

Wens tot langer werken in zorg strandt op regels en praktische problemen

Elfanie toe Laer

In een poging het personeelstekort te compenseren, probeert de Amsterdamse thuiszorgorganisatie Cordaan parttimers meer uren te laten draaien. Makkelijk is dat niet. 'Zij mag de cliënt wel steunkousen aantrekken, maar geen insuline spuiten. Dat maakt het ingewikkeld.'

In de korte tijd die ik heb, klets ik zoveel mogelijk met de cliënten, zodat zij toch het gevoel krijgen dat ze even iemand op bezoek hebben gehad.' Susan Abdellatif (36) zit in het wijkkantoor van zorgorganisatie Cordaan in Amsterdam Westerpark. Als ervaringsdeskundige weet zij als geen ander wat er moet veranderen voordat zij meer uren ingeroosterd kan worden en daarmee een bijdrage kan leveren aan het oplossen van de knellende tekorten in de thuiszorg.

Abdellatif werkt nu 28 uur, verdeeld over vier à vijf dagen, maar wil best 32 uur gaan werken. Haar teammanager, Heidi Muilenburg (46), zou daar blij mee zijn. Zo geregeld, zou je zeggen. Maar er blijken talloze haken en ogen aan te zitten.

Bij de organisatie van de thuiszorg spelen heel wat dilemma's die ook voorkomen bij veel andere sectoren met personeelstekorten. Zo zijn het onderwijs, de zorg en de kinderopvang ingericht op mensen — veelal vrouwen — die in deeltijd werken. Het ei van Columbus: al deze arbeidskrachten er-toe bewegen meer uren te gaan wer-

ken. Die oplossing verdwijnt echter uit zicht door een oerwoud van toeslagen-, diploma- en roosterproblemen. Toch wordt het hier en daar geprobeerd.

Steile trappen

In het wijkkantoor van Cordaan zet een collega van Abdellatif en Muilenburg, wijkverpleegkundige Marc Windt (58), koffie voor de twee vrouwen. Intussen vertelt hij hoe zijn carrière is verlopen. Na een studie verpleegkunde werkte hij dertig jaar in het bedrijfsleven. 'Ik kreeg kinderen en wilde sparen voor hun studie. Dan moet je een baan zoeken die goed verdient en dat kan niet in de zorg.' Inmiddels zijn de kinderen uitgevlogen en werkt hij sinds een half jaar bij Cordaan. Windt geniet van het betekenisvolle werk, zegt hij. In de wijk ziet hij veel eenzaamheid. De steile trappen die leiden naar bovenwoningen waar veel van zijn cliënten wonen, zijn vaak een hindernis die zorgt dat mensen nauwelijks nog buiten komen. Abdellatif knikt; ook zij ziet het dagelijks.

Windt inventariseert wat zijn cliënten nodig hebben en maakt dat die zorg geleverd wordt. De coördinatie



De steile trappen naar de bovenwoningen zijn een hindernis die ervoor zorgt dat mensen nauwelijks nog buiten komen

'We helpen met wassen en aankleden, maar bij thuis wonen hoort meer: een wandelingetje, samen boodschappen doen'

Verzorgende Susan Abdellatif zou graag meer uren willen werken.

FOTO: MARIJN FIDDER VOOR HET FINANCIËLE DAGBLAD

daarvan is echter lastig, zegt hij. Dat merkt ook teammanager Muilenburg. Het komt onder andere door de vele verschillende functies die allemaal een zeer strikt takenpakket hebben, legt zij uit: 'Kijk naar Susan, die is verzorgende C. Zij mag helpen bij het aan- en uitkleden, ze mag medicatie aanreiken en helpen met de steunkousen. Maar dat is het. Als een cliënt insuline nodig heeft, moet daarvoor een verzorgende IG (individuele geneeskunde, red.) of de wijkverpleegkundige langskomen.'

Muilenburg geeft leiding aan 'cluster 1.3': de Westerparkbuurt, waar Windt werkt, en het centrum, waar Abdellatif dagelijks rondfietst. Zestig mensen heeft Muilenburg onder zich, met een gemiddelde leeftijd van 55. 'Dit jaar gaan er al vijf met pensioen', zegt ze. Kopzorgen geeft het, want eenvoudige oplossingen zijn er niet.

Onder begeleiding van stichting Het Potentieel Pakken is een pilot opgezet om mensen meer uren te laten werken (zie kader op volgende pagina). Het is een van de instrumenten om het personeelstekort aan te pakken. Maar liefst 40% van het personeel werkt 24 uur of minder. Hun diensten — met een piek in de ochtend en de avond — beslaan zes uur. Uit onderzoek onder wijkteammedewerkers van Cordaan bleek dat 46% misschien wel meer uren zou willen werken, de meesten zo'n vijf uur extra.

