

› Nieuwsbrief

Deventer, 30 juli 2009

Aan:

ABVAKABO FNV leden werkzaam bij TSN BV (heel Nederland), THN BV, oud Meavita West (huishoudelijke zorg), Valent (huishoudelijke zorg), Tante Louise (huishoudelijke zorg), enz.

ABVAKABO FNV stelt ThuiszorgService Nederland BV ultimatum!

In de afgelopen maanden is er veelvuldig overleg geweest tussen ABVAKABO FNV en de directie TSN BV over de gang van zaken bij TSN, de overgang van onderdelen van diverse thuiszorgorganisaties, een concept sociaal plan en over alle klachten van werknemers over de interne administratieve processen.

De afgelopen maanden heeft ABVAKABO FNV geprobeerd met uw werkgever(s) tot overeenstemming te komen over een landelijk sociaal plan voor alle overnames en interne reorganisaties bij TSN (en de vele dochterondernemingen). Dat is niet gelukt omdat de werkgever ons onvoldoende tegemoet wenste te komen en omdat vele werknemers ons te kennen gaven geen vertrouwen hadden in de wijze waarop de werkgever TSN met de veranderingen in de organisatie en de gevolgen voor werknemers omgaat.

ABVAKABO FNV had inmiddels alle klachten van werknemers geïnterviewd en daar een antwoord op ontvangen van de werkgever gedateerd 23 juni jl. De antwoorden waren volstrekt onvoldoende (zie bijlage bij deze nieuwsbrief).

De nog niet uitputtende lijst van zaken die nog niet (goed) geregeld zijn, is nu verder uitgebreid met nieuwe klachten van werknemers.

ABVAKABO FNV heeft vandaag een brief verzonden aan de werkgever dat de eerder ingediende klachten nog steeds niet zijn opgelost en dat wij de werkgever daarom een ultimatum stellen. Alle klachten moeten nu binnen twee weken zijn opgelost.

Bij herhaling hebben wij zowel mondeling als schriftelijk aandacht gevraagd om de problemen op te lossen en gehoor te geven aan onze gerechtvaardigde eisen. Omdat daar tot nu toe niet aan voldaan werd, dus een ultimatum. Als TSN BV niet zorgt voor een oplossing van al die problemen dan zullen wij dat afdwingen door individuele procedures voor individuele leden.

Leden kunnen nog steeds over eventuele vorderingen of over andere problemen contact opnemen met ABVAKABO FNV.

Mede namens alle bestuurders zorg die op welke wijze dan ook betrokken zijn bij TSN BV en de dochterondernemingen.

Jan Kramer, bestuurder zorg

Voor ABVAKABO FNV is de maat nu echt vol.

Voor (nieuwe) individuele zaken kunt u contact opnemen met het ContactCenter van ABVAKABO FNV te Zoetermeer: 0900-2282522
Postbus 3010, 2700 KT ZOETERMEER

› **Vermenigvuldigen en verspreiden**

Regiokantoor Oost | Postbus 538 | 7400 AM Deventer

Bijlage bij nieuwsbrief

Klachtenlijst werknemers TSN en dochterondernemingen!

"Hierbij ontvangt u onze reactie naar aanleiding van de door u aangeleverde lijst met opmerkingen ten aanzien van de interne organisatie.

1. Salaris per 13 niet uitbetaald (overuren)

In maart is bij de leidinggevende van THN een inventarisatie gedaan of de gewerkte meeruren uit 2008 (4e kwartaal) uitbetaald moest worden. Een gedeelte van de leidinggevendens heeft op tijd voldaan aan dit verzoek, een ander gedeelte (met name West Nederland) had meer moeite met de aanlevering van de gegevens. Van de op tijd ingeleverde verzoeken zijn de meeruren uitbetaald in periode 3. Het restant van de mensen zal binnen twee weken het bedrag uitbetaald krijgen. De reden voor de vertraging voor deze groep heeft te maken met het verder ombouwen van de loonmodule, wat een hogere prioriteit heeft gekregen om volledige controle te krijgen over de verloning.

2. Spaarloon over januari, februari, maart niet gestort op tegenrekening (wel ingehouden)

Dit onderdeel is onderkend maar hield verband met de betaling van deze gelden van een andere bankrekening dan voorheen. Ondanks toezeggingen van de P&O afdeling van Eveen-Icare dat dit geregeld was met de ontvangende partijen (Achmea, Rabobank), bleek in januari dat alle overgeboekte bedragen teruggestort werden. Nadat in maart het e.e.a. formeel geregeld was, zijn alle betalingen nogmaals handmatig aangeboden door ons.

3. Reiskosten, onkosten er 1,2,3,(4) niet of te weinig uitbetaald

Reiskosten voor directe medewerkers worden berekend door TMS, ons geautomatiseerd systeem. Desalniettemin worden door medewerkers nog steeds declaraties ingediend. Met betrekking tot de indirecte medewerkers zijn er met name problemen geweest in de afstemming tussen Eveen-Icare en ons met betrekking tot 2008.

