

ZWARTBOEK

Meldpunt huishoudelijke hulp

SP Rheden

*“Ik heb al 10 jaar mijn
vaste hulp,
Die is voor mij
zo belangrijk!”*

Resultaten van het meldpunt van de SP Rheden over de huishoudelijke hulp in de gemeente Rheden

September 2020



Inleiding

In september 2019 is er in de gemeenteraad van Rheden gesproken over de pilot 'Hulp bij het huishouden als algemene voorziening' (19.46). De intentie van die pilot was dat inzet van een schoonmaakbedrijf gezien moest worden als een verbreding van het aanbod. In de notulen van de betreffende raadsvergadering lezen we het volgende: *"Het gaat niet om hulp aan de meest kwetsbaren maar aan mensen, vaak met lichte lichamelijke problemen, die zelf aan kunnen geven wat nodig is; vaak is de hulp tijdelijk."*

De doelgroepen die genoemd werden waren langdurig zelfstandig thuiswonenden, overbelaste mantelzorgers of gezinsleden, en transferzorg (tijdelijke hulp na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname). De indruk is gewekt dat deze nieuwe vorm van huishoudelijke hulp vooral ingezet zou gaan worden voor tijdelijke situaties.

In de samenvatting van de pilot (bijlage 1 bij 19.46) wordt daarnaast benadrukt dat de pilot zou gaan gelden voor nieuwe aanmeldingen: *"Bij nieuwe aanmeldingen van inwoners/cliënten wordt de algemene voorziening Hulp bij het huishouden ingezet. Tijdens een evaluatie van een maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden heeft een inwoner/cliënt de mogelijkheid over te stappen naar de algemene voorziening, maar in het kader van 1 gezin/huishouden, 1 hulpverlener, worden inwoners/cliënten **niet actief** omgezet tijdens de pilot fase."* De wethouder heeft tijdens de bespreking in de raad ook aangegeven dat deze pilot geldt voor mensen die "aan het begin van hun kwetsbaarheid staan."

Begin 2020 ontving de SP enkele signalen dat ook inwoners die al jaren huishoudelijke hulp hadden, actief benaderd werden met de vraag of ze over wilden stappen naar het schoonmaakbedrijf. De fractie van de SP heeft hier schriftelijke vragen over gesteld. (8 mrt 2020, nr. S20/38; 15 juni 2020, nr. S20/225)

In mei en juni ontving de SP steeds meer signalen van inwoners. Dat was de aanleiding voor het openen van een meldpunt. In de zomermaanden wisten veel inwoners, maar ook thuiszorgmedewerkers, het meldpunt van de SP te vinden. De verhalen die de SP heeft verzameld geven ons een beeld hoe deze pilot nu in de praktijk voor inwoners uitpakt.

Met dit zwartboek willen we u op de hoogte brengen van de uitkomsten: In totaal heeft de SP met meer dan 80 mensen gesproken, soms meerdere malen. Van deze grote groep inwoners hebben de meeste inwoners, bijna 70, daadwerkelijk te maken gehad met de hieronder gemelde problemen. Slecht een enkeling belde met alleen de behoefte om zorgen te uiten. Daarnaast heeft de SP met 10 werknemers en leidinggevenden van thuiszorgorganisaties gesproken.

Van de bijna 70 inwoners die problemen ervaren, kreeg de grootste groep te maken met de combinatie van slechte communicatie/bereikbaarheid van de gemeente én het (mogelijk) overzetten naar de algemene voorziening.

De overige inwoners hadden met name moeite om hun indicatie verlengd te krijgen vanwege slechte communicatie/bereikbaarheid.

Een aantal inwoners heeft geen problemen ervaren met de communicatie, maar vooral problemen met de inzet van het schoonmaakbedrijf in de praktijk.

Er heeft 1 inwoner contact opgenomen die alleen wilde melden tevreden te zijn over het werk van het schoonmaakbedrijf.

