

Transitie Wmo huishoudelijke hulp: van de drup in de stromende regen

Van: FNV en Wmo Cliëntenraad Utrecht
Aan: gemeenteraadsleden Utrecht
Onderwerp: tweedeling in Utrecht zorgt voor langere wachtlijsten

FNV Zorg en Welzijn en de Wmo Cliëntenraad Utrecht sturen deze brief aan alle raadsleden omdat we signalen krijgen dat er problemen zijn bij transitie van de hulp bij het huishouden (HbH) via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

We zijn het eens met de visie van de gemeenteraad dat wijkgericht werken voordelen heeft. Het resultaat van de aanbesteding ten gunste van wijkgericht werken heeft ertoe geleid dat de HbH niet langer door 19 maar door 4 zorgaanbieders mag worden geleverd. De uitvoering van deze transitie gaat echter niet goed. We maken ons zorgen over de volgende punten:

1. De gunning is gegaan naar 4 zorgaanbieders. De gemeente heeft vervolgens via een ambtelijk besluit de stad in tweeën gedeeld: stadsdeel A (zuid) en stadsdeel B (noord). Per stadsdeel zijn er nog 2 gegunde zorgaanbieders. De hulpen moeten kiezen voor 1 van de 2 aanbieders in het stadsdeel waar ze zelf wonen, waardoor ze hun bestaande cliënten soms niet kunnen behouden omdat die in het andere stadsdeel wonen. Voor goede zorg is betrokkenheid en een band nodig en veel hulpen willen hun vertrouwde cliënten niet 'in de steek laten' als gevolg van deze keuze van de gemeente. Soms is dat onvermijdelijk. Dat werkt demotiverend voor de hulpen, waardoor veel van hen (vooral hulpen die al wat ouder zijn) stoppen met werken. Terwijl er al een tekort is aan hulpen en de wachtlijsten alsmaar langer worden. Toenmalig wethouder Van Ooijen heeft eind 2021 toegezegd dat 'zorgcontinuïteit (behoud van de relatie cliënt-medewerker) boven de tweedeling van de stad gaat' (zie de link bij punt 4).
2. De hulpen moeten opnieuw overstappen naar een andere werkgever. Hun cliënten moeten (vaak ook opnieuw) een vertrouwd gezicht loslaten.
3. De hulpen die per 1-1-2022 of 1-5-2022 over zijn gestapt, moesten dat individueel organiseren, wat soms ingewikkeld is (de transitie valt niet onder de Wet Overgang van Onderneming). Sommigen moeten opnieuw solliciteren en gaan terug in het aantal vaste uren, omdat ze vaak meer uren werken dan op hun contract staat. De zorgorganisaties zijn marktpartijen met winst oogmerk en houden ook rekening met de eigen organisatiebelangen. Daarom maakt een aantal van de hulpen de overstap naar ander soort werk of naar werk buiten de gemeente Utrecht.
4. De 'tweedeling' in Utrecht voor wat betreft de huishoudelijke hulp is, zoals gezegd, een ambtelijk besluit geweest om wijkgericht te kunnen werken, met als groot voordeel het terugdringen van de reistijd. Dat is een efficiëncyslag maar ook een bezuinigingslag, want volgens de huidige CAO moet reistijd betaald worden. Met kortere reistijden hoeft er dus minder reistijd betaald te worden. Wethouder Van Ooijen heeft toegezegd in een gesprek met een FNV-vertegenwoordiging dat zorgcontinuïteit (behoud van de relatie cliënt-medewerker) boven de tweedeling van de stad gaat. Hij heeft dit bevestigd in de vergadering van de raadscommissie d.d. 2 december 2021 ([zie hier](#)). Dat blijkt in de praktijk dus niet het geval te zijn.
5. Als een hulp wil blijven werken voor cliënten verdeeld over beide stadsdelen, moet de

- hulp in de nieuwe situatie in loondienst treden bij meer dan 1 aanbieder. Dat is zowel praktisch als loontechnisch heel ongunstig. Ze moeten niet alleen hun vrije dagen regelen bij twee werkgevers, maar lopen mogelijk bepaalde toeslagen mis doordat ze werken voor meerdere werkgevers. De gemeente is zich hiervan bewust (zie [Beantwoording schriftelijke raadvragen 2021](#)) maar heeft (nog) geen maatregelen genomen.
6. De vier zorgaanbieders die hun bedrijfsvoering niet rond kunnen krijgen, werken via onder-aanneming, mogelijk ook met zorgorganisaties die eerder in Utrecht werkten maar de gunning hebben verloren. De gemeente laat capaciteit liggen doordat deze hulpen alleen nog voor de korte termijn worden ingezet en geen nieuwe vaste cliënten krijgen toebedeeld. Ze zouden waarschijnlijk door kunnen en willen werken in het nieuwe stelsel. Op die manier zijn er via deze 'achterdeur' toch meer dan de 4 gegunde partijen actief.
 7. Officieel zijn de arbeidsvoorwaarden voor alle hulpen hetzelfde en moeten ze hetzelfde blijven bij een overstap (zie artikel 12.2 CAO VVT). Dat blijkt in de praktijk lang niet altijd het geval te zijn. Zo kan er sprake zijn van secundaire arbeidsvoorwaarden en persoonlijke afspraken met de werkgever. Kijk ook bijv. naar de verplichte tweedeling in Utrecht en het effect daarvan op de reiskostenvergoeding.

