



Per 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) ingevoerd. In deze wet zijn de Welzijnswet, de Wvg en de huishoudelijke verzorging uit de AWBZ samengebracht. De Wet maatschappelijke ondersteuning moet mensen in staat stellen zelfstandig en volwaardig deel te nemen aan de samenleving, zodat iemand normaal kan functioneren, zoals iemand zonder beperkingen of zonder belemmerende factoren.

Al snel dient zich een kanteling aan – in Helmond maar ook elders - in de toewijzing van de huishoudelijke verzorging. Waar vroeger 70% HV2 (uitgebreide zorg) werd toegekend is dit nu 70% HV1 (alleen poetsen). Deze wijziging heeft voor de zorgaanbieders grote organisatorische en personele gevolgen. Vele medewerkers is ontslag aangezegd. Het lage tarief dat Helmond vaststelt, maakt dat de zorginstellingen met verlies moeten werken.

De door de gemeente Helmond gehanteerde inschrijvingscriteria bij de 2e openbare aanbesteding huishoudelijke verzorging hebben de problemen verergerd. De starre houding van het gemeentebestuur – een te laag tarief - heeft ertoe geleid dat zeer beperkt is ingeschreven. Het is Helmond niet gelukt de vraag volledig af te dekken. Men heeft z'n toevlucht moeten nemen tot "kunst- en vliegwerk" om een 100%-dekkingsgraad te halen: een inspanningsverplichting door Savant. De in het bestek opgenomen doelstelling om een dekkingsgraad van 150% te halen, omdat de zorgvraag ondertussen blijft toenemen, is in de verste verte niet gehaald. De conclusie is duidelijk: de aanbesteding huishoudelijke verzorging in Helmond is mislukt! Onze gemeente heeft dit, bij monde van de verantwoordelijk wethouder, tot dusverre niet willen erkennen.

De grootste aanbieder, Savant, is in april 2008 gestart met het effectueren van de afspraken conform de aanbesteding. Dat betekent dat de zorginstelling zo'n 700 cliënten moet overdragen. De gemeente is er verantwoordelijk voor om deze cliënten onder te brengen bij een van de andere drie zorginstellingen die hebben ingeschreven. Deze enorme operatie, die momenteel gaande is, in een situatie dat de zorg toch al niet adequaat is afgedekt, maakt dat de Helmondse thuiszorg kraakt in al zijn voegen. De problemen stapelen zich op.

Dit zwartboek bestaat uit geanonimiseerde verhalen van medewerkers en zorgvragers die dagelijks te maken hebben met huishoudelijke verzorging. Het zijn geen verzonden verhalen maar situaties die zich op dit moment in Helmond afspelen en dringend om een oplossing vragen. De namen van de betrokkenen zijn bij de SP bekend maar worden op hun verzoek niet in dit zwartboek genoemd. Mensen blijken vaak bang voor herkenning en vrezen voor de mogelijke gevolgen.

Iedere situatie heeft zo zijn bijzonderheden. Eén punt noemen we hier alvast: ouderen zitten 4 – 5 weken zonder hulp. Er komt gewoon niemand. Dat is onacceptabel!

Herhaaldelijk heeft de wethouder aangegeven dat niemand die zorg nodig heeft buiten de boot zal vallen. En: belofte maakt schuld. Wij spreken hem daar nu op aan. Er moet NU iets gebeuren!

Tot slot: dit zwartboek is in twee weken tot stand gekomen. Het is maar een topje van de ijsberg. De Helmondse thuiszorg verdient veel meer aandacht en betrokkenheid. Dat in het belang van de tweeduizend Helmondse huishoudens die erop aangewezen zijn. Zij hebben recht op goede zorg. Meer kennis en inzicht kan daaraan bijdragen. Daarom zal de SP de raadscommissie Samenleving voorstellen om een hoorzitting over de thuiszorg te organiseren.

Namens SP Helmond,

Erik de Vries, fractievoorzitter

Nathalie van der Zanden, raadslid / woordvoerder WMO



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene is weduwe en bewoont een kleine gezinswoning in Helmond. Jarenlang heeft betrokkene zich belangeloos ingezet voor diverse organisaties in Helmond. Nu is dit vanwege haar lichamelijke klachten niet meer mogelijk.

