

Door de bril van Jorissen

Sara belooft thuiszorg+ Een particulier thuiszorgbureau

Iets simpels als een hulp in de huishouding zoeken, één die weet hoe zij/hij een vaatdoek uitwringt (daar kun je namelijk veel uit opmaken), kan een dagtaak zijn. Vermoeiend, frustrerend, maar ook amusant voor wie het zorgaanbod in kaart wil brengen. Mevrouw met de Bril ondernam de afgelopen weken daartoe een poging in de regio Amsterdam. Ze plaatste een advertentie op ZoekPgbZorg, Nederlands grootste thuiszorg website waar zorgaanbieders en pgb-houders hun vraag en aanbod kunnen plaatsen.

Het werd dagelijks aanbiedingen kijken in de mailbox. Omdat ik vooral geïnteresseerd was in reacties van thuiszorgbureautjes onderwierp ik die aan een kritische blik. Ze zijn er te kust en te keur, bureautjes die allerhande hand- en spandiensten aanbieden voor de zorg- of hulpbehoevende mens. Aan de manier waarop ze zich presenteren kun je heel wat aflezen. Neem bijvoorbeeld MG-Thuiszorg, bureau voor administratie en dienstverlening. Dat presenteert zich als volgt: 'Een 24-uurs zorginstelling, dat

ondersteuning en persoonlijke zorg bied aan pgb'ers. Wij kunnen u met een van dienst zijn doordat wij niet over wachtlijsten beschikken. Ons zorgteam bestaat uit méleert gediplomeerde en klantvriendelijke zorgverleners.'

Het krukkige taalgebruik maakt nieuwsgierig. Want wat is een pgb'er? Hoe ziet een méleerte zorgverlener eruit? Bruin met witte strepen? Dat ze geen wachtlijsten hebben, verwondert me niks. Je moet er toch niet aan denken om alleen al je administratie uit te besteden aan zo'n bureau. Bezoekadressen vermelden de bureautjes niet. Je mag al blij zijn met een o6-nummer, het merendeel heeft alleen een e-mailadres.

Ik stuitte op www.sarazorg.nl, de site van een thuiszorgbureau in de Amsterdamse Jordaan, gerund door enthousiaste Sara's, ofwel vijftigplusvrouwen. Volgens de informatie zijn ze zeer flexibel en staan ze garant voor professionele hulp. Een informatieve, overzichtelijke site waarop in één oogopslag het aanbod te zien is: verzorging, verpleging en hulp in de huishouding. Ook het adres en de openingstijden zijn duidelijk vermeld. Het plattegrondje biedt extra service. Onder het blokje 'Links' lees ik op de valreep dat Thuiszorg Sara wekelijks een inlooppreekuur heeft waarop vragen over het pgb gesteld kunnen worden. Dit aanbod past mijn inziens

beter onder het blokje 'Producten en Diensten'. Maar de website biedt genoeg vertrouwen om de Sara's nader te gaan bekijken. Ik maak een afspraak voor een intake gesprek.

Al bij de voordeur blijkt het bureau, een oud winkelpandje, weinig rolstoeltoegankelijk. De drempel is veel te hoog. Een van de Sara's, die achter de balie een man te woord staat, schiet samen met een toevallige passant te hulp. Eenmaal binnen kan ik geen kant uit en moet ik vóór de balie blijven staan, het doorgangetje naar de ruimtes erachter is te nauw. Het is sober en blauw bij Sara Thuiszorg. Koel Zuid-Amerikaans blauw. Vloer en wanden hebben dezelfde kleur. In de ruimte achter de balie werken twee Sara's, een aan de computer, de ander aan de telefoon. Af en toe filst er een man door de werkruimte achter de balie. Te oordelen naar zijn uiterlijk heeft hij Abraham nog niet gezien.

