

Geachte raads- en commissieleden,

In de commissie samenleving van 10 september 2019 zijn er door Wakker Emmen vragen gesteld over de uitvoering van de was- en strijkservice en over stichting De Toegang (SDT). Daarnaast heeft D66 gevraagd om een verslag van het gesprek dat heeft plaatsgevonden met Thalia Thuiszorg. In deze brief kom ik terug op de gestelde vragen.

Uitvoering wassen en strijken

Hoe gaat het als de was bij de mensen wordt opgehaald? Moet de waszak aan de deur worden gehangen?

De hoofdaanbieder maakt afspraken met de cliënten over het brengen en halen van de was. Dit betekent dat de was niet buiten gezet hoeft te worden. Het uitgangspunt is dat het wasgoed opgehaald en teruggebracht wordt op vaste momenten in de week op het adres van cliënt. Indien cliënt niet thuis is op het vaste moment heeft het de voorkeur dat cliënt zelf regelt dat een ander persoon (familie/buren) aanwezig is op het adres van cliënt. Indien dit niet mogelijk is dan kan het wasgoed bij uitzondering mits vooraf afgestemd, op een alternatief adres worden bezorgd. Dit adres moet in onmiddellijke nabijheid liggen van het adres van cliënt (afstand maximaal 100 meter).

Toegang

In de ingekomen stukken is een brief te lezen over de stand van zaken maatwerk in het sociaal domein. In deze brief wordt kort toegelicht wat er de afgelopen periode is gedaan bij stichting de Toegang. Wakker Emmen zou graag wat meer willen weten over de laatste ontwikkelingen binnen de Toegang. Afgelopen jaar bleek er een tekort van een miljoen, hoe staat het er nu financieel voor? Loopt stichting de Toegang in de pas? Hoe staat het met de klachten met betrekking tot de hulpverlening? Vorig jaar stuurde de gemeente nog de helft van de aanvragen terug naar de Toegang vanwege slechte onderbouwing, hoe loopt dat nu? Kortom, graag een wat uitgebreidere toelichting op dit onderwerp.

Over de financiële stand van zaken verwijs ik u graag naar de tussenrapportage die u één dezer dagen van het College zult ontvangen.

Inhoudelijk zien we een stijgende lijn over de gehele linie. Het vorig jaar ingezette verbetertraject werkt door en de gezamenlijke maatregelen leveren resultaten op. Er is ingezet op de verbetering van kwaliteit en deskundigheid. Om dit aan de voorkant te bevorderen, vinden er adviesbesprekingen plaats tussen SDT en kwaliteitsmedewerkers van uit de gemeente nog voordat een aanvraag/advies bij de gemeente wordt ingediend. De interne kwaliteitsrapportage over het eerste kwartaal bevestigt de stijgende lijn. Ter illustratie: in 2018 is 63% van getoetste Wmo-adviezen aangehouden. De voornaamste reden van aanhouden is dat het advies onvoldoende duidelijk was. In het eerste kwartaal van 2019 ligt het percentage aangehouden Wmo-adviezen op 11%. Door de verandering in werkwijze worden minder aanvragen/adviezen aangehouden omdat kwaliteitsbespreking vooraf plaatsvindt. De voornaamste reden van aanhouden blijft dat het advies onvoldoende duidelijk is maar de hoeveelheid aangehouden adviezen neemt af. Daarnaast worden de bevindingen en verbeteringen in het proces door de nieuwe werkwijze beter afgestemd tussen SDT en de kwaliteitsmedewerkers van de gemeente. De rapportage voor het afgelopen kwartaal wordt opgesteld en de verwachting is dat de stijgende lijn wordt voortgezet. Desondanks wordt de kwalitatieve ontwikkeling scherp gevolgd, het werkveld en de omgeving zijn weerbarstig.

Thalia Thuiszorg

KRO-NCRV's dataplatform Pointer heeft met reporter Follow the Money onderzoek gedaan naar zorgorganisaties die hoge winsten maken. Op 26 juni 2019 is de reportage van dit onderzoek uitgezonden. Naar aanleiding van deze uitzending heeft er op 28 augustus 2019 een gesprek plaatsgevonden met Esther van Gelder, manager van Thalia Thuiszorg. Vanuit D66 is de vraag gekomen om een verslag te ontvangen van het gesprek dat op 28 augustus 2019 heeft plaatsgevonden.