De hulp voor haarzelf werd al jaren gegeven door twee vaste thuishulpen die van aanpakken wisten. Deze twee thuishulpen verdeelden de werkzaamheden onder elkaar en kwamen op woensdag en donderdag. Volgens betrokkene zijn deze twee thuishulpen goud waard!

Meteen bij binnenkomst werd het gezellig in huis omdat de radio werd aangezet en direct samen met elkaar gepoetst. Betrokkene werd ook bij deze werkzaamheden betrokken door wat lichte karweitjes te doen die voor haar nog wel mogelijk waren.

Onlangs is betrokkene opnieuw telefonisch geïndiceerd. Aan haar is alfahulp toegekend. Dit betekent een achteruitgang in de kwaliteit van de zorg.

Nadat zij persoonlijk afscheid heeft moeten nemen van haar vertrouwde hulp wat erg emotioneel was is er een korte tijd een jonge alfahulp geweest. Deze heeft haar niet netjes behandeld maar het lukt betrokkene niet meer telefonisch contact met haar te verkrijgen. De telefoonlijn wordt direct verbroken. De hulp is niet meer geweest. Op wie kan betrokkene haar schade verhalen?

Als alternatief is haar oude vertrouwde thuishulp weer voor een korte tijd geweest. Gezelligheid en "echte hulp" was weer terug maar helaas van korte duur. Haar vertrouwde thuishulp ging voor 3 weken op vakantie en in deze periode zou betrokkene geen andere hulp ontvangen. Wederom een emotioneel afscheid.

Na 4 weken zonder enige hulp gezeten te hebben ging betrokkene zelf even op vakantie. De gemeente heeft aangegeven dat er alles aan gedaan zal worden om direct na het verstrijken van deze vakantie een nieuwe alfahulp voor betrokkene te regelen.

Betrokkene kent vanuit haar eigen omgeving diverse mensen die in dezelfde situatie zitten maar waarover ze vanuit privacyoverwegingen geen verdere mededelingen wil doen.



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene is 76 jaar en heeft een hoge bloeddruk en onlangs in het ziekenhuis gelegen. Betrokkene bewoont een kleine eengezinswoning.

Het was niet mogelijk om betrokkene na haar ontslag uit het ziekenhuis thuishulp te geven. Deze was niet voorhanden. Het is nu 14 dagen geleden dat haar vertrouwde hulp is geweest. Van haar heeft ze na lange tijd afscheid moeten nemen, “dat was zo’n goei !” Tot nu toe is er geen nieuwe hulp geweest.

Voordat betrokkene opnieuw telefonisch is geïndiceerd kreeg zij thuishulp voor 3 uurtjes per week. Dit is nu veranderd in 3 uurtjes per 14 dagen.

Tijdens het vraaggesprek met de gemeente werd betrokkene gevraagd of zij nog zelf kon wassen. Ze heeft hierop geantwoord met ja natuurlijk! “ik hoef toch niet meer met mijn wasmachine te schudden net als vroeger”. Volgens betrokkene is het goed zo, ze wil niet graag klagen. “Het zal haar tijd wel duren”.

Om haar woning toch enigszins op orde te kunnen houden komt haar zus van 78 haar wat helpen.

Ze zegt zich neergelegd te hebben bij de situatie omdat zij niet wil zeuren, maar vervolgens geeft zij aan het verschrikkelijk te vinden.

Betrokkene praat niet met anderen over haar moeilijke situatie. “dat doe je toch niet”.



Verhaal van een zorgverlener.

Betrokkene is ruim 20 jaar werkzaam als thuishulp.

Zij is erg betrokken en zorgzaam maar voelt zich sinds begin 2007 belemmert bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Steeds meer collega's verdwijnen doordat zij in buitengemeenten zijn geplaatst of zelf vertrokken. De last op haar schouders wordt steeds zwaarder. Op dit moment voelt zij zich zelfs genoodzaakt ook buiten haar contracturen nog hulp aan haar oude klanten te bieden vanwege het totale gebrek aan zorg dat deze mensen nu krijgen. "het is moeilijk zomaar afscheid te moeten nemen van mensen" Ook van andere collega's verneemt zij dat deze op dezelfde wijze omgaan met de huidige situatie.

