

# **EEN ZWARTBOEK OVER DE THUISZORG IN ZUTPHEN**



**OKTOBER 2013**

## **COLOFON**

De SP bedankt de thuishulpen en mensen die  
thuishulp nodig hebben voor het vertellen van hun  
verhaal aan het Meldpunt Thuiszorg.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

SP ZUTPHEN  
Engbert Gründemann  
T (0575) 470 582  
E [zutphen@sp.nl](mailto:zutphen@sp.nl)  
W [www.zutphen.sp.nl](http://www.zutphen.sp.nl)

## VOORWOORD

In de thuiszorg in Zutphen is van alles gebeurd. Thuiszorgmedewerkers demonstreerden in het stadhuis en boden 3583 handtekeningen aan aan de wethouder voor betere thuiszorg. De wethouder overleefde maar net een motie van afkeuring in de gemeenteraad. En de kwaliteit van de zorg in Zutphen holde achteruit.

Het college van Burgemeester & Wethouders (B&W) in Zutphen, bestaande uit PvdA, Groenlinks, D66 en de Stadspartij, koos in 2012 voor aanbesteding van de thuiszorg. Hierdoor werd er een 'race-to-the-bottom' georganiseerd om op die manier zo goedkoop mogelijk thuiszorg te kunnen inkopen. Allerlei thuiszorginstellingen gingen daar gretig in mee en maakten plannen hoe ze de zorg zo goedkoop mogelijk konden verkopen. Ze beloofden aan B&W dat hun spotgoedkope prijzen niet ten koste zouden gaan van de kwaliteit, en de bestuurders van Zutphen geloofden dat...

Drie zorginstellingen met de hippe namen 'Tzorg', 'Zorggarant' en 'Zorgkompas' wonnen de race. Zij waren het goedkoopst. Dit ging ten koste van Vérian, de organisatie die de thuiszorg op dat moment verzorgde. De thuishulpen van Vérian werden massaal ontslagen. In veel gevallen konden ze opnieuw solliciteren bij de winnaars, maar tegen veel slechtere arbeidsvoorwaarden – de winnaars hadden de zorg immers zo goedkoop mogelijk gemaakt.

Het gevolg: Mensen die zorg nodig hebben kregen ineens nieuwe thuishulpen van andere organisaties. En thuishulpen zijn sindsdien uitgeknepen. Zij moeten voor fors minder loon werken of hebben soms helemaal geen baan meer.

We laten de thuishulpen en de mensen die zorg nodig hebben nu aan het woord. We danken hen voor hun moed om openlijk te spreken over hun werk of over de zorg die ze nodig hebben.

Dit zwartboek is bedoeld om u inzicht te geven in de gevolgen van de race-to-the-bottom die 'aanbesteden' heet.

**De SP vindt: nóóit meer aanbesteden in de thuiszorg.**

Wij hopen u in dit zwartboek duidelijk te maken waarom.



Engbert Gründemann



# 1. INLEIDING

In april 2012 stemde de Eerste Kamer voor een initiatiefvoorstel van de SP om een einde te maken aan de verplichte aanbesteding van de huishoudelijke hulp in de thuiszorg.

<sup>1</sup> In plaats van een concurrentieslag op de prijs tussen thuiszorgaanbieders te organiseren kunnen gemeenten er nu ook voor kiezen om te overleggen met de zorginstellingen en op die manier tot een gunstig contract te komen. Thuishulpen en mensen die thuishulp krijgen waren daar blij mee: Er was voortaan een alternatief voor de verplichte aanbesteding.

Ondanks het alternatief van overleg, hebben de bestuurders van Zutphen er bewust voor gekozen om aan te besteden en daarmee een race-to-the-bottom te organiseren. Zij beweerden dat er geen alternatief was. De raad kreeg te horen dat het college samen met negen andere gemeenten in de regio voor een gezamenlijk traject zou kiezen. Later bleek dat Zutphen heeft gekozen voor aanbesteding, terwijl de meeste andere gemeenten voor het alternatief zijn gegaan. Voor deze gemeenten gold: Geen concurrentieslag maar goed overleg over de bezuinigingen. Ze hebben aanzienlijke bezuinigingen gerealiseerd maar problemen voor de thuiszorgwerkers grotendeels weten te voorkomen.