Tijdens het gesprek heeft mevrouw van Gelder de geschiedenis van Thalia Thuiszorg (hierna: Thalia) beschreven. Faveo is de naam van de BV en de handelsnaam is Thalia. Thalia valt onder het

moederbedrijf Zorgwerk en zij maken gebruik van de overhead van Zorgwerk. Tot aan 2017 werden de overheadkosten niet aan Thalia doorberekend maar bleven in het moederbedrijf.

Vanaf 2017 heeft Thalia een nieuwe rapporteringsplicht waarin ook de overheadkosten doorbelast worden. In de uitzending van 26 juni 2019 is de dividenduitkering van 2017 ter sprake gekomen. Mevrouw Van Gelder heeft aangegeven dat het ging om een uitkering van het cumulatief resultaat sinds de oprichting van Thalia in 2006. Daarbij geeft zij aan dat de overheadkosten beperkt zijn doorbelast. Mochten de overheadkosten wel volledig waren doorbelast in de periode van 2006 t/m 2016 dan zou er sprake zijn van minder dan 5% aan dividenduitkering.

Tevens is er gesproken over de indicaties. In de uitzending werd het beeld geschetst dat Thalia zelf de Wmo-indicaties zou aanpassen. Dit is echter niet het geval. Door De Toegang wordt een onderzoek gedaan naar wat een cliënt nodig heeft op grond van de Wmo. Vervolgens is het aan de hoofdaanbieder om de ondersteuning in te zetten. Mevrouw van Gelder geeft aan dat de gemiddelde toegekende tijd voor schoonmaakondersteuning op 171 minuten ligt wat boven het gemiddelde ligt van het normtijden protocol zoals het KPMG Rapport.

Op grond van het contract moet Thalia jaarlijks meewerken aan het kwaliteitsonderzoek dat wordt uitgevoerd door SDO-support in opdracht van de gemeente. Het onderzoek bestaat uit een technische meting en een interview met cliënten. Het betreft een onafhankelijk onderzoek dat niet door Thalia zelf wordt uitgevoerd. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat Thalia in 2017 een 7,4 en in 2018 een 7,7 scoort. De resultaten van de technische metingen zijn in 2017 en 2018 beoordeeld als voldoende.

De rapportages van het onderzoek zijn destijds ter informatie naar de raad gestuurd (als bijlage bij de brief van 15 maart 2018 en als bijlage bij de brief van 25 april 2019). Daarnaast zijn er geen officiële klachten van cliënten ontvangen in de jaren 2017 en 2018. Doorgaans komen er in het jaar meldingen binnen van cliënten. Deze meldingen worden in de lijn opgelost en niet geregistreerd als officiële klacht. De meldingen zien grotendeels op de vervangende hulp tijdens de vakantieperiode en de bereikbaarheid tijdens de vakantie. De klachten zien niet op de kwaliteit van het schoonmaken.

Vanuit de gemeente is aangegeven dat wij veel waarde hechte aan een goede en kwalitatieve dienstverlening aan onze inwoners. Mevrouw van Gelder heeft aangegeven dit te beamen en dat dit bij een organisatie als Thalia ook centraal staat.

Mevrouw van Gelder heeft aangegeven dat zij het betreurt dat er een onjuist beeld van Thalia is neergezet in de uitzending van 26 juni 2019. Zij is bereid om een nadere toelichting te verschaffen aan de gemeenteraad. Deze toelichting treft u aan in de bijlage.

Het gesprek met mevrouw van Gelder was voor ons voldoende verhelderend. Wij hebben geen aanwijzingen dat de zorg die Thalia levert niet conform de afspraken of kwaliteitseisen is of is geweest.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

G.P. Rink
Wethouder Economie, WMO en Emancipatie

Geachte leden van de Raad,

Wij zenden u deze brief naar aanleiding van uw vraag aan Wethouder Rink om nader geïnformeerd te worden over de uitkomsten en het verslag van het gesprek dat heeft plaatsgevonden tussen Wethouder Rink en Thalia Thuiszorg op 28 augustus jl. over het programma dat op 26 juni jl. is uitgezonden op NPO2 over hoge winsten en eventuele fraude in de thuiszorg. Met deze brief willen wij u graag een nadere toelichting geven zodat wij hopelijk eventuele onduidelijkheden recht kunnen zetten. Wij willen graag voorop stellen dat wij ons niet kunnen vinden in het beeld dat geheel ten onrechte van Thalia is geschetst. Wij waren ontdaan over de ongefundeerde en onterechte beschuldigingen en wij kunnen u verzekeren dat wij met een goed zorg-hart al jaren op een eerlijke, transparante en bedrijfskundig verantwoorde wijze aan het werk zijn.