***“Ik krijg niemand te pakken
bij de gemeente,
hoe moet ik nu mijn
noodzakelijke hulp
regelen?”***

Inzet schoonmaakbedrijf

Bij bijna iedere indicatie die de afgelopen maanden verlengd moest worden is er sprake van het omzetten naar een algemene voorziening en dus het schoonmaakbedrijf, uitgevoerd door Hommerson. We zullen hieronder dit op onderdelen bespreken.

Ingezet als bezuiniging

We hebben geconstateerd dat bij bijna iedere indicatieverlenging de gelegenheid werd aangegrepen om de inwoner over te zetten naar het schoonmaakbedrijf. Wij hebben begrepen dat het ook daadwerkelijk nieuw beleid is om iedere gelegenheid aan te grijpen om cliënten over te zetten naar de algemene voorziening, zodat de beoogde bezuinigingen gehaald kunnen worden.

Volgens ons is tijdens de raadsvergadering van september 2019 echter de stellige indruk gewekt dat inzet van deze algemene voorziening alleen zou gelden voor nieuwe cliënten en was er bovendien (nog) geen concrete bezuinigingsopgave gekoppeld aan de pilot.

“Mijn indicatie loopt eigenlijk tot oktober, maar de gemeente heeft het contract met mijn huidige thuiszorgorganisatie onverwachts beëindigd en nu word ik ook ineens overgezet naar het schoonmaakbedrijf. Hoe kan dit nu? Mijn indicatie loopt toch eigenlijk gewoon nog?”

Bij meerdere inwoners is daarnaast van de gelegenheid gebruik gemaakt om ook direct het aantal uren fors te verminderen. Zonder duidelijke uitleg en motivatie. Ook dit is nergens aangekondigd bij bespreking van de pilot.

“Ik had eerst 3 uur per week hulp en nu krijg ik ineens te horen dat er twee mensen komen en dan maar 45 minuten per week! Mijn situatie is niet veranderd, ik snap hier niets van...”

Praktijk

Ook mensen die al schoonmaakhulp ontvangen van het schoonmaakbedrijf hebben contact gezocht met de SP. Inwoners geven aan dat ondanks de toezegging vanuit het bedrijf dat er 1 persoon tegelijk zou komen, er toch ineens 2 mensen voor de deur staan. Het gebeurt ook regelmatig dat ze buiten de afgesproken tijden op de stoep staan.

“Er was mij toegezegd dat er bij mij 1 medewerker tegelijk zou komen. Ik was dan ook erg verbaasd toen ze vanmorgen toch met zijn tweeën voor de deur stonden. Het voelt bedreigend om twee mensen tegelijk in mijn kleine huis te hebben rondlopen.”

“Ik heb al diverse afspraken verzet omdat ze aangaven alleen dat moment te kunnen en dan staan ze ineens uren eerder op de stoep!”

“Mijn huis is zo klein, het is helemaal niet te doen om hierin met 2 tegelijk aan het werk te zijn. Ik heb vooral hulp nodig met de zware dingen en toen gingen ze ineens met zijn tweeën tegelijk in mijn kleine appartement stofzuigen.”

Inwoners signaleren dat er in die 45 minuten ook niet grondig schoongemaakt kan worden. *“Mijn huis vervuult nu juist!”*

Een aantal inwoners geeft ook aan dat ze graag de regie houden als het gaat om het schoon houden van hun woning, maar dat de suggesties en opdrachten die zij geven aan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf niet worden opgevolgd.

“Wat heeft het nu voor nut om aan te geven wat schoongemaakt moet worden, als ze vervolgens iets heel anders gaan doen?”

Maatwerk

De wethouder heeft tijdens de bespreking van dit onderwerp in september 2019 aangegeven dat maatwerk mogelijk moet blijven. Wij moeten op basis van ons meldpunt nu constateren dat maatwerk ver te zoeken is. Mensen worden zonder pardon overgezet en er is geen ruimte voor overleg.