Meer werk, minder toeslag

Dat klinkt als een goed idee, maar de praktijk is weerbarstig. Meer werken moet lonen, en dat doet het niet altijd. Zo vullen alleenstaande moeders hun salaris aan met onder andere huurtoeslag, zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag. Gaan zij meer verdienen, dan hebben zij recht op minder toeslag. Netto levert het hun dan weinig tot niets op om meer uren te gaan werken.

De indeling van het werk is een andere hobbel. Abdellatif wil bijvoorbeeld graag 32 uur werken, maar dan wel verdeeld over vier dagen. Nu wordt dit soort 'grote contracten' uitgesmeerd over vijf of soms zes dagen vanwege de strikte piek- en daluren. Als dat anders kan, staat Abdellatif ervoor open. 'Maar niet te veel uren hoor', haast ze zich te zeggen. 'Ik heb twee zonen thuis en wil niet mijn toeslagen kwijtraken omdat ik meer ga verdienen!'

Als Muilenburg, Windt en Abdellatif het voor het zeggen zouden hebben, werd de zorg helemaal anders ingedeeld. Dan kregen de verzorgenden meer taken. Muilenburg: 'Ik durf de verantwoordelijkheid aan om te bepalen wie dat wel of niet kan.' Als het aan Windt lag, zou er tijd worden gemaakt om even met meneer of mevrouw naar buiten te gaan. 'We willen dat mensen thuis kunnen blijven wonen, want dat hebben we zo afgesproken.'

Vervolg op pagina 10



Abdellatif zou graag meer zorgtaken op zich willen nemen, maar dat mag zij niet.

FOTO: MARIJN FIDDER VOOR HET FINANCIËLE DAGBLAD

nen en willen doen. 'En dat kan dan dus niet omdat ik óf de bevoegdheid niet heb, óf omdat het niet in hun zorgpakket zit.'

Nadat zij met de collega van dienst de cliënten van de avond heeft besproken, springt Abdellatif op haar fiets. Mondkapje om de pols — dat moet op zodra ze bij iemand binnenkomt — en op haar rug een tas vol latex handschoenen, extra mondkapjes en een iPad voor de administratie. En wat avondeten, voor later.

Een licht dementerende mevrouw op de Keizersgracht krijgt medicijnen aangereikt. Kort kletspraatje, 'ga nog maar lekker even in de zon zitten', en hup, door! Dan een meneer in de Jordaan wiens norsheid als sneeuw voor de zon verdwijnt als Abdellatif hard lacht om zijn gemopper. Daarna drie minuten tijd om, op de stoep, de administratie in te vullen. Vinkjes zetten: de medicijnen zijn verstrekt. Vlakbij het Centraal Station, in een flat met gesloten gordijnen, laat een hoogbejaarde dame trots haar gepedicuurde teennagels zien terwijl ze door Abdellatif haar ogen laat druppelen. 'Wat prachtig mevrouw! En hoe is het met uw achterkleinzoon? Wordt die alweer 4? Leuk hoor, veel plezier op de verjaardag!' 'Fiets voorzichtig!' roept de mevrouw voordat Abdellatif na acht minuten de deur achter zich dichttrekt. Ze was graag wat langer gebleven.

Maar ze moet door. Een nieuwe cliënt, vlakbij de Nieuwmarkt, zal ongetwijfeld meer tijd vergen. Het is een moeder met long covid. Die ligt al maanden in bed, haar 10-jarige dochter doet het huishouden. De situatie is schrijnend. In het halfuur dat ze ervoor uittrekt, schudt Abdellatif kussens, warmt een zak soep op voor moeder en een magnetronmaaltijd voor dochter, veegt de vloer, doet de afwas. 'Maak je ook vast de broodtrommel voor mijn dochter klaar?' vraagt moeder met verzwakte stem. 'Natuurlijk.' De dochter oefent intussen haar spreekbeurt: 'Vind je het mooi?' vraagt ze vrolijk aan de vrouw met het mondkapje op die ze nooit eerder heeft gezien. 'Prachtig schat. Wil je morgen bosbessen mee naar school?'

Meer zorg, meer uren

Buiten steekt Abdellatif een sigaret op. Dit werk gaat haar niet in de koude kleren zitten. Op de iPad vult ze de checklist in en dan springt ze weer op de fiets. Waar ze vanavond eet, weet ze nog niet. Misschien bij een cliënt ('ze vinden het vaak hartstikke gezellig als ik vraag of ik even mijn prakje mag opeten.') Rond 22 uur zal ze klaar zijn. Een te korte dienst, vindt ze. 'Het zou mooi zijn als ik bijvoorbeeld vanmiddag wat langer bij deze moeder had kunnen helpen. Had zij meer zorg en ik meer uren. Maar ja, dat kan dus niet.'