Om voor u een duidelijk beeld te schetsen, zullen wij in deze brief stilstaan bij de volgende onderwerpen:

1. Achtergrond en situatie 2017 -2018
2. Resultaat gericht indiceren / indicatie omvang
3. Goede zorg en klanttevredenheid

I. Achtergrond en situatie 2017 - 2018

Thalia Thuiszorg is opgericht in 2006. Thalia is een kleine organisatie met de laatste jaren een omzet (budget) van 2,9 miljoen met een rendement dat voortkomt uit een organisatie waar niet of nauwelijks overhead in werd doorbelast. Het grootste gedeelte van de overheadkosten van Thalia zitten in het moederbedrijf. Indien overhead zou worden berekend voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering dan zou de winst natuurlijk veel lager zijn.

Vanaf 2017 geldt er een afzonderlijke rapporteringsplicht voor Thalia. Dit was ook een logisch moment om alle overheadkosten door te belasten. Er zijn eisen verbonden aan de doorbelasting van kosten waardoor je deze niet zondermeer met terugwerkende kracht toepassen. De doorbelasting moet onderbouwd zijn en aan de nodige formaliteiten voldoen alvorens de kosten daadwerkelijk doorbelast kunnen worden. Dit gesprek hebben wij uiteindelijk in 2018 gevoerd met de accountant, waardoor nu in 2019 de overheadkosten wel volledige doorbelast gaan worden. Deze doorbelastingsmethodiek is inmiddels onderbouwd en contractueel vastgelegd.

De dividenduitkering in 2017 waar in het programma naar verwezen wordt, betrof de cumulatief gerealiseerde resultaten sinds de oprichting uit 2006 (dat wil zeggen het cumulatief resultaat van ruim 10 jaar). De totale (cumulatieve) omzet sinds 2006 is 60 miljoen geweest. Het uitbetaalde dividend is dus ongeveer 8% zonder rekening te houden met de beperkt doorbelaste overheadkosten. Als we volledig de overhead hadden doorbelast over de looptijd van 10 jaar zou dit percentage onder de 5% zijn.

Wij betreuren ten eerste dat de informatie zoals gepresenteerd in het programma onvolledig en onjuist was en niet in de juiste context is geplaatst. Daardoor wordt er geheel ten onrechte het beeld opgeroepen dat er sprake zou zijn van misbruik van zorggelden. Dit is totaal ongepast en wij kunnen onze inkomsten en uitgaven volledig verantwoorden. Zouden wij jaarlijks het dividend hebben uitgekeerd, dan zou Thalia waarschijnlijk niet in beeld zijn gekomen, maar door deze manier van beperkt onderzoek krijgen wij nu volledig onterecht een 'naar' predicaat toebedeeld.

De essentie is dat onze klanten krijgen waar zij recht op hebben, wij handelen conform wet – en regelgeving en dat wij onze medewerkers betalen conform de toepasselijke cao. Thalia blijft daarnaast investeren in kwalitatief goed (ondersteunend) personeel om haar dienstverlening verder te verbeteren en te optimaliseren. Ook zetten wij elk jaar stappen om verdere innovaties door te voeren in onze dienstverlening.