Over een tijdje wordt zijzelf ook verplaatst naar een ander locatie. Er is geen sprake van een sociaal plan.

Een grote verandering is dat de planning sinds enige tijd wordt gedaan door mensen die geen dossierkennis hebben. Zij komen vaak uit het bedrijfsleven of commerciële bedrijven. Dit zgn. zorgdossier wordt door de thuishulpen zelf nauwkeurig bijgehouden om de werkzaamheden, de contacten en bijzonderheden in bij te houden. Vanaf de invoering van de WMO en de grote verschuiving van HV2 naar HV1 is er geen tijd meer voor het onderhouden van sociale contacten met de klanten waardoor de signaleringsfunctie is weggefallen.

Vanwege haar afwezigheid door vakantie gaf zij haar zorgvuldig opgebouwde zorgdossier aan haar planner met het dringende verzoek de adviezen hierin op te volgen. Het betrof een alleenstaande licht dementerende vrouw met suikerziekte die ook verpleegzorg kreeg. Betrokkene gaf aan dat een invalhulp dringend gewenst was omdat de vrouw dementerend is en verward kon raken. Bij deze mevrouw bestond haar taak ook uit het in de gaten houden of mw. haar pilletje wel op tijd innam en tijdig haar boterhammetje at vanwege haar ziekte. Dit is geen taak van het verplegend personeel.

Na terugkomst van haar vakantie bleek deze mevrouw in het ziekenhuis te zijn opgenomen op de psychiatrische afdeling van het ziekenhuis. De planner had in deze periode de adviezen van betrokkene niet opgevolgd waardoor er geen hulp bij deze mevrouw was geweest. Geheel verward door de ontstane situatie heeft deze mevrouw vergeten haar medicatie te nemen. Ernstig verward en in acute nood is zij opgenomen in het ziekenhuis.

Omdat deze mevrouw geen andere hulp voorhanden had heeft zij betrokkene uiteindelijk gebeld met het verzoek voor haar schone kleding in haar woning op te halen. Wat betrokkene daar aantrof was ongelofelijk. De woning was in deze hele periode niet afgesloten geweest en totaal vervuild. Maaltijden van Tafeltje Dekje lagen verspreid en bedorven in de woning. Betrokkene heeft zonder het de mevrouw te vertellen de gehele woning buiten haar contracturen om schoongemaakt.



- *vervolg*-

Ook in bovenstaand voorbeeld is sprake van een verschuiving van HV2 naar HV1 waarbij mw. een alfahulp heeft toegewezen gekregen en er sprake is van een werkgever-werknemer relatie.

Op momenten en een periode waarin geen hulp wordt gegeven int het CAK wel de eigen bijdrage voor het ontvangen van thuiszorg.

Of mw. inmiddels thuishulp ontvangt is niet duidelijk daar alle zorgaanbieders wachtlijsten hebben of zelfs geen klanten meer aannemen.



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene heeft artrose en ontvangt al jaren thuiszorg (HV2). Zij woont nog zelfstandig in een kleine gezinswoning. Haar enige dochter heeft een drukke baan.

Onlangs is betrokkene overgegaan van de ene naar de andere zorgaanbieder (vanwege de inwerkingtreding van de laatste aanbesteding). Zij is telefonisch geherindiceerd waarbij aan haar 3 uur per week hulp is toegekend. Hiervan heeft zij van de gemeente een schriftelijke bevestiging gekregen. Betrokkene is niet bekend met de kwaliteit van de zorg die door deze nieuwe zorgaanbieder of zelfs anderen wordt gegeven. Het is een erkende zorgverlener en hierdoor mag je uitgaan van kwaliteit.

Nu 3 weken later is er nog niemand bij haar geweest voor de door de gemeente geïndiceerde noodzakelijke zorg. Als betrokkene telefonisch contact opneemt met de zorgaanbieder wordt haar gezegd dat het heel druk is en dat er eerst iemand moet uitvallen voordat betrokkene zorg kan krijgen. Er is sprake van een personeelstekort. Hoelang deze situatie nog gaat duren is niet duidelijk.

Al weken geleden heeft zij afscheid moeten nemen van haar vertrouwde hulp omdat de zorgaanbieder deze hulp niet meer aan haar kon bieden. Op de laatste dag dat deze haar kwam verzorgen hoorde zijzelf pas dat de hulp niet meer zou worden voortgezet. Het betekende voor beide een grote teleurstelling.

