

Wachlijsten Huishoudelijke hulp al weken niet geweest

‘Ze kunnen me toch niet zo laten zitten?’

De wachlijsten voor de hulp bij het huishouden zijn veel te lang en bij de overgang naar nieuwe aanbieders gaat van alles mis. Ine uit Nieuw-West zit al acht weken zonder hulp. ‘Laatst dweilde ik de kattenkamer toch maar zelf, maar toen ben ik gevallen. Knie kapot.’

Malika Sevil
AMSTERDAM



Het eerste dat Ine, een vrouw van in de zeventig, zegt als ze de deur van haar woning opent is: ‘‘Let niet op de stank.’’ Ze staat bovenaan de smalle trap van haar driekamerappartement in Nieuw-West. De lucht verradt dat er overduidelijk iets aan het rotten is, vermoedelijk in een blauwe vuilniszak die meteen naast de voordeur staat. De geur beneemt de adem.

Ine, een innemende vrouw met een wakkere blik, geeft haar bezoek een boks en doet snel de deur van het trappenhuis dicht, om te voorkomen dat de lucht kan doordringen tot haar woonkamer. Ze schuift naar een stoel die naast een gigantische kattenkrabpaal staat. Ze zigt neer op de kaarsrechte stoel – een rechte zit is het enige dat haar pijnlijke rug kan verdragen.

‘‘Sorry voor de rotzooi,’’ zegt ze. Ine heeft al vanaf 3 mei geen hulp bij het huishouden (hbh), waar ze van gemeentewege recht op heeft. Acht weken op rij is er al niet schoongemaakt. In een mail van aanbieder Alea Care werd haar op 16

juni te kennen gegeven dat ze inderdaad ‘nóg niet ingepland staat wegens personeelstekort’. ‘Eventueel plannen we u in binnen 2 weken. Dan nemen we contact met u op als we een medewerker hebben gevonden.’

Nóg twee weken. Ine is inmiddels de wanhoop nabij. Ze voelt zich een slachtoffer van de aanbesteding van de gemeente: tussen 1 juli 2022 en 1 januari 2023 moesten ruim tweeduizend Amsterdammers overstappen naar een nieuwe hbh-aanbieder, vanwege nieuwe contracten met de gemeente. Voor die tijd ging bij Ine alles goed, sindsdien is het hommeles.

Wachlijst van een jaar

Daarin staat ze niet alleen. De wachlijst voor de huishoudelijke hulp is ongeveer één jaar en bij verscheidene Amsterdammers liep bij de aanbesteding de overdracht naar een nieuwe aanbieder spaak. Cliëntenbelang Amsterdam heeft twintig klachten binnengekregen van

mensen die nog steeds in de problemen zitten.

De vorige zorgwethouder, Shula Rijxman, sprak zelfs uit zich grote zorgen te maken dat de krapte bij de huishoudelijke hulp, die ook door personeelstekorten wordt veroorzaakt, de komende jaren blijft bestaan. Zorgwethouder Alexander Scholtes komt voor het zomerreces met een actieplan om het slepende en ingrijpende probleem aan te pakken.

Hoe dat probleem er achter de voordeur uitziet, wil Ine graag laten zien. Dus stapte ze naar de krant. Ze loopt met een stok. Ze heeft reuma en chronische rugpijn van een zwaar auto-ongeluk op haar twintigste. ‘‘Soms probeer ik wel wat zelf te doen. Laatst dweilde ik de kattenkamer, maar toen ben ik gevallen.’’

Ine stroopt haar broekspijpen omhoog. Op haar knie zit een wond die nog lang niet genezen is. Ook bij een poging om de badkamer schoon te maken is ze gevallen. ‘‘Dan zit je daar op de grond en probeer je jezelf omhoog te hijsen. Om moedeloos van te worden.’’

‘Dit is niet wie ik ben’

De vrouw – in haar jonge jaren een Chantal Janzen-achtige verschijning, zo zien we op een schilderij – woont tussen de troep. In de keuken cirkelen vliegjes en op de vloerbedekking zitten diarreevlekken van naaktkat Sawa, die een kwaal heeft aan de alvleesklier en het soms laat lopen. De badkamer is ook al twee maanden niet schoongemaakt.

‘‘Dit is niet wie ik ben,’’ zegt Ine. En ook al weet ze dat de viezigheid niet haar schuld is: ‘‘Ik schaam me toch kapot.’’ Daarom wil ze ook niet met haar achternaam in de krant. Ze heeft last van haar ogen en knallende koppijn, maar ook de huisarts durft ze niet in huis te ontvangen.

Familie, vrienden of burens die kunnen helpen zijn er niet. De laatste persoon die op bezoek is geweest, was de hulp – en dat is dus bijna twee maanden geleden.

Wat is er gebeurd? Ine krijgt al sinds de vorige eeuw hulp bij het huishouden. Elke week twee uur. Eerst zat ze naar tevredenheid bij de aanbieder Leven en Zorg. Ze kreeg een lieve hulp, met wie ze ook nog gezellig kon kletsen. ‘‘Ze deed wat nodig was en ze was dol op de katten. Het was ook mijn wekelijkse uitkijkje, zo op de woensdagochtend. De hulp is echt een lieverd.’’