Hoe anders was dat in Zutphen! 172 Thuishulpen van V érian werden eerst massaal op straat gezet, waarna ze op respectloze wijze weer binnen zijn gehaald bij de andere organisaties voor minder loon. In veel gevallen kregen ze ook minder uren werk. Ondanks dat er een alternatief was heeft het college bewust gekozen voor aanbesteding.

Als het college er voor had gekozen om bestuurlijk aan te besteden, dan had er in overleg bezuinigd kunnen worden en was dat beter geweest voor zowel de thuishulpen als voor de mensen die zorg nodig hebben. Het is dan ook onbegrijpelijk dat alleen de SP het vertrouwen in deze wethouder heeft opgezegd.

Met het Zwartboek wil de SP de gevolgen voor de thuiszorg in Zutphen in beeld brengen. De medewerkers en de mensen die zorg nodig hebben zijn aan het woord.

<sup>1</sup> Wijziging van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)  
[http://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/31353\\_initiatiefvoorstel\\_lejften](http://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/31353_initiatiefvoorstel_lejften)



Spotprent: Lilian Steenvoort (fractievoorzitter SP Zutphen) geeft wethouder Hans la Rose een tik op de vingers, gesteund door de oppositie. Tijdens het debat in de gemeenteraad op 11 maart 2013 was de SP de enige die felle taal durfde te spreken. “Deze aanbesteding is er op slinkse wijze doorgedrukt,” aldus Steenvoort in het debat. De SP nam geen genoegen met verzachtende woorden van de wethouder en diende een motie van wantrouwen in. Helaas steunde geen enkele andere partij de motie en mocht de wethouder doorgaan met zijn werk.

## 2. DE MENSEN DIE ZORG NODIG HEBBEN

De mensen die zorg nodig hebben kregen eind december 2012, een paar dagen voor Kerst, een brief van de gemeente Zutphen over een wijziging van huishulp. In de brief stond dat ze per 1 maart 2013 geen hulp meer kregen van Vérian, maar dat ze aan moesten geven van welke organisatie ze hun nieuwe hulp wilden ontvangen. Een verandering die menigeen moeilijk aan kan. Het SP Meldpunt kreeg diverse reacties op deze veranderingen van mensen die zorg nodig hebben.

### Veranderingen

*“Het is voor mij onbegrijpelijk dat de huishoudelijke hulp van Zorgkompas (nu al de tweede in anderhalve maand) aan de deur staat en alleen maar weet dat ze komt helpen in de huishouding. De hulp heeft geen dossier van ondergetekende. En ze heeft het ook niet kunnen inzien. Zij kent mijn beperkingen dus niet. Ik moet elke keer mijn medische geschiedenis vertellen. Heeft Vérian niets doorgegeven of doet Zorgkompas er niets mee naar haar medewerkers? Ook de veranderingen werden door Zorgkompas laat gemeld aan ondergetekende.”*

### ‘Handel in klanten’

Een medewerker vertelt ons *“dat er een ‘handel in klanten’ ontstond toen bleek dat Vérian het niet meer mocht doen. ‘Wie neemt wie mee?’ was de vraag.”*

### Welke organisatie

*“Mensen weten soms niet meer precies wat ze gekozen hebben. Welke organisatie ze moeten bellen als ze geen hulp krijgen want de hulp had het formulier ingevuld”* vertelt een huishulp aan het Meldpunt.

