Raadsinformatiebijeenkomst Sociale Visie Utrecht 2040
Datum: 21 januari 2025
Bijdrage van FNV / Wij zijn de Thuiszorg Utrecht

In deze bijdrage aan de RIB willen wij als zorgmedewerkers vooral uw aandacht vragen voor de arbeidsinhoudelijke en arbeidsrechtelijke kant van ons werk.

Graag verwijzen wij hier ook naar ons enquêterapport dat u half december allemaal in uw mailbox hebt ontvangen (voluit: *Rapportage Enquête Huishoudelijke Thuiszorg Utrecht*[1]).

Uitgangspunt
Ons werk kent een duidelijk doel: cliënten zodanig ondersteunen dat ze zo goed mogelijk en zo lang mogelijk in hun eigen huis kunnen blijven functioneren.
Om dat doel te realiseren zijn nodig:
- voldoende tijd;
- ervaring in de werkzaamheden: niet alleen kennis van de huishoudelijke werkzaamheden maar ook mensenkennis: het kunnen omgaan met verschillende typen cliënten,
  naast ouderen met fysieke beperking, ook mensen met psychiatrische problematiek, dementie en vervuiling;
- achtergrondinformatie over de cliënt voor je eerste kennismaking/contact;
- inhoudelijke training en ondersteuning bestaande uit
  a: geregeld betaald werkoverleg,
  b: betaalde scholing;
- voldoende betaalde reistijd tussen twee adressen zodat je rustig bij de volgende cliënt kunt starten;
- vergoeding overlegtijd met andere zorgverleners evenals vergoeding telefoonkosten.

Huidige situatie
De huidige realiteit sluit hier zeker niet op aan:
want medewerkers gaan regelmatig onvoorbereid op weg: ze weten weinig over de achtergrond van de cliënt; daarbij baseren de organisaties zich op de privacywet: de informatie die de cliënt heeft verstrekt bij de intake zou niet met ons gedeeld mogen worden; dit kan pijnlijke situaties opleveren.

[1] Zie: Utrechtse huishoudelijke thuiszorg staat onder hoogspanning. Medewerkers, cliënten en mantelzorgers dupe van slecht georganiseerde Wmo (12 december 2024)

Om een idee te geven van pijnlijke situaties al bij de voordeur: je weet niet dat een cliënt blind is of de cliënt heeft een amputatie ondergaan en je steekt je hand ter kennismaking uit.
Zorgwacht, een van de vier door u gegunde organisaties heeft hiervoor een aparte app ontwikkeld: medewerkers gaan met achtergrondinformatie op stap; het kan dus wel en laten we hierbij snel van elkaar leren.

Maar niet alleen wat achtergrondinformatie betreft gaan medewerkers onvoorbereid op pad: twee van de vier gegunde organisaties hebben geen regelmatig betaald werkoverleg of ook er is wel een scholingsaanbod maar dan grotendeels in eigen tijd. Dit terwijl ***reflectie*** en ***scholing*** wel kostenposten zijn binnen het basistarief (zie hiervoor ook het enquêterapport pag. 43) en daarmee vallen onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook op basis van de Cao VVT hoort functiegerichte scholing zowel in tijd als geld vergoed te worden. En bij niet naleven van de Cao in het algemeen ligt een verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever, de gemeente dus.

Als gevolg van de aanbesteding inclusief de tweedeling van de stad hebben we veel medewerkers 'verloren': dit leidde naast schaarste aan mensen vooral ook tot **verlies van deskundigheid.**
Dit staat dan weer haaks op de ontwikkelingen in het aanbod van cliënten; door de extramuralisering wonen meer mensen met psychiatrische problematiek thuis.
De opengevallen plekken van de ervaren krachten worden in toenemende mate ingenomen door studenten of krachten van 17 of 18 jaar zonder veel huishoudelijke ervaring en voldoende mensenkennis. Zij weten veelal ook weinig af van de signalerende taak en rol in het netwerk.

Schaarste verdelen
Uitgangspunt van de gemeente werd: "Schaarste verdelen".
Dat betekent concreet minder tijd per huis, veelal 2 uur per cliëntsituatie per week maar door personeelsgebrek is ook dat niet altijd realiseerbaar en is 1 x per twee weken 2 of 3 uur geen uitzondering.

Lumpsumfinanciering
Ook de lumpsumbetaling heeft hier geen goed gedaan. Doordat ze niet meer betaald krijgen per gewerkt uur zoals voorheen, missen de organisaties een prikkel om te zoeken naar vervanging bij ziekte en vakantie. Vervanging bij ziekte en vakantie levert hun juist extra kosten op. In 2023 was er door personeelsgebrek sprake van onderbesteding die naar de gemeente is terug gegaan, en door de lumpsumbetaling vanaf 2024 kan het juist nadelige financiële gevolgen kan hebben voor de aanbieders om meer dan 2 uur in te zetten; kortom de kwetsbare cliënt is de dupe van deze financieringsvorm.

Gevolg van dit alles: weinig tijd voor de mens zelf en veelal alleen zware huishoudelijke klussen.
Los van het feit dat het werk hierdoor zwaarder wordt, ontneemt het arbeidsvreugde.