Bij inwoners die geen regie kunnen voeren zou gelden dat voor hen de maatwerkvoorziening mogelijk blijft. De SP ontvangt echter signalen dat ook inwoners die zeggen dat het nodig is dat de huishoudelijke hulp de regie neemt, naar de algemene voorziening worden overgezet. Voor sommige inwoners is juist de extra ondersteuning naast de schoonmaak belangrijk.

“Ik gaf aan dat het voor mij belangrijk is dat de hulp in de gaten houdt wat schoongemaakt moet worden, maar de gemeente gaf daarop als antwoord dat dit nu ‘het nieuwe beleid is’ en dat ze daar niets aan konden veranderen.”

Communicatie

Erg veel meldingen gingen over de communicatie en dan met name de bereikbaarheid en de toon van communicatie vanuit de gemeente. Wij vinden het belangrijk ook hier te vermelden dat inwoners aan hebben gegeven begrip te hebben voor het werk dat consultants doen en dat de meeste inwoners zich goed realiseren dat consultants beleid moeten uitvoeren dat door anderen is bepaald. Ondanks dat begrip kan de moeite die het kost om contact te krijgen en de bejegening aan de telefoon veel onrust en stress veroorzaken.

Bereikbaarheid

Voor veel inwoners bleek het enorm problematisch om op tijd een consultant te spreken te krijgen.

Inwoners moeten zelf op tijd een verlenging van de indicatie huishoudelijke hulp aanvragen, uiterlijk 6 weken voordat de indicatie verloopt. Als de indicatie verloopt, dan kan het zijn dat de hulp daadwerkelijk stopt.

Inwoners die netjes op tijd een aanvraag hebben gedaan, kregen te maken met de slechte bereikbaarheid en hebben, soms langere tijd, zonder hulp gezeten.

Inmiddels is bij een aantal inwoners de indicatie alsnog tijdelijk verlengd, zonder dat er een beoordeling heeft plaatsgevonden, zodat deze inwoner niet zonder hulp zou komen te zitten.

“Ik liet een terugbelverzoek achter, maar ik kreeg te horen dat het wel 10 dagen zou kunnen duren voordat ik teruggebeld zou worden!”

“Ik ben al vanaf maart bezig en iedere keer word ik van het kastje naar de muur gestuurd. Er moest overlegd worden, het was te druk, ik zou teruggebeld worden en dat gebeurde iedere keer niet. Ik kon niet meer en heb uiteindelijk maar ingestemd met het schoonmaakbedrijf. Ik vind het een schande dat ze mensen zo behandelen!”

“Ik hoorde maar niks en heb twee weken geen hulp gehad. Ik word al gespannen als ik denk aan de volgende herindicatie.”

Bejegening en toon

Vele meldingen gingen over de manier waarop inwoners te woord werden gestaan.

“Ik gaf aan dat ik grote moeite heb met dat ze een schoonmaakbedrijf willen laten komen. Hierop werd geantwoord: “Maar mevrouw, u snapt toch wel dat de gemeente moet bezuinigen? Het gaat echt om miljoenen hoor!”

“Ik voelde me een derderangsburger door de manier waarop ik te woord werd gestaan.”

Regelmatig wordt de indruk gewekt dat er geen andere keuze is, ook ingegeven door de enorme wachttijden voordat aanvragen behandeld kunnen worden. Hierdoor heeft een aantal mensen het gevoel voor het blok te worden gezet en kiezen zij voor 'beter iets dan niets'.

"Ik kreeg te horen dat ik wel direct aangemeld kon worden voor de hulp van het schoonmaakbedrijf en dat mijn huis dan wél schoon bleef. Andere hulp kon niet gegarandeerd worden en zou anders zeker nog maanden duren!"