### Andere organisatie, zelfde hulp

*“Ik ga wel met mijn oude hulp mee, anders moet ik weer aan een andere wennen.”*

### Wisselende hulpen geeft verwarring

*“Cliënten snappen het ook niet meer, van wie krijgen ze hulp?”*

*“Mijn moeder is wel blij met de tijdelijke hulp, omdat haar is beloofd dat haar zo vertrouwelijke hulp weer per 1 juni bij haar terug komt.”*

### Van HV2 naar HV1<sup>2</sup>

*“Sommige cliënten worden van HV2 naar HV1 gezet. Omdat ze hun eigen medewerker willen houden. Alle medewerkers zijn naar HV1 gezet, maar werken wel als HV2. Als de medewerker stopt krijgt de cliënt nooit meer HV2 terug.”*

<sup>2</sup> HV1 = schoonmaken  
HV2 = schoonmaken + signaleren + regiefunctie







### **Gestopt met de hulp**

“Twee cliënten die 6 uur in de week hulp nodig hebben zijn met de hulp gestopt, omdat zij niet tegen veranderingen kunnen. Dat scheelt de gemeente Zutphen weer een boel geld of niet dan?! Als alle cliënten er zo over denken, kan Zutphen het geld in iets anders stoppen... Ik hoor ook van verschillende mensen dat ze geen hulp meer kunnen betalen, want de prijzen zijn sinds januari schrikbarend gestegen.”

### **Geen hulp**

“Ik heb vorige week geen hulp gehad en heb vanmorgen tevergeefs op hulp gewacht. Toen heb ik TSN gebeld en gevraagd waarom er geen hulp is gekomen. Ze zeiden: ‘U heeft altijd wat. En u was hiervan op de hoogte’. Nou ik wist van niets. Ik voel me behandeld als een nummer. Ik kan wel naar een andere organisatie overstappen, maar dat is waarschijnlijk niet anders.”

### **Te weinig zorg**

“Ik kom als thuishulp bij een mevrouw van 92 jaar. Deze mevrouw heeft in het ziekenhuis gelegen en is daarna behoorlijk verzwakt thuis gekomen. Ze heeft geen familie in de buurt en had tot voor kort 8 uur hulp in de week. Helaas is er vanuit de WMO Zutphen een nieuwe indicatie gesteld en daarin werd in mijn bijzijn gezegd dat het in het vervolg naar 4 uur kon. Ik heb gezegd dat dat niet voldoende is en dat ze het in die tijd niet gaat redden. Omdat mevrouw verzwakt thuis is gekomen kook ik ook voor haar, dit eet ze met smaak op en daardoor is ze al enigszins herstellende. Hierop zei de indicatiesteller dat mevrouw ook eten via tafeltje dekje kon nemen. Maar dat wil ze niet, wat nu? Met moeite kreeg mevrouw er 1 uurtje bij, dus in totaal 5 uur. Echt ongelooflijk vind ik.”

“Ik hoorde laatst van een buurvrouw dat iemand die alleen woont in het algemeen maar 1,5 uur per week hulp krijgt. In zo’n korte tijd kun je toch amper wat doen?”

### 3. DE THUISSHULPEN

Het SP Meldpunt heeft diverse ervaringen van thuishulpen binnen gekregen. De ene medewerker vertelt over de chaotische sollicitatiegesprekken, een ander geeft aan zich besodemieterd te voelen doordat haar dingen zijn beloofd die niet worden waargemaakt.

#### **Niet meer werken**

*“Ik ben 10 jaar werkzaam in de thuiszorg, 7 jaar bij Sensire, in 2010 overgegaan naar Vérian tot heden, onder dezelfde arbeidsvoorwaarden die ik genoot bij Sensire. Het is nu 9 april 2013 en ik ben nog steeds in dienst van Vérian, maar ik mag sinds 1 maart niet meer werken.”*

#### **Stress**

*“Ik heb nog geen officieel ontslag van Vérian en ook nog geen contract van Zorggarant. Dit geeft veel stress”*

*“Ik heb in januari de gegunde organisaties per brief aangeschreven, maar hoorde niets van hen. Ik moest er zelf achteraan zitten en contact opnemen. Dit gaf een hoop stress en ik voelde me half overspannen.”*

#### **Solliciteren**

Uit de meldingen komt naar voren dat de thuiszorgorganisaties die de aanbesteding hebben gewonnen zeer verschillend en erg respectloos handelen. Soms is het sollicitatiegesprek telefonisch en in een ander geval was het sollicitatiegesprek tegelijk met een andere collega van Vérian.