4. Veel mailtjes gestuurd (Jan Torny, Huub Gerard en Onder de Linden) maar nooit antwoord gehad

Jan en ik hebben zo veel als mogelijk de aan ons gerichte emails behandeld en afgehandeld. Niet altijd heeft dit geleid tot een antwoord.

5. Omstreeks 25 april mail aan TSN dat ik het nu zat ben en antwoord wens voor 1 mei

Geen commentaar.

6. OR-uren niet uitbetaald

Met de voorzitter en secretaris zijn circa 4 weken geleden afspraken gemaakt hoe de uren en onkosten aan te leveren. Volgens de salarisadministrateur lopen de contacten nu goed en zijn er geen onduidelijkheden.

7. Gespecialiseerde salarisstrook (klopt meestal niet met gestort bedrag)

De salarisbedragen over periode 1 en 2 laten door herberekeningen (conversieproblematiek) afwijkingen zien ten opzichte van de in eerste instantie toegezonden salarisstroken. Niet in alle gevallen zijn de nieuwe salarisstroken toegestuurd, gelet op de verwarring die dit eveneens met zich mee zal brengen. Afgesproken is dat individuele vragen per email beantwoord zullen worden.

8. Km-vergoeding niet uitbetaald

De km-vergoeding wordt uitbetaald en berekend op basis van de gecontroleerde plannings en conform CAO. Ongecontroleerde plannings worden niet in de berekening betrokken.

9. Jaarlijkse verhoging niet uitbetaald

De periodieken zijn in een aantal gevallen nog niet verwerkt. Met de komst van de nieuwe loonmodule is het mogelijk om deze periodieken geautomatiseerd te verwerken met ingang van periode 7. Dit betekent dat de periodieken in periode 7 met terugwerkende kracht zullen worden berekend en uitbetaald.

10. Afwerking salarisperiodes

Loopt.

11. Randvoorwaarden ICT???

De verloningsmodule is inmiddels operationeel. Verder zijn er een groot aantal verbeterpunten de afgelopen maanden aangebracht die de werking van het ICTsysteem verbeteren. Dit proces zullen wij de komende maanden continueren. Naar onze mening zijn er geen grote issues die een belemmering zullen zijn bij de door te voeren maatregelen.

12. Declaraties uitbetalingen; onkosten worden niet op tijd uitbetaald.

Zie antwoord onder vraag 3.

13. Urenbriefjes te laat verzonden

Dit probleem heeft zich voorgedaan in de eerste twee perioden van 2009 en houdt verband met de juistheid van de planningen in het systeem.

14. Urenbriefjes moeten meerdere keren ingezonden en getekend door cliënten worden, zijn zoek of worden niet volledig gescand

Dit probleem heeft zich voorgedaan in de eerste perioden van 2009. Deels is dit veroorzaakt doordat toezending naar het verkeerde adres ging, deels doordat op vele urenbriefjes handmatig het e.e.a. aangevuld werd. Daarnaast zijn wij genoodzaakt geweest om in deze periode de scanning-apparatuur te fine-tunen. De problematiek is achterhaald.

15. Registratie geleverde zorg= facturering naar gemeenten en eigen bijdrage klant is onvolledig en zeer achterstallig.

De eigen bijdrage wordt door ons aan het CAK doorgegeven met inachtneming van het cliëntnummer. Door het CAK wordt een factuur gemaakt. Wij hebben recent geconstateerd dat circa 1.400 nummers in ons systeem corresponderen met oude nummers van de Eevan-Icare organisatie. Als gevolg hiervan ontvangen circa 1.400 cliënten dubbele facturen, terwijl 1.400 cliënten geen CAK factuur hebben ontvangen. Dit probleem zal bij de komende CAK-aanlevering definitief hersteld worden (aanleverdatum is 15 juni a.s.).

16. Geen overzicht vakantiesaldo(2008) en 2009 en geen overzicht meerwerk

Vakantiesaldi en meerwerk zullen op de salarisstrook periode 6 (deze week) vermeld worden.

17. Meerwerk wordt 1x per half jaar uitbetaald is de bedoeling? Opbouw vakantiegeld en vakantie-uren over meerwerk is onduidelijk.

Binnen de nieuwe loonmodule is het mogelijk om meeruren direct uit te laten betalen als voorschot of de halfjaarlijkse afrekening. Opbouw van vakantiegeld en uren zal zichtbaar worden op zowel de salarisstrook als op intranet.

18. Uitbetaling langdurig zieke medewerkers gaat niet goed.

Is inmiddels met ingang van periode 4 geregeld.

19. Afrekening medewerkers uit dienst stagneert of uitbetalingen lopen gewoon door.

Afrekeningen 2008 loopt inderdaad enorme vertraging op, hetgeen ook verband houdt met onvoldoende informatie en de enorme ballast die dit met zich meebrengt voor de salarisadministratie. Afrekeningen 2009 worden binnen twee maanden na uit dienst treden afgewerkt.

20. Ziekteverzuimproces klopt niet ; veel overleg maar geen terugkoppeling; procedures worden niet bewaakt.

Kunnen wij niet plaatsen. Ziekteverzuim loopt via Verzuimreductie.