Intakedame Yolante, zorgmanager en verpleegkundige volgens haar kaartje, is zo'n rolstoelende zorgconsument duidelijk niet gewend. "Nou, eh, wij gaan meestal naar de mensen thuis", zegt ze achter de balie vandaan komend. Tijdens het gesprek blijft ze, in het begin wat onwennig met de armen over elkaar, voor de balie staan. Ik leg haar mijn vraag, een hulp in de huishouding, voor en probeer ondertussen zoveel



langs de meetlat

mogelijk van de organisatie te weten te komen.

"Wij werken met ervaren Sara's. Vrouwen die nadat ze gestopt zijn met hun baan, nog graag op een andere manier actief zijn. Vrouwen die meestal zowel ervaring in het managen van een huishouding hebben als ervaring in een betaalde baan. Ze merken dingen op. Bijvoorbeeld als het niet goed gaat met de cliënt. Dan kunnen we flexibel zijn. Doen we iets extra's of iets anders, net wat op dat moment nodig is. Daarin zijn we flexibeler en bieden wij meer dan de gewone thuiszorg", aldus Yolante. De Sara's werken op een nul-urencontract. Het streven is cliënten steeds dezelfde dienstverlener(s) te bieden. Liefst één die zowel verzorgende als huishoudelijke taken uitvoert. Sara zoekt de dienstverlener(s) en ver-

zorgt zelf de match. "Gaat altijd goed", zegt Yolante als ik een bedenkelijk gezicht trek. "Afspraken met klanten worden vastgelegd in een zorgovereenkomst. Het bureau is aangesloten bij brancheorganisatie Samenwerkende Professionele Organisaties Thuiszorg, wat kwalitatief hoogwaardige thuis- en kraamzorg garandeert. Sara vraagt geen bijdrage voor administratie, advies- en bemiddeling rondom een zorgverlener", zegt zorgmanager Yolante. De administratie uitbesteden aan het bureau kan ook, maar dat is niet gratis. Een klachtenreglement en klachtenfunctionaris zijn er ook.

Dan komen de tarieven aan bod. Dat is schrikken. Een uur huishoudelijke hulp kost maar liefst € 25 voor mensen met een pgb. Anderen betalen ook nog 19 % BTW. Waarom dat tarief zo hoog zo is?

De zorgmanager herhaalt haar verhaal over de ervaren krachten die net wat meer zorg en aandacht bieden dan de meeste zorgverleners. Sara zou erg flexibel zijn en continuïteit garanderen. Nee, er gaat geen gedeelte van het uurtarief naar de organisatie zelf.

Als ik een paar dagen later nog eens over de tarieven bel, vertelt een andere Sara dat er weliswaar geen bemiddelingskosten gerekend worden, maar dat Sara wel een vast bedrag per uur incasseert. Hoe groot dat bedrag is, kan ze me niet vertellen.

Mijn indruk van Sara Thuiszorg is gemengd. Eerst maar eens de proef op de som nemen en kijken of mijn Sara de vaatdoek goed uitwringt.

PLUSSEN EN MINNEN

- ⊕ Klachten, overeenkomsten en offertes lijken zorgvuldig geregeld.
- ⊕ Sara hecht veel waarde aan ervaring van medewerkers.
- ⊕ Een en dezelfde persoon voor verschillende taken is plezierig.
- ⊕ Sara verzorgt regelmatig bijscholing en evaluatiebijeenkomsten voor medewerkers.
- ⊖ Hoog uurtarief voor huishoudelijke hulp.
- ⊖ De tarieven voor zorg, verpleging en huishoudelijke hulp staan nergens vermeld.
- ⊖ Kantoor is fysiek ontoegankelijk voor rolstoelers.
- ⊖ Pgb-klanten hebben weinig inspraak in de keuze van hun dienstverlener.
- ⊖ Het maakt uit of je een klant als patiënt of als zorgconsument beschouwt. Een zorgconsument wil zoveel mogelijk zelf kiezen, kijken en vergelijken. Wordt toch moeilijk bij Sara.