Het bovenstaande leidt tot een dramatische afname in het aantal hulpen: maar liefst 40% van de huidige hulpen (zowel van de latende partijen die op 1-1-2022 als die op 1-5-2022 zijn gestopt) stapt **niet** over naar een nieuwe aanbieder. We zien de wachtlijsten voor HbH steeds langer worden in de gemeente Utrecht.

Dit heeft natuurlijk directe gevolgen voor de Wmo-cliënt. De FNV Zorg en Welzijn en de Wmo Cliëntenraad Utrecht krijgen schrijnende verhalen te horen van mensen die al maanden, soms zelfs meer dan een half jaar, geen hulp bij het huishouden krijgen. En dat terwijl volgens de richtlijnen van de gemeente een cliënt in principe binnen 6 weken geholpen moet worden ([zie hier](#)). Maar er is ná die 6 weken geen financiële compensatie zodat men hulp particulier kan regelen. Weliswaar kunnen mensen kiezen voor een pgb, maar de meesten zijn niet in staat de daarvoor benodigde administratie te verrichten of zien daar tegenop.

Wat kan bijdragen aan een oplossing?

- Stopzetten van de voorgenomen tweedeling. Deze zal alsnog een grote uitwisseling van cliënten en medewerkers tussen de vier gegunde partijen tot gevolg hebben rond november 2022. Dat zorgt voor rust in de organisaties, bij cliënten en medewerkers. Bovendien worden zo ook de reeds bestaande samenwerkingsverbanden behouden. Immers veel hulpen werken bij hun 'eigen' cliënten al samen met de overige zorgverleners. Er bestaan al veel zorgnetwerken rond cliënten en die draag je niet zomaar over aan de 'collega' van een andere organisatie. Wijkgericht werken is een belangrijk doel maar kan ook zonder de strikte tweedeling georganiseerd worden. Daarnaast levert de tweedeling veel onrust op voor cliënten en hun mantelzorgers. De hulpen raken gedemotiveerd omdat contacten waar ze veel in geïnvesteerd hebben, zomaar verloren dreigen te gaan.
- Inzetten op eenvoudige besluiten/flexibele regelingen om de Wmo-gerechtigden zo snel mogelijk de hulp te geven waar ze recht op hebben. Zo kan de gemeente kiezen voor het inzetten van een extra, overkoepelende organisatie waar alle hulpen die bestaande hulpvragers willen behouden, aan de slag kunnen. Het detacheren van hulpen is daarbij

een mogelijkheid. Een hulp is dan bij een werkgever in dienst en wordt gedetacheerd bij de andere werkgever. De gemeente kan in dit scenario kiezen voor 'inbesteding', d.w.z. totdat de hulpen bij de gemeente in dienst komen. Dat kan bijv. bij de afdeling Facilitaire dienst. Dan is de gemeente zélf die 'extra overkoepelende organisatie'. FNV Zorg en Welzijn en de Wmo Cliëntenraad zijn voorstander van het zo spoedig mogelijk opzetten van een pilotproject.

- Verschillende zorgaanbieders werken met studenten. Die blijven meestal niet lang. In het beleid van de zorgaanbieders zou moeten staan dat men studenten zoveel mogelijk inzet voor kortdurende hulp, inval of overbrugging. Mensen die langdurig zorg nodig hebben of waarmee een band opbouwen belangrijk is, hebben recht op een vaste hulp voor de best mogelijke zorgkwaliteit.

Gelukkig is de contractduur met de gegunde partijen van deze aanbesteding nu 6 jaar i.p.v. 3 jaar. Dat geeft voorlopig rust en tijd om te bedenken hoe we nu verder moeten, zonder dat er over 3 jaar alweer een aanbesteding is. Het eerste evaluatiemoment van hoe het gaat met de uitvoering van de HbH door 4 organisaties verdeeld over twee stadsdelen is wel over 3 jaar. FNV Zorg en Welzijn en de Wmo Cliëntenraad Utrecht dringen met klem aan op een herziening van het ambtelijk besluit.

FNV Zorg en Welzijn en de Wmo Cliëntenraad Utrecht gaan graag met u in gesprek om bovenstaande en andere oplossingen voor de huidige problemen te bespreken. We zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet, ook namens FNV Zorg en Welzijn,

Dennis van Elten
Voorzitter Wmo Cliëntenraad Utrecht