Het korten van de tijd betekent voor veel collega's dat hun werkdag bestaat uit drie of vier adressen met alleen maar zware taken, zowel lichamelijk als mentaal.
Ook het gebrek aan tijd om echt goed werk te kunnen leveren, wordt als mentaal zwaar ervaren:
"Hard gewerkt maar niet voldoende kwaliteit kunnen leveren".
De fysieke zwaarte leidt er ook toe dat ervaren of oudere krachten op zoek gaan naar ander werk of hun contract naar beneden bijstellen.
Het is daarbij wellicht ook goed om u hierbij in herinnering te brengen dat wij al jaren geen voltijds contracten meer kunnen krijgen, juist omdat het werk reeds lange tijd werd aangemerkt als te zwaar voor een 36-urige werkweek.

Schrappen van taken
Een ander belangrijk aspect bij het niet voldoende kwaliteit kunnen leveren, is dat om binnen de tijd te blijven taken zijn geschrapt echter ***zonder dat er iemand is die het overneemt.*** Zo mogen we geen bovenkleding meer strijken of ramen aan de buitenzijde zemen, zo ook ramen bij een inpandig balkon; maar geen glazenwasser die dat overneemt.
Ook mogen medewerkers bij sommige organisaties geen vuilnis meer wegbrengen: we zouden dan niet verzekerd zijn, terwijl we wel verantwoordelijk zijn voor de hygiëne en valpreventie.
(Een gebroken heup bij een oudere brengt naast de sociaal-emotionele schade een kostenpost van 20.000 euro met zich mee!)
Oplossing wordt gezocht in het inzetten van een vrijwilliger, maar die zijn lang niet altijd beschikbaar, zeker niet voor taken met een open eind.
Onze enquête wijst ook uit dat een groot deel van de cliënten nu geen burenhulp of mantelzorg heeft: het betreft 86 % van de 148 invullers (zie pag. 31 van het enquêterapport)!

Gevolg van dit alles: geen goede zorg, te instrumenteel, onvoldoende mensgericht ofwel *afgestemd op deze mens in deze situatie.*

Wijkgericht werken
Een belangrijk element van uw Visiedocument (*Visie Toekomst Hulp bij het Huishouden in Utrecht*[2]*)* is ook het wijkgericht werken. Dat streven werd ook door ons medewerkers van harte onderschreven, maar we verschilden van mening met de gemeente over de wijze waarop en dan met name door de stedelijke tweedeling.
En dit zeker nadat fase 1 van de aanbesteding al een personeelsverlies van 40% had opgeleverd en fase 2 ruim 40%.
Ook de keuze van de verdeling van de stad in twee delen heeft bijgedragen aan het vertrek van vaste medewerkers: medewerkers moesten immers soms gedwongen afscheid nemen van hun vaste cliënten en soms voor de zoveelste maal in dienst treden bij een andere werkgever.

---

[2] *Visie Toekomst Hulp bij het Huishouden in Utrecht*, 27 november 2020, Kenmerk 7952760)

De huidige praktijk laat zien dat het wijkgericht werken nog niet echt van de grond is gekomen; praktijk is dat nogal wat medewerkers werken in het hele stadsdeel dat aan de organisatie is toevertrouwd.
En door de beperkte tijd is er nauwelijks tot geen tijd om de zorg af te stemmen met de overige zorgverleners en mantelzorgers bij deze cliënt. Heel wat vooral vaste medewerkers hechten hier grote waarde aan en doen dat dan in eigen tijd. Studenten of scholieren voor wie het werk veelal een bijbaantje is, zullen hierin niet investeren.

Om niet al te somber te eindigen: werken in de thuiszorg is mooi en inhoudsvol werk. Maar terugkijkend is er al jaren een tendens van versnippering en verschraling; een verschraling die de laatste jaren sterk is toegenomen.

In het enquêterapport dat u half december allemaal in uw mailbox hebt ontvangen staan concrete wensen en aanbevelingen, ook van cliënten en mantelzorgers om dit te stoppen en een opwaartse koers in te slaan. Graag willen we hierover met u in gesprek gaan.
Bij het aanbieden van het enquêterapport aan de wethouder op 12 december 2024 deed zij de toezegging dat zij met ons in gesprek zou gaan over het rapport voordat zij dit zou doen met de gemeenteraad. Wij wachten nog op een uitnodiging voor dit gesprek.

En als u er samen over spreekt nog één tip:
in de besprekingen over ons werk in de gemeenteraad gaat het heel vaak over de cijfers en dan met name de wachtlijstcijfers; het lijkt alsof men denkt: “wachtlijst opgelost: problemen opgelost”.
Daarnaast wordt er veel gesproken over hoe we nieuwe medewerkers zouden kunnen werven in plaats van hoe kunnen we medewerkers behouden!
Wij hopen dat we middels bovenstaande een ander licht op de huidige feitelijkheid hebben kunnen werpen.
En dat u met andere ogen kijkt naar hetgeen verwoord is in de Raadsbrief pag. 6:
“Het structurele effect van de lagere levering nemen we mee in de vervolgafspraken en budgetten voor aanbieders. Per saldo verwachten we in 2024 een voordeel op de Wmo, dat opweegt tegen het verwachte nadelige saldo van Jeugd.”

En tevens dat de voorgenomen bezuiniging van 10% wat ons betreft dus niet mogelijk is, zeker niet in het licht van uw eigen Visiedocument!

FNV Zorg & Welzijn

Wij zijn de Thuiszorg