***"Ik had drie uur hulp
in de week,
en nu komen er ineens
twee mensen
slechts 45 minuten
over de vloer!"***

Communicatie over Powerful Ageing

In de zomermaanden kreeg de SP veel meldingen over een brief die inwoners met huishoudelijke hulp kregen over een gesprek met een fysiotherapeut via Powerful Ageing om d.m.v. een gesprek en lichamelijke in beeld te krijgen wat de lichamelijke mogelijkheden zijn binnen het huishouden. Zowel inwoners van wie de indicatie op korte termijn afliep, als inwoners waar dat niet het geval was, ontvingen deze brief. Deze brief riep bij veel mensen vragen, onrust en onduidelijkheid op.

Zorgen van de thuiszorgmedewerkers

Niet alleen inwoners namen contact op met de SP. Ook een aantal thuiszorgmedewerkers heeft contact opgenomen via het meldpunt. Medewerkers maken zich grote zorgen over hun cliënten. Zij zien de onzekerheid bij cliënten, de boosheid als mensen hun vaste aanspreekpunt en vertrouwenspersoon kwijt raken. Maar ze hebben ook grote zorgen omdat zij denken dat het schoonmaakbedrijf totaal niet passend is voor veel van hun cliënten.

“De gezondheid van veel van mijn cliënten zal alleen maar verslechteren en toch zegt de gemeente nu dat mijn werk gedaan kan worden door een schoonmaakbedrijf. Hoe kun je in 45 minuten nu én een heel huis schoonmaken én opletten hoe het met deze meneer gaat?”

“De overheid wil dat mensen langer thuis blijven wonen. En dan ga je nu als gemeente zorgen dat er minder begeleiding is voor die mensen, hoe kun je dat met elkaar rijmen?”

“Eén van mijn cliënten is ernstig ziek en krijgt nu ineens te horen dat ik niet meer mag komen. Deze persoon heeft helemaal geen energie om nu te moeten strijden voor behoud van de huishoudelijke hulp. Het is een schande dat de gemeente dit ook in zulke schrijnende situaties doet!”

Medewerkers maken zich daarnaast ook zorgen over hun eigen baan. Sommige medewerkers hebben al enkele cliënten minder en waar zij in het verleden dan direct weer een nieuwe cliënt toegewezen kregen, merken ze nu dat er geen nieuwe cliënten meer komen.

Het tempo en de mate waarin inwoners nu worden overgezet naar het schoonmaakbedrijf baart thuiszorgmedewerkers en thuiszorgorganisaties grote zorgen. In de communicatie naar zorgaanbieders is de indruk gewekt dat het zou gaan om nieuwe indicaties en gezegd dat het om slechts enkele cliënten zou gaan die omgezet zouden worden.

“Dit doet de gemeente om te bezuinigen. Maar realiseren zij zich dan niet dat er straks tientallen zorgmedewerkers aan moeten kloppen voor een uitkering? En mag ik dan met behoud van uitkering aan de slag bij het schoonmaakbedrijf?”

In het raadsvoorstel van de pilot werd als één van de redenen voor de pilot aangevoerd dat de zorgaanbieders van de maatwerkvoorziening een tekort aan personeel hebben waardoor ze niet altijd ondersteuning kunnen leveren. Dit strookt niet met het beeld wat wij hebben gekregen van thuiszorgaanbieders en medewerkers. Die geven aan dat met name tijdelijke zorg bij spoedgevallen moeilijk in te vullen was.

Zorgen van de inwoners

Bij het meldpunt kwamen de afgelopen maanden zeer veel schrijnende verhalen binnen van vaak kwetsbare inwoners. Zowel door thuiszorgmedewerkers als door medewerkers van de gemeente werden mensen doorverwezen naar de SP om hun zorgen te delen.

We spraken mensen die ten einde raad zijn en niet meer weten hoe ze door kunnen dringen bij de gemeente en hoe ze duidelijkheid krijgen. Inwoners die daadwerkelijk niet meer kunnen slapen omdat de voor hen zo belangrijk vaste hulp moet stoppen. De gebrekkige communicatie en de veranderingen veroorzaken boosheid, spanning en stress bij inwoners.