Na dit afscheid zijn er een aantal andere en verschillende thuiszorgmedewerkers bij haar thuis geweest om te helpen. Vaak bleek dat deze personen ook veel eigen problemen hadden en betrokkene hiermee zelf belastten. Van enige zorg in de omgang met haar meubelen bleek geen sprake. De ramen lappen staand op een wasdroger was voor betrokkene geheel nieuw en niet gewenst!

In deze onzekerheid wat betreft de thuiszorg doet mw. het voorzichtig zelf en haar kleindochter komt soms om boven te stofzuigen. De betaling aan het CAK terwijl er geen zorg wordt geleverd gaat gewoon door.



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene is een 75 jarige alleenstaande vrouw woonachtig in een seniorenwoning. Jarenlang ontving zij thuishulp in verband met haar klachten. Onlangs is zij telefonisch geïndiceerd door de gemeente waarbij haar hulp in uren is verminderd van 6 naar 4 uur per week en van HV2 naar HV1. Zij heeft afscheid moeten nemen van haar vertrouwde hulp die een andere functie heeft gekregen binnen de organisatie.

Betrokkene heeft behalve haar kinderen die zelf te kampen hebben met psychische en lichamelijke klachten geen andere familie en/ of kennissen. Ze moet haar huis verder zelf bijhouden.

Betrokkene is bezocht door een tweetal raadslieden die haar in haar woning spreken. Duidelijk zichtbaar is dat er al enige tijd niet is gepoetst. Betrokkene geeft ook aan dit zelf niet te kunnen. Er is in de afgelopen 2 weken eenmaal 2 uur hulp gegeven en daarna niet meer. Er komt geen bericht van de thuiszorgaanbieder of van een andere instantie of zelfs alfahulp. Betrokkene ontvangt geen enkel bericht over de voortzetting van haar hulp.

Haar ervaring met de nieuwe hulp betreft de twee uren hulp die zij onlangs heeft gekregen. Betrokkene spreekt van een voor haar vermoeiende situatie waarbij bij haar nieuwe hulp sprake blijkt te zijn van enorme problemen in de privé-situatie.

Betrokkene heeft van de gemeente schriftelijk bericht ontvangen m.b.t. de wijziging van haar hulp. In deze brief staat dat zij geen hulp meer zal ontvangen van haar oude zorgaanbieder maar van een andere. Als betrokkene vragen en of klachten heeft kan zij telefonisch contact opnemen met de zorgaanbieder.

Er wordt in de beschikking geen telefoonnummer vermeld van de nieuwe zorgaanbieder, enkel van de gemeente. Dit nummer heeft zij de afgelopen weken dan ook herhaaldelijk gebeld met de vraag wanneer zij weer hulp kan krijgen. Het heeft haar een hoge telefoonrekening bezorgd. Steeds weer ontving zij de mededeling dat er overall wachtlijsten zijn die voor planningsproblemen zorgen. Er zijn veel mensen ontslagen en men kan niet aan alfahulpen komen. Betrokkene kan wel overstappen naar weer een andere zorgaanbieder maar dat zal niets opleveren.

Uiteindelijk, na een periode van 2 weken wordt betrokkene duidelijk dat zij beter het telefoonnummer van de nieuwe zorgaanbieder kan bellen voor haar hulpvraag. Een zoektocht door het telefoonboek levert uiteindelijk het juiste telefoonnummer op van de zorgaanbieder die haar kantoor niet in Helmond heeft.

Ook dit gesprek met de zorgaanbieder levert niets op. Volgens hen zijn er veel mensen overgestapt en kampt men met een personeelstekort. Zij hebben weinig mogelijkheden en betrokkene kan maar beter nog even wachten.

Volgens de gemeente moeten mensen als zij klachten hebben telefonisch contact opnemen met de zorgaanbieder. Een klacht aan het adres van de gemeente zal direct naar deze zorgaanbieder worden doorgestuurd. Er wordt op dit moment bij de



-vervolg-

gemeente niets gedaan met de binnengekomen klachten. Ook worden de zorgaanbieders hier (nog) niet op aangesproken, vertelt een medewerkster.