Dat ging goed tot de aanbesteding. Leven en Zorg zat niet bij de gecontracteerde aanbieders en Cordaan zou de thuiszorg overnemen. ‘‘Omdat mijn hulp inmiddels werkte voor Alea Care, wilde ik ook naar Alea Care. Via de gemeente heb ik dat kunnen regelen. Mijn vaste hulp kwam vanaf september weer, al was het niet meer elke week, maar elke twee weken. Ik dacht: dat is vast tijdelijk.’’

Maar vanaf 3 mei kwam er helemaal niemand meer. ‘‘Alea Care zei dat de reistijd te lang is voor de vaste hulp. Onzin, er stopt een tram voor de deur. Later kwam er een ander excuus: geen personeel.’’ Een keer kon er volgens Ine wél iemand komen. ‘‘Maar toen kwam het mij niet uit.’’

Ine schuift haar stoel naar een oude monitor en zoekt naar haar mailtjes aan Alea Care. ‘‘Ik heb ook vaak gebeld, maar dat werkt niet, want

dan moet ik elke keer hetzelfde verhaal aan een andere medewerker uitleggen.’’

Op 4 juni schreef Ine: ‘‘Ik ben alleenstaand en heb geen kinderen die kunnen inspringen. Lopen kan ik bijna niet, ik heb veel pijn en ben afhankelijk van thuiszorg. Die twee uur per week heb ik hard nodig’’. Op 13 juni mailde ze: ‘‘Doordat ik toch probeer om de huishoudelijke werkzaamheden zelf te doen, ben ik een paar keer gevallen’’. En op 15 juni: ‘‘Mijn woning stinkt en is vervuild. Ik heb al jaren een contract en begrijp niet wat er aan de hand is.’’

Vuilniszakken weggoien

Via een burennetwerk heeft ze van lieverlee iemand gevonden die voor haar, elke week, de vuilniszakken naar de container wil brengen. Lief natuurlijk, want dat kan Ine zelf niet, maar met het warme weer is dat niet voldoende. Verder zit ze maar te wachten op hulp. ‘‘Ik weet niet waar ik aan toe ben. Wanneer komt er weer iemand? Ze kunnen me toch niet zo laten zitten?’’

Als de verslaggever aanbiedt om de vuilniszak uit het halletje weg te gooien in een container, stemt Ine daarmee in. Boven aan de trap zwaait ze haar bezoek uit. De vuilniszak beneden blijkt niet alleen ongenadig te stinken. Hij staat er al zo lang dat er tientallen maden uit kruipen.

De laatste persoon die op bezoek is geweest, was de hulp – en dat is dus bijna twee maanden geleden

‘Mijn woning stinkt en is vervuild. Ik heb al jaren een contract en begrijp niet wat er aan de hand is’

Reactie Alea Care

Melda Uces, operationeel manager van thuiszorgaanbieder Alea Care, laat in een reactie weten dat het klopt dat Ine in het begin om de twee weken thuiszorg kreeg, in plaats van elke week, waar ze recht op heeft. Dat was ‘een tussenoplossing’ voor een personeelsprobleem. Waarom Ine dan vanaf 3 mei geen zorg meer kreeg? ‘‘Omdat ze maar één medewerker wilde,’’ zegt Uces. Ine was bij de aanbesteding speciaal van Cordaan naar Alea Care overgestapt, omdat ze dan meeverhuisde naar hetzelfde bureau als haar vaste huishoudelijke hulp, waar ze zo op gesteld is. Maar volgens Uces is er nooit de belofte gedaan dat Ine deze medewerker zou houden. Uces erkent dat de medewerker ook bij Ine wilde blijven, maar zegt dat dit niet past in het rooster. Volgens Uces heeft Alea Care telefonisch minimaal vier keer een andere medewerker

aangeboden. ‘‘Maar ze wilde echt alleen die ene medewerker.’’

Cliëntenondersteuner Bilal Belhaj van Cliëntenbelang is Ine in dit conflict te hulp geschoten. Desgevraagd laat hij weten dat het veel te makkelijk van Alea Care is om het op onwil van Ine te gooien. Het is volgens hem niet zo dat Ine geen andere huishoudelijke hulp wilde accepteren. Misschien wel in het begin, maar met de juiste benadering had ze ook opengestaan voor een andere hulp.

Belhaj: ‘‘Ik heb op 31 mei nog een gesprek gehad met Uces. Ik heb gezegd: ‘Het helpt als je mevrouw een beetje tegemoet kan komen. Bijvoorbeeld dat de vaste hulp de ene week komt en een andere hulp de andere week, dan gaat ze daar wel mee akkoord.’ Dat gesprek is inmiddels ook alweer bijna een maand geleden, maar ik heb nog geen goed alternatief gehoord.’’



→ Ine heeft al twee maanden geen huishoudhulp gehad. In de keuken cirkelen vliegjes en op de vloerbedekking zitten diarreevlekken van naaktkat Sawa. FOTO DINGENA MOL