*“Bij Tzorg BV werd mij telefonisch medegedeeld dat ik bij hen kon komen werken als ik mijn cliënten meenam. Ik hoefde geen sollicitatiebrief te sturen, want die kwam toch op een grote hoop en zou niet gelezen worden.”*

*“Ik had bij Zorgkompas samen met een collega van Vérian een sollicitatiegesprek. Ik vond het raar dat dit gesprek met z'n drieën was. Ze hadden onze sollicitatiebrief en CV niet bij de hand, ze wilden niets op papier zetten voor ons en we hadden dus geen bewijs wat ons mondeling is beloofd.”*

*“Bij Zorggarant hadden ze de nodige papieren niet bij de hand. Ik ben mondeling aangenomen. Ik kreeg de loonbelasting verklaring mee en een papier om mijn gegevens in te vullen. Dit heb ik gedaan en het per e-mail verzonden, samen met een vraag die ik had, en een verzoek om gemaakte afspraken op papier te zetten en mij daarvan een kopie toe te sturen. Ik heb de gemaakte afspraken echter nooit op papier gekregen. Het contract kreeg ik toen ik 1 week in dienst was.”*

## *'Mijn salaris is een footje. Er spreekt pure minachting uit.'*

### **Salaris**

Sommige medewerkers geven aan dat hun salaris flink gedaald is. Een enkele medewerker vertelt dat het uurloon hetzelfde is gebleven.

*"Mijn uurloon is met 3,65 euro verlaagd door de gemeente."*

*"Ik ben wel hetzelfde blijven verdienen, namelijk €10,08 per uur. Maar doordat ik fors minder uren kan werken, verdien ik per maand veel minder."*

*"Over het salaris wil ik het maar niet hebben. Ik heb gehuild toen ik het salaris strookje kreeg. Het is gewoon een footje. Er spreekt pure minachting uit."*

*"Minder uurloon moet ik accepteren."*

### **Minder uren**

Uit reacties van medewerkers blijkt dat ze minder uren hebben gekregen dan ze zouden willen.

*"Ik ben nu werkzaam bij Zorgkompas en werk daar 9 uur per week. Bij Vérian werkte ik 15 uur. Voorlopig zeggen ze dat er niet meer in zit."*

*"Ik zou een min/max contract krijgen van 6 tot 12 uur, waarvan ik 9 uur vast zou krijgen. Op de eerste planning die ik kreeg stond ik er maar voor 3 uur op. Ik was heel verbaasd en heb contact opgenomen met Zorggarant. Ze reageerden met de opmerking dat ik toch klanten mee zou nemen?! Ik heb gezegd dat die al bij Zorggarant waren. Toen kreeg ik weer een planning met 6 uur. Twee dagen later kreeg ik nog een invaladres erbij en zat ik op 9 uur. Na de eerste week kreeg ik een planning voor week 2 met 6 uur, net als de 3e week en de 4e week. Steeds 6 uur. Ik heb opgebeld en aangegeven dat mij 9 uur ipv 6 uur werk is beloofd. Er werd mij verteld dat er geen werk is en dat er geen indicaties binnen komen van de gemeente. Ook vertrekken er steeds weer cliënten. Er is daarom niet genoeg werk. Ze konden mij niet vertellen wanneer ik mijn 9 uur vast krijg. Ik voel mij besodemieterd door hen. Ze doen beloftes en komen ze niet na. Ik kan geen ontslag nemen, want ik heb mijn WW uitkering verspeeld door te gaan werken."*

*"De tijdelijke huishulp van mijn moeder werkt bij Zorgkompas. Haar is 20 uur werk beloofd. Zij kreeg 9 uur en vorige week is er 3 uur afgegaan, dus nu heeft zij 6 uur."*

*Deze week gaat zij proberen om een aanvullende uitkering te krijgen, want van 6 uur per week kun je geen huishouding runnen en vaste lasten betalen en zorgpremies voldoen.”*