Uiteindelijk moest betrokkene de daaropvolgende week 's maandags tussen 9 en 10 uur bellen (spreekuur). Zij kan dan spreken met iemand van de planning. Betrokkene heeft dit gedaan maar dit leverde niets op. Het kwam er op neer dat er eerst mensen moeten worden aangenomen.

Tot op heden heeft betrokkene nog geen hulp ontvangen en er zijn al 4 weken verstreken.



Verhaal van een zorgcliënt.

Al jaren ontvangt betrokkene HV2 hulp van haar vertrouwde zorgaanbieder. Ze heeft nog geen bericht ontvangen met betrekking tot een herindicatie. Ze heeft geen enkel bericht ontvangen van de gemeente.

Betrokkene woont zelfstandig in een eengezinswoning. Heeft geen man. Wel een dochter met een baby'tje van 3 maanden.

Betrokkene heeft in juni 2006 een herseninfarct gehad en na een val een schedelbasisfractuur opgelopen. Haar hulp heeft haar gevonden. Ook heeft zij last van de ziekte van Ménière, die gepaard gaat met duizelingen, oorsuizen en slechthorendheid.

Afgelopen periode heeft zij tot 2 maal toe afscheid moeten nemen van haar vertrouwde hulp. Steeds weer kwam die weer terug omdat ze ook zelf niet meer wist waar ze aan toe was. Betrokkene is over deze hulp zeer te spreken. Haar hulp was geweldig! Behalve poetsen hield haar hulp ook in de gaten of het goed ging met betrokkene. Indien nodig nam zij contact op met de huisarts van betrokkene. Vanwege het ontbreken van verpleging was haar hulp de enige in haar directe omgeving die haar in de gaten kon houden.

Afgelopen periode heeft betrokkene wederom hulp van haar zorgaanbieder ontvangen maar door een andere persoon. Echter deze komt voorlopig voor de laatste keer. Betrokkene moet opnieuw afscheid nemen van haar hulp. Volgens betrokkene heeft er een mevrouw van de gemeente gebeld die haar heeft gezegd dat ze de komende 6 weken geen hulp zal kunnen krijgen. "Ze zitten vol" zeggen ze!

Daaropvolgend komt er ineens een telefoontje dat er weer iemand zal komen voor hulp. Die komt vervolgens weer niet omdat ze geen zin heeft. Hoe het verder moet weet betrokkene niet.

Volgens betrokkene kan het zo niet verder. "hoe ze met de mensen omgaan is gewoon verschrikkelijk".



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene is 82 jaar en woonachtig in een gecombineerde verpleeginrichting voor somatische– en psychogeriatrisch patiënten.

Zij woont daar met haar man van 74 die ruim 2.5 jaar uit huis is geweest omdat hij al geruime tijd ziek is.

Betrokkene heeft een schouderprothese omdat zij onlangs over een van de zuurstofflessen van haar man is gevallen. Zij heeft hiervan lang moeten revalideren.

Lange tijd kreeg betrokkene hulp van haar vertrouwde zorgaanbieder. Dit was goed geregeld. Betrokkene zegt niet opnieuw geïndiceerd te zijn maar krijgt nu toch een alfahulp via een andere zorgaanbieder. Slechts eenmaal is er een hulp geweest. Deze had nog nooit in de thuiszorg gewerkt en was er jong. Na 1 keer geweest te zijn kwam ze niet meer.

Eigenlijk moet betrokkene de ene week 3 uur hulp krijgen en de andere week 2 uur. Er is nu al een week geen hulp geweest. Ze heeft niets meer gehoord van de zorgaanbieder.

Haar familie woont ver weg!



Verhaal van een zorgcliënt.

Betrokkene is bedlegerig en krijgt niet de hulp die ze geïndiceerd heeft gekregen.

Ze heeft recht op 9 uur per week: 7x45 minuten (5 uur en 15minuten) lichamelijke zorg, en 3 uur en 45 minuten huishoudelijke zorg. De lichamelijke zorg gaat goed, hierover heeft betrokkene geen klachten. De huishoudelijke zorg schiet ernstig te kort. Afgelopen week heeft betrokkene slechts 1,5 uur thuiszorg gehad en de vorige week niets.