Elfanie toe Laer is redacteur van Het Financieele Dagblad.

Vervolg van pagina 9

Maar de zorg die we bieden is niet voldoende. We helpen met wassen en aankleden, maar bij thuis wonen hoort meer: een wandelingetje, samen boodschappen doen. Maar als je dát wilt, valt dat weer buiten de zorgverzekeringswet en moet je als cliënt aan allerlei eisen voldoen. Als hier ruimte voor zou zijn, zouden meer mensen meer uren kunnen werken én zouden cliënten langer thuis kunnen blijven wonen. Dan bied je namelijk echt kwaliteit van leven aan.'

's Middags douchen

Cordaan-directeur Ronald van Weegen herkent de scepsis die heerst op de werkvloer, zegt hij even later aan de telefoon. 'We schipperen met de schaarste.' Desondanks ziet hij binnen zijn organisatie wel mogelijkheden om meer mensen meer uren te laten werken.

Daarvoor moet om te beginnen de zorg creatiever worden ingericht. Van Weegen: 'Welke zorg kan 's middags worden geleverd? We zijn bijvoorbeeld gewend te denken dat douchen per se 's ochtends moet, maar patronen zijn te doorbreken. Als er een keuze is tussen 's middags douchen of níét douchen, is die afweging makkelijker gemaakt.'

Van Weegen verwijst naar een recent rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) over de vraag hoe ook in de toekomst aan de groeiende zorgvraag kan worden voldaan. Meer uren werken is weliswaar een klein, maar ook een belangrijk deel van de oplossing. Een van de manieren om dat te bereiken is volgens hem 'de focus verleggen van bevoegdheid naar bekwaamheid.'

Vijf minuten kletsen

Van bevoegdheid naar bekwaamheid, het is een kreet die veel mensen in de zorg als muziek in de oren klinkt. Ook verzorgende Abdellatif. Het is inmiddels 16 uur en in het wijkkantoor midden in het centrum begint haar avonddienst. 'Als je mij iets voordoet, doe ik het je zo na', zegt ze, zittend achter haar bureau. 'Maar ga mij niet overhoren op medisch rekenen, want dat lukt mij niet. Dan klap ik helemaal dicht.' Het frustreert haar: ze zou zoveel meer kun-



Een 'wicked problem' dat veel kansen biedt

Meer uren werken met aandacht voor prettigere roosters, meer flexibiliteit en duidelijke informatie over hoeveel het loont. Wieteke Graven, oud-consultant van McKinsey, zet zich er met haar stichting Het Potentieel Pakken sinds 2020 fulltime voor in. De focus ligt nu op de zorgsector, die vooral is ingericht op parttimers, maar ook in het basisonderwijs en de kinderopvang ziet zij kansen. Als iedereen één uur per week meer zou werken, zou het schrijnende personeelstekort theoretisch zijn opgelost, berekende Graven in 2018. Een pilot om dit te realiseren werd vorig jaar uitgebreid. Het ministerie van Volksgezondheid financiert de 'verandertrajecten'. Bij vijftig grote zorginstellingen worden initiatieven gestart om het thema op de kaart te zetten. Ook wordt onderzocht wat ervoor nodig is om mensen meer uren te laten werken. De mogelijkheden die grotere contracten bieden, zijn inmiddels wel tot de sector doorgedrongen. In het recente akkoord voor de nieuwe cao voor

de 470.000 medewerkers in de ouderenzorg staat dat medewerkers 'meer regie en invloed' krijgen wat betreft indeling van hun werk. Dat moet helpen het aantal gewerkte uren te vergroten. Volgens Anneke Westerlaken, bestuursvoorzitter van branchevereniging Actiz, is dit een belangrijke stap, maar is er nog veel te doen. 'Het is een "wicked problem".' Ze vindt dat de focus moet worden verlegd van bevoegdheid naar bekwaamheid: 'Dat wordt nu vaak belemmerd door eisen van de zorgverzekeraars en inspecties. Ook binnen de beroepsgroepen houden strikte standaarden verandering tegen.' En het probleem is breder. Westerlaken: 'Dat het voor alleenstaande moeders nauwelijks loont om meer te gaan werken, omdat zij dan toeslagen mislopen, dat sowieso bijna de helft van de vrouwen niet economisch zelfstandig is, dat moet veranderen. Dus behalve dat ons toeslagensysteem op de schop moet, moet ook onze sociaal-culturele norm veranderen.'