“Ik heb na al die jaren een vertrouwensband met mijn hulp. Ik vertrouw niet snel mensen en ik kan bij haar ook terecht als ik psychisch weer in de knoop zit. Bij wie moet ik straks terecht dan?”

“Ik maak me hier echt zorgen om. Ik heb al 9 jaar dezelfde hulp, die ziet het als ik me niet goed voel en helpt dan direct of stuurt me weer terug naar bed. En nu komen straks iedere keer twee onbekenden? Hoe kunnen die in 45 minuten nu zien hoe het met mij gaat?”

“Mijn kleinkinderen kunnen vanwege mijn kwetsbare gezondheid in verband met corona niet op bezoek komen, maar ik moet wel toestaan hoe 2 vreemden tegelijk over de vloer komen?”

“Ik had meer hulp nodig vanwege mijn verslechterde gezondheid, maar ik durfde het nu niet aan te vragen. Helaas bleek mijn angst gegrond, ook bij mij willen ze nu het schoonmaakbedrijf laten komen.”

“Dit levert nu zoveel stress op en zoveel onzekerheid, ik heb uiteindelijk maar gezegd dat dan het schoonmaakbedrijf maar kon komen. Beter iets, dan niets.”

“Er was mij toegezegd via de telefoon dat er voor mij niets zou veranderen en ineens krijg ik een brief dat ik naar het schoonmaakbedrijf word overgezet. Ik kan niet begrijpen dat de gemeente zo met ons omgaat...”

“Ik heb in mijn hele leven nog nooit hulp bij de gemeente moeten aanvragen en nu heb ik echt hulp nodig en dan behandelen ze me zo.”

Aanbevelingen van de SP

- Stop met het inzetten van het schoonmaakbedrijf buiten de afspraken van de pilot
 - Dit betekent dat het schoonmaakbedrijf alleen ingezet dient te worden bij nieuwe aanmeldingen.
 - Herbeoordeel alle indicaties van de afgelopen maanden.
- Informeer de gemeenteraad op korte termijn over de gerealiseerde verbeteringen op het gebied van beschikbaarheid en bereikbaarheid van consulenten, de communicatie richting cliënten over het verlengen van indicaties en de communicatie over de pilot Hulp in de huishouding als algemene voorziening, zoals bij unaniem aangenomen motie in juni 2020 is opgedragen.
- Informeer de gemeenteraad over de actuele stand van zaken rondom de pilot en het project van Powerful Ageing (aantallen, maatschappelijke en financiële effecten/doelstellingen).
- Verlaag de werkdruk van consulenten
 - Er is veel begrip voor het werk dat consulenten doen en men ziet dat het probleem van communicatie niet bij hen ligt. Zorg dat de afdeling voldoende op orde is, om een dergelijke ingrijpende pilot goed uit te kunnen voeren.
 - Zolang er wachttijden zijn, moeten alle indicaties die op dit moment verlopen tijdelijk verlengd worden.
- Voer een serieuze evaluatie uit, waarbij de pilot geëvalueerd wordt, en beslis pas daarna of en hoe deze pilot de komende jaren wordt voortgezet en schoonmaakhulp als algemene voorziening wordt ingezet. Het in de begroting opgenomen bedrag van 400.000 euro per jaar voor de jaren na 2020, dat bezuinigd wordt op de huishoudelijke hulp, mag hierbij niet leidend zijn.

“Heb ik straks mijn baan als thuiszorgmedewerker nog? Of moet ik gaan solliciteren als schoonmaker bij het schoonmaakbedrijf?”

Voor vragen of opmerkingen over dit zwartboek kunt u contact opnemen met
Jorine Dirks (SP.j.dirks@rheden.nl) // 06-46712613