Omdat betrokkene bedlegerig en alleen is, is zij voor haar boodschappen ook afhankelijk van de huishoudelijke zorg. Vorige week had zij dus niets in huis en kon ze niets koken, alleen water.

Regelmatig klaagt betrokkene bij haar zorgaanbieder maar die zeggen steeds dat ze hun best doen. De 'meiskes' die over de vloer komen melden zich vaak ziek, dus ze heeft vaak een andere hulp.

De tekorten bij de zorgaanbieders zijn volgens henzelf niet op te vullen. Betrokkene geeft aan ook zelf niet meer met een salarisverlaging in de zorg te willen werken. Ze neemt hen overigens niets kwalijk.



Verhaal van een zorgverlener.

Betrokkene wordt binnenkort, na een dienstverband van meer dan 20 jaar, ontslagen. Haar werkzaamheden en verantwoordelijkheden gaan naar anderen. De eindverantwoordelijke is duurder en heeft volgens betrokkene “geen ervaring met alfahulpverlening”. Aan betrokkene is gevraagd of zij als medewerker met veel ervaring en kennis, deze over wil dragen aan de andere medewerkers. Ze vindt dit erg veel gevraagd als zij per 1 september thuis komt te zitten, omdat haar functie vervalt, maar niet haar werkzaamheden. Zij zegt dat er nog geen sociaal plan is voor de medewerkers omdat de vakbonden nog niet akkoord zijn.

Betrokkene heeft een lang dienstverband bij haar werkgever. Ze is destijds begonnen als leidster gezinszorg en heeft in de jaren die daarna volgden vele fusies meegemaakt en de organisatie zien uitgroeien van een organisatie met een smalle top tot een organisatie met een gigantische top. Bijna onoverzichtelijk. Een raad van toezicht, een raad van bestuur, divisie managers, planners, ondersteunende diensten enzovoort. Dit terwijl de kwaliteit van de zorg steeds meer te wensen overlaat ten gevolge van alle veranderingen sinds januari 2007 (WMO).

Volgens betrokkene is de kans groot dat alle huishoudelijke verzorging aan cliënten in gevaar komt als gemeenten geen redelijke prijs betalen voor kwalitatieve zorg. Ook komt begeleiding en bescherming van medewerkers in het gedrang omdat gemeenten geen redelijke prijs willen betalen.

Betrokkene heeft nu maar besloten haar verlof op te nemen tot datum ontslag per 1 september. Haar werkzaamheden en verantwoordelijkheden gaan naar anderen. Dat is voor haar geen werkbare situatie meer. “Zoals het nu gaat zo ga je niet met mensen om, niet met klanten en niet met medewerkers uit de zorg!”

Vanuit haar ervaring geeft betrokkene een aantal voorbeelden aan waarbij de zorgverlening niet in relatie tot de zorgbehoefte staat. Genoemd worden:

- HV1 Alfahulp voor een alleenstaande moeder met longemfyseem en drie kinderen met een aan autisme verwante aandoening
- HV1 voor terminale patiënten met chemokuur behandelingen.
- HV1 hulp voor cliënten met psychische stoornissen
- Inzet van werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen
- Inzet van bijstandsccliënten die moeten werken en vaak zelf problemen hebben.

Betrokkene geeft aan het erg moeilijk te hebben met het haar aangekondigde ontslag. Niets liever had zij haar werk willen blijven doen, met een persoonlijke en sociale insteek. De ruimte voor deze werkwijze ontbreekt sinds de invoering van de WMO. Tot slot wijst ze erop dat alfahulpen “goude mensen” zijn die een betere rechtspositie verdienen.



Verhaal van een zorgverlener.

Betrokkene wordt binnenkort ontslagen maar krijgt een nieuw contract aangeboden als zij een andere opleiding gaat volgen.

Zij is al ruim 17 jaar werkzaam als huishulp. Betrokkene geeft aan dat haar “adres” van het ene op het andere moment van de lijst was afgevoerd. Op de vraag waar dit “adres” was gebleven kreeg betrokkene als antwoord dat het adres was “geschrap”!

Betrokkene geeft aan dat de zorg voor haar adres zonder herindicatie is gestopt. Ondanks dat haar “adres” eind maart begin april al zelf had gevraagd om een huisbezoek is dit nooit uitgevoerd. Betrokkene geeft aan dat de stopzetting van deze zorg, gezien de problematiek van haar adres, onverantwoord is.