21. ICT problemen: doorplannen in THS gaat nog steeds niet goed (klanten vallen uit systeem).

Dit houdt verband met een onjuiste toepassing van de mogelijkheid in TMS (onvoldoende deskundigheid medewerkers). Zodra de vestigingen decentraal gaan zullen wij de begeleiding op dit gebied intensiveren door training on the job .

22. Nota's derden worden niet betaald.

Kunnen wij niet plaatsen.

23. Leidinggevenden die zelf iets voorschieten (bloemetje enz.) krijgen dat niet vergoed.

Kunnen wij niet plaatsen. Wel hebben wij besloten om in de nieuwe loonmodule het declareren door de indirecten te vereenvoudigen en de verantwoordelijkheid voor de autorisatie bij de rayonmanagers neer te leggen.

24. Er zijn wijken waar aantal medewerkers met computer slechts 20-40% is, terwijl er van wordt uitgegaan dat 90-95% internet aansluiting heeft. Werkbelasting leidinggevenden daardoor hoger.

Wij zien geen relatie tussen een eventueel laag internetgebruik en de werkdruk voor de leidinggevenden, ook al omdat de urenbriefjes vanuit Almelo worden toegezonden

25. Bereikbaarheid voor klanten is slecht, staan te lang in de wacht ; veel klachten.

Dit probleem is bekend. Een en ander heeft te maken gehad met de salarisperikelen, maar ook met het feit dat de zorgcentrale van Evean-Icare tot 1 mei jl. operationeel is gebleven, waarbij de communicatie richting de leidinggevenden onvoldoende is geweest. Verwacht wordt dat door de huidige goede verloning en de komende decentralisatie (waardoor de cliënt rechtstreeks contact kan krijgen met de lokale vestiging) de telefoondruk en het aantal klachten drastisch zal verminderen.

26. Voorwaarden moeten harde eis worden. Eerst de voorwaarden in orde en dan pas mensen boventallig verklaren.

Zie antwoorden hierboven.

27. Planningen moeten nu nog elke maand gecorrigeerd worden met de hand. Kloppen niet bij overzetten.

Wij kunnen deze opmerking niet plaatsen.

28. Medewerkers krijgen pas na zes maanden overwerk uitbetaald. Wie heeft er dan nog zicht op? Boter bij de vis??

Zie reactie op eerdere vraag.

29. Er zijn voor een gedeelte nog geen salarissen uitbetaald, omdat de machine die de werkbriefjes moet lezen regelmatig hapert en er daarna gezegd wordt dat mensen het niet op tijd inleveren.

Zie eerdere vraag met betrekking tot scanning van urenbriefjes.

30. Er is nog steeds geen computerplan.

Klopt. Probleem is dat het niet meer mogelijk is om een PC-privé project op te zetten waardoor er geen fiscaal vriendelijke oplossing mogelijk is. We bekijken de mogelijkheden van inkoopvoordeel.

31. Positie vakantiekrachten? Hoe moet het werk anders doorlopen in de zomerperiode/

Is door de leidinggevenden tezamen met de rayonmanagers opgepakt.

32. Loonstroken niet leesbaar en er staat te weinig op.

Zie antwoord op eerdere vraag dienaangaande.

33. Geen contact mogelijk met salarisadministratie (Er wordt ook niet gereageerd op terugbelverzoeken)

Zie bereikbaarheid.

34. Hoe zit dat met werknemers die bericht krijgen dat ze zichzelf zouden moeten verzekeren als alphahulp tegen schade die ze aan bezittingen van werknemers toe kunnen brengen?

Er is in april jl. een mailing uitgegaan dat alphahulpen zich kunnen "Verzekeren tegen verschillende risico's".

Als aanvulling op de klachtenlijst nog de volgende nagekomen klachten:

35. Er zijn overigens ook nog veel klachten binnengekomen over de loonstrook en over andere zaken. Zo valt de loonstrook niet te controleren door het personeel.

Bij deze een samenvatting van de klachten:

1. Nog steeds is het probleem dat de overuren gewerkt bij Tante Louise niet worden uitbetaald, dan wel wellicht onherkenbaar worden uitbetaald dan wel zijn verdwenen.
2. De saldi van uren kan niet worden opgemaakt uit de salarisstrook;
3. Er worden "saldo C-uren" vermeld op de strook. Het is onduidelijk wat voor uren dit zijn.;
4. De reiskosten worden niet herkenbaar vermeld zodat niet duidelijk is of er reiskosten zijn uitbetaald;

36. Overig:

1. Het spaarloon over periode 5 is niet ingehouden;
2. Er is in mei 2009 € 100,- minder uitbetaald dan in 2008 en waarvoor het personeel een duidelijke verklaring wil hoe en wanneer dit verrekend gaat worden;
3. De collectieve korting op een ziektekostenverzekering is nog niet geregeld.

37. Telefoonvergoeding

De werkgever heeft eenzijdig besloten de telefoonvergoeding per periode 5 te laten vervallen. Dat kan natuurlijk niet!

Tot zover de wellicht nog niet uitputtende lijst van zaken die niet (goed) geregeld zijn.