*“Ik werkte bij Vérian gemiddeld 18 uur. Nu krijg ik per week 12 uur bij Zorggarant. Ik heb meermaals gevraagd om meer uren, maar die zijn er niet!!!”*

*“Ik werkte bij Vérian altijd 16 uur. Nu bij zorgkompas begon ik met ongeveer 13 uur per week. Er is er ondertussen al één afgevallen van bijna 4 uur. Ze hebben op dit moment geen andere cliënt voor mij en zo krijg ik natuurlijk als het zo blijft per 4 weken voor ong. 16 uur minder salaris. En ik ben niet de enige die het met minder moet doen. Het kan natuurlijk ook zijn dat de gemeente geen cliënten meer aanneemt, en wij er zo geen werk meer bij krijgen.”*

### **Soort contract**

*“Ik heb een contract voor bepaalde tijd, oftewel een jaarcontract, bij Zorgkompas. Bij Vérian had ik een vast contract.”*

### **Geen werk**

*“Doordat de aanbesteding niet langer aan Verian is gegund, kom ik naar alle waarschijnlijkheid in de WW, omdat er geen werk meer is voor mij. Vanaf 1 maart zit ik thuis.”*

### **Geen vakantie**

*“Ik ben echt aan vakantie toe, maar eigenlijk kan dat niet. Ik heb de eerste drie maanden een nul uren contract gekregen en daarmee bouw je geen verlofuren op. Ik wist dit niet. De aanbesteding heeft al genoeg stress opgeleverd en nu dit weer. We hebben midden in de vakantie een e-mail gekregen dat we wel op vakantie mogen en de uren het komend jaar (of jaren) moeten compenseren.”*

### **Stoppen**

*“Ik denk er hard over na, om na 34 jaar trouwe dienst iets anders te zoeken.”*

## 4. WAT ZUTPHEN NU NODIG HEEFT

Ondanks dat er een alternatief was heeft het college van B&W bewust gekozen voor een aanbestedingstraject. Zij konden kiezen voor overleg om zo de menselijke maat zoveel als mogelijk in het oog te houden, maar zij kozen voor een keiharde concurrentieslag waardoor de menselijke maat totaal uit het zicht verdween.

Wat zal er gebeuren als de bestuurders bij de volgende ronde opnieuw kiezen voor aanbesteding? Worden de thuiszorgmedewerkers weer ontslagen, en moeten ze weer opnieuw solliciteren? Moeten ze voor nog minder loon werken? En hoe zit het met de mensen die thuiszorg nodig hebben, krijgen zij weer een andere thuishulp en een andere instelling? Krijgen zij minder uren?

Als het aan de SP ligt blijft al deze ellende de mensen bespaard. Met de aankomende bezuinigingen hebben de mensen het al zwaar genoeg. Het kabinet Rutte II gooit de ene na de andere bezuiniging bij de gemeenten over de schutting. Zij krijgen meer taken die ze moeten uitvoeren met minder geld.

Zutphen kan geen bestuurders meer gebruiken die op slinkse wijze concurrentieslagen en een 'race-to-the-bottom' organiseren, zoals gebeurd is bij de thuiszorg.

De SP is het oneens met de bezuinigingen die dit kabinet doorvoert. Maar bezuinigingen die het kabinet hier over de schutting gooit, moeten wel zo goed mogelijk uitgevoerd worden. Als we dan al gedwongen worden te bezuinigen, laten we dat dan met zo min mogelijk schade doen. De huidige bestuurders van Zutphen hebben met het thuishulpfiasco aangetoond dat niet te kunnen. Zij kozen voor een concurrentieslag op prijs en verloren daarbij de menselijke maat uit het oog.

Zutphen heeft nu twee dingen nodig: Een grote SP die er voor zorgt dat de menselijke maat ondanks alle bezuinigingen niet uit het oog verloren raakt, en de volgende belofte:

**nooit meer aanbesteden in de thuiszorg.**

# THUIS ZORG



Renske Leijten (Tweede Kamerlid voor de SP) tijdens een demonstratie voor de thuiszorg.







[www.zutphen.sp.nl](http://www.zutphen.sp.nl)