Betrokkene geeft ook aan dat zij aanwezig was op een ander “adres” van haar. Het betrof een alleenstaande 82-jarige vrouw welke telefonisch door de gemeente werd benaderd. Ondanks dat betrokkene heeft aangegeven dat er betere zorg voor mevrouw moest komen, krijgt deze mevrouw voor de toekomst nog maar 1x alfahulp per 14 dagen.

Bij weer een ander adres met meervoudige problematiek en waar volgens betrokkene dagelijkse hulp essentieel is, is de indicatie gewijzigd van 6 naar 3 uur hulp per week!

Een ander voorbeeld van betrokkene is een mevrouw welke 10 weken niet buiten geweest is omdat zij onvoldoende hersteld was van een operatie. Ze kon niet lopen. Er zou een indicatie worden gesteld maar dit is tot op heden niet gebeurt. Cliënt heeft ondertussen al vier weken geen hulp gehad.

Betrokkene kent een situatie waarin een zorgbehoevende die afhankelijk is van een boodschappenhulp al veertien dagen geen warm eten heeft gehad.



Verhaal van een zorgcliënt.

Ingezonden brief aan de fractie van de SP

“Sinds acht jaren wordt ik door de thuiszorg geholpen om thuis te kunnen blijven wonen. Ik heb recht op 9 uur hulp in de week voor lichamelijke zorg en huishoudelijke zorg en dat werkte prima, totdat de gemeente die taak van Savant over wilde nemen omdat die zorg te duur was. En toen is de ellende begonnen. Er werden bij Savant veel mensen ontslagen, de leegloop begon. en ook de ellende voor mij.

Savant moet hulp blijven bieden maar voor de huishoudelijke divisie is er bijna geen personeel. Dat houdt in dat er iedere week hulp wordt geweigerd, geen boodschappen worden gedaan en het huis vervuult. Ik heb laatst een week zonder levensmiddelen gezeten en omdat je om hulp moet bedelen, wordt je 'lastig' gevonden en nauwelijks te woord gestaan. De wethouder Boetzkes die hiervoor uiteindelijk verantwoordelijk is laat via een stukje in de krant weten dat alles geweldig verloopt. Dat is een grote leugen. Wethouder Boetzkes: zuig geen sprookjes uit uw te grote duim. Leg uw oor te luisteren bij mensen die hiervan de dupe worden. Ook de manager, de hulpen en de klanten: iedereen is aan het kankeren.

Veel hulpen gaan in de ziektewet en alles gaat van kwaad tot erger. Bedankt wethouder Boetzkes, hou mooi vol dat alles fantastisch gaat! Maar niet heus!!!!”



Verhaal van een zorgcliënt.

De moeder van betrokkene is 68 jaar en woont alleen. Zij is gevallen waardoor zij haar been in het gips had. Vervolgens viel ze weer en brak haar rug en pols. Ze heeft een half jaar gerevalideerd.

Omdat moeder naar huis mocht is getracht thuiszorg en verpleegzorg (Awbz) aan te vragen. Dit speelde 2 maanden geleden. Haar moeder was voor de verpleegzorg afhankelijk voor het aan- en uitkleden. Tot op heden is er niemand geweest. De aanvraag hiervoor is zelfs nog niet afgewerkt terwijl zij iedere week met de Zorgpoort hebben gebeld.

Daarom hebben zij nu een particuliere organisatie OAZE in de arm genomen. Deze geven aan dat haar moeder via een PGB een en dezelfde verzorgende kan krijgen.

Wat de thuiszorg betreft, deze is ook nog niet goed geregeld. Afgelopen periode heeft haar moeder even thuiszorg gehad. Er kwam iedere dag een ander, soms kwamen er per dag 3 verschillende hulpen bij haar moeder. Op dit moment komt er nog geen thuiszorg.

Betrokkene heeft een dochttertje van 4 jaar en daarnaast hulpbehoevende schoonouders. Zij staat er verder alleen voor en alle (mantel)zorg wordt haar nu teveel.



Verhaal van een zorgverlener.

Op dit moment kunnen mensen die na een opname in een instelling of ziekenhuis naar huis gaan en thuishulp zouden moeten krijgen, geen hulp krijgen.

