Wachtlijsten

In de zomer 2021 hoorden wij van deze transitie. Eerst zou het per 1 januari 2022 zijn, toen in mei, vervolgens in september en nu in november of december. In het stadsdeel dat Tzorg niet gekregen heeft, worden geen nieuwe cliënten meer in zorg genomen. Als een vaste cliënt bij ons wegvalt, dan worden we steeds naar andere cliënten gestuurd. Dat bevordert het werkplezier niet echt. En in de afgelopen maanden heb ik al drie of vier verschillende leidinggevenden gehad.

Juist door het vasthouden aan de tweedeling is er in mijn ogen meer onrust, onzekerheid én verlies van werkplezier ontstaan dan nodig is.

Wat zouden we graag zien?

Toegespitste en eenduidige communicatie zowel naar cliënten als medewerkers.

Garantie dat de relatie medewerker – cliënt blijft bestaan daar waar dat goed en wenselijk is; het betreft veelal situaties waar al intensief wordt samengewerkt met de overige zorgverleners; kortom situaties waar het doel/streven van de gemeente al gerealiseerd is.

Meer inhoudelijke kennis over de cliënten aan wie wij zorg mogen bieden: het betreft in toenemende mate mensen met een grote kwetsbaarheid zowel lichamelijk als geestelijk. Onder andere het aantal cliënten met psychiatrische problematiek is sterk gestegen.

Maximale inspanning om medewerkers voor dit werk te behouden door het tonen van waardering, stimulering van betaalde scholing en werkoverleg.

Betrokkenheid van uitvoerenden bij het ontwikkelen en uitvoeren van plannen.

Nog even dit

Ik begrijp niet waarom boodschappen doen niet geïndiceerd kan worden. Dit is toch een basisbehoefte voor mensen?

Het motief dat mensen dingen via internet kunnen bestellen gaat voor veel van onze cliënten niet op. De gemeente communiceert zelf dat 30.000 Utrechters niet digitaal vaardig zijn. Veel van onze cliënten behoren tot deze 30.000.

Geachte raadsleden,

Ik ben 60 jaar en 12 jaar werkzaam in de huishoudelijke zorg.

Tien jaar geleden had ik dit verhaal ook al kunnen vertellen. Toen waren de problemen in deze sector van de gezondheidszorg ook al groot, ware het niet dat het helaas nog meer is verslechterd!

Met de ophanden zijnde transities en veranderingen haken steeds meer ervaren huishoudelijk zorgers af, het plezier in het werk is weg, de rek is eruit.

Ikzelf zou in deze 12 jaar naar een vijfde werkgever moeten overstappen. Behoeftte aan weer een nieuwe werkgever heb ik niet, heb het al jaren prima naar mijn zin bij mijn huidige werkgever Actief Zorg.

Bij deze werkgever heb ik een zwaar bevochten vast contract kunnen bewerkstelligen.

Een paar maanden na dit heuglijke feit kwam het bericht dat de gemeente Utrecht de aanbesteding met Actief Zorg zou gaan stopzetten (zomer 2021).

Mijn geest zag ik al weer dwalen, onzekerheid was weer terug in alle hevigheid.

Voor veel collega's zal hetzelfde gelden.

Van mijn werkgever Actiefzorg heb ik nooit iets gehoord over de transitie of over de tweedeling. Actiefzorg is nu onderaannemer van Emile (een organisatie die alleen met studenten werkt).

Ik heb vaste cliënten verspreid over de stad.

Ik maak me nu extra zorgen over de toekomst. Want hoe lang kan Actiefzorg doorgaan als onderaannemer? Moet ik dan alsnog overstappen naar een andere werkgever? Hoe zit het dan met het behoud van mijn opgebouwde rechten en van mijn vaste contract en kan ik mijn vaste cliënten behouden?

Momenteel is er al een behoorlijk ernstig tekort aan personeel en de problemen m.b.t. de uitvoering van de zorg zullen in een ras tempo toenemen.

Bij mij bestaat het idee dat deze sector in de zorg een soort sluitpost is en vraag mij af in hoeverre overheden dit als serieus vak zien.

Aan de ene kant doen steeds meer mensen een beroep op de huishoudelijke zorg en aan de andere kant is er een leegloop van werknemers.

Hoe moet dit verder gaan?

Dank u voor uw aandacht.

Tekst van cliënt van een medewerker huishoudelijke zorg

Geachte leden van de gemeenteraad, cliëntenraad, collega's en belangstellenden,

Ik stel mijzelf even voor: Ik woon in Overvecht en ik ben 53 jaar.

Inmiddels ontvang ik al 14 jaar hulp. In de voorgaande jaren gespecialiseerde hulp tot 2008; daarna werd het meer huishoudelijke zorg.

In de loop der jaren zijn er verschillende hulpen geweest, maar de afgelopen 3 ½ jaar was X mijn vaste hulp.

X weet precies hoe ik ben en wat er gedaan moet worden.

Zij werkt zelfstandig en is zelfredzaam.

Ik hoef haar niets te zeggen of uit te leggen.

Dit is voor mij heel belangrijk, omdat ik dat ook niet kan.

Ik ben manisch depressief en ik kan heel slecht tegen veranderingen.

Ik vind het heel moeilijk om mensen aan te moeten sturen, dus laat ik veel over mijn kant gaan, ook wanneer ik niet tevreden ben over de hulp die ik heb ontvangen.

Dit geeft mij zeer veel stress.

Ik hoop dat jullie willen overwegen om X terug te plaatsen bij mij.

Groet, xx

P.s. ook mis ik de gesprekken met X daar waar ze mij steunde en belangrijker nog ze mij liet zijn!