Savant en ActiefZorg kunnen op dit moment niet leveren. Het probleem is bekend bij de Zorgpoort maar er is nog geen oplossing voorhanden.

Mogelijk dat in de toekomst ook de ondersteunende begeleiding vanuit instellingen of ziekenhuizen overgeheveld zal worden naar de WMO. Er wordt gevreesd dat deze vorm van hulpverlening dan ook onderwerp van financieel getouwtrek wordt.



Verhaal van een zorgcliënt.

Ingekomen mail.

“Mijn vrouw is op 6-5-2007 overleden na een ziekbed dat ik ervaren heb als iets verschrikkelijks en vooral mijn vrouw heeft een hopeloze ellende meegemaakt. De hulp die ik heb gehad van De Zorgboog was geweldig maar de hopeloze bende en bureaucratie van de gemeente Helmond is met geen pen te beschrijven om nog maar te zwijgen van de zorg of nazorg”.



Verhaal van een zorgcliënt.

In afschrift ontvangen e-mail

“Ik schrijf deze mail omdat ik heel boos ben en op dit moment heb ik het gevoel dat de cliënt er voor Savant moet zijn i.p.v. andersom. Ik zal u de situatie uitleggen. Ik ben een 54 jarige vrouw met een erfelijke vorm van de hersenziekte F(rontaal) T(emporaalkwab) D(ementie). Door alle zorg van Savant gaat het redelijk met mij maar er moeten niet veel veranderingen of stresssituaties meer komen. Dan zal de ziekte nogal naar voren komen en heb ik veel begeleiding nodig.

In de loop der jaren (6) is er een team opgebouwd zodat ik telkens dezelfde mensen om me heen heb. Nu is er besloten dat de mensen naar school moeten. Ik kan dat goed begrijpen maar wat ik niet begrijp is dat er bij mij 66% zorg weggaat en dat in een periode dat de enige die hier mag blijven nog met vakantie is.

Ik krijg wel nieuwe mensen maar voor dat die in de gaten hebben wat hier speelt en kunnen signaleren dat er ingegrepen moeten worden, zijn we een heel stuk verder. Bovendien wordt er nu van mij verwacht dat ik een goede overdracht moet doen omdat dat niet gebeurd is met de wisseling. Ik vind het zeer betreurenswaardig dat u dit niet zelf aan de cliënt heeft geïnformeerd. Contracten en enquêtes van jullie weten mij wel te vinden maar bij deze verandering weten jullie blijkbaar niet waar de cliënt zich bevind. Na dit bericht zijn er 4 verschillende personen bij mij geweest in 1 week en dit zorgt bij mij voor veel te veel onrust. Ook de HV1 zorg wordt nu door een jong meisje gedaan waardoor ik nu op mijn tenen moet lopen. Ik vind dit te zwaar en heb eigenlijk iemand nodig die meer levenservaring heeft.”



Verhaal van een zorgverlener.

Betrokkene werkt al bijna 9 jaar voor een zorginstelling. Binnenkort wordt zij ontslagen en wordt tegelijk weer in dienst genomen als verzorgende. Gaat een aanvullende opleiding doen en mag dan meer handelingen verrichten.

Betrokkene zal in de nieuwe functie niet meer poetsen. Haar werkgever garandeert dat ze hierdoor wel in dienst mag blijven. Haar is aangeboden alfahulp te worden maar dat heeft betrokkene geweigerd.

Van haar “oude klanten” krijgen er zeker al een aantal minstens zes weken geen zorg. Betrokkene geeft aan het hier erg moeilijk mee te hebben. Net als haar collega's doet ze voor een aantal cliënten toch nog iets.

Aangegeven wordt dat het ook anders kan. Er zijn ook zorginstellingen welke voor alle medewerkers hetzelfde tarief hanteren. Dat is beter. Bovendien maakt men binnen die organisatie zelf uit wie wat waar gaat doen. Daarnaast is er minder verschil in salariering.

Betrokkene geeft aan dat Savant geen HV2 hulp meer kan leveren. HV2'ers verlenen zorg, de Alfahulpen komen poetsen.

Betrokkene is teleurgesteld in de communicatie die gevoerd is met de medewerkers. Ondanks alle bijeenkomsten krijg je het gevoel dat het toch niets uitmaakt.