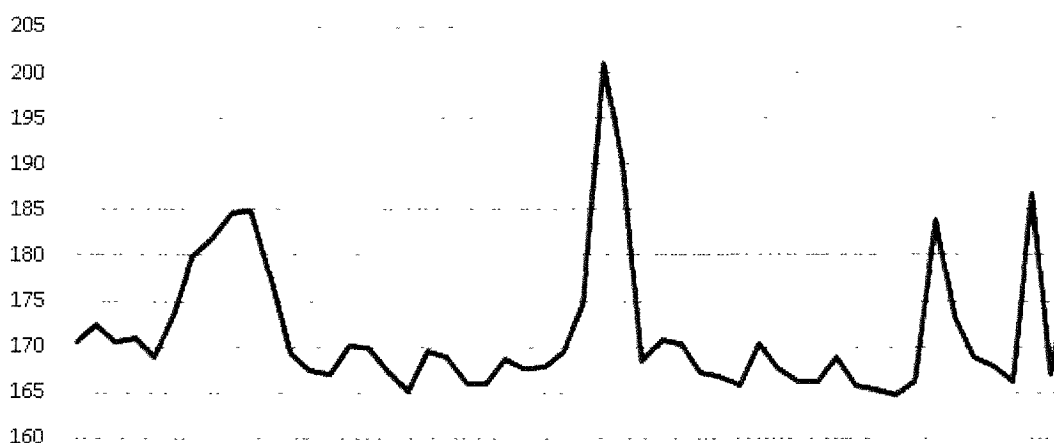
2. Resultaatgericht indiceren

Verder stond het resultaatgericht indiceren dat de gemeente Emmen in haar bestek heeft zitten ter discussie. Dat het resultaatgericht indiceren niet langer is toegestaan en moet worden aangepast naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, is algemeen bekend. Onder meer naar aanleiding van deze uitspraak hebben de hoofdaanbieders in samenspraak met de gemeente inmiddels een normtijden protocol ontwikkeld (gebaseerd op het rapport van KPMG) dat recent aan de gemeente Emmen is voorgelegd ter verankering in het beleid. Ondanks dat er tot op heden geen expliciete tijdseenheden zijn vastgelegd, heeft Thalia altijd gehandeld in lijn met deze normtijden en binnen de door de gemeente gestelde (financiële) kaders.

Door het interview in het programma met mevrouw Folkers leek het echter alsof Thalia de cliënten eigenhandig op zorg bekort. Dit is absoluut niet het geval, sterker nog de gemiddelde geïndiceerde tijd ligt in het gebied "de Velden" nog ruim boven de gemiddelden van het normtijden protocol. Wij benadrukken graag nogmaals dat wij handelen conform de afspraken en dat wij de cliënten op passende wijze voorzien in hun zorgbehoefte. Wij ontvangen daarover ook geen klachten en mocht dat wel zou zijn, dan ondernemen wij direct gerichte actie.

Zoals aangegeven ligt de toegekende tijd in het gebied "de Velden" nog ruim boven de gemiddelden van het normtijden protocol. De gemiddelde toegekende tijd voor de schoonmaakondersteuning bedraagt in de afgelopen 12 maanden gemiddeld 171 minuten. In onderstaande grafiek is de gemiddelde omvang ook grafisch weergegeven. Deze gegeven onderstrepen nogmaals dat wij handelen conform de afspraken en dat wij de cliënten op passende wijze voorzien in hun zorgbehoefte en cliënten niet bekort worden. Sterker nog, de toewijzing in het gebied de velden is royaler dan het protocol dat nu voor ligt.

Schoonmaakondersteuning: gemiddelde omvang per week



Ook hier werd de kwestie geheel eenzijdig belicht en werd Thalia in een onnodig kwaad daglicht geplaatst terwijl zij juist haar werkzaamheden naar behoren verricht.

3. Goede zorg richting cliënten en klanttevredenheid

Wij hebben goed gekwalificeerd en ervaren personeel in dienst die het werk naar tevredenheid bij cliënten verricht. Jaarlijks wordt, in opdracht van de Gemeente Emmen, door een onafhankelijke organisatie, de kwaliteit van onze dienstverlening gemeten door middel van een klanttevredenheidsonderzoek en door het uitvoeren van onaangekondigde schouwingen bij

cliënten thuis. Hierbij is op basis van professionele kwaliteitsstandaarden gemeten of de woning van de cliënt schoon en leefbaar is, de kernpunten van onze dienstverlening. Er was dus helemaal geen sprake van een beoordeling door ons zelf van de eigen werkzaamheden, zoals het programma ten onrechte vermeldde. De beoordeling is door een onafhankelijke derde uitgevoerd en de aantijgingen van het programma berusten daarom ook wat dit aspect betreft, helaas op onwaarheden.

In 2017 gaven cliënten aan Thalia Thuiszorg een 7,4 voor het onderdeel “tevredenheid schoonmaakondersteuning”, ook een mooi rapportcijfer. In 2018 lag dit cijfer zelf nog een stukje hoger, en kreeg Thalia een 7,7 van cliënten op dit onderdeel.

Dat cliënten tevreden zijn blijkt ook uit de afwezigheid van officiële klachten. In de jaren 2017 en 2018 is er geen enkele officiële klacht binnen gekomen bij onze klachtenfunctionaris. In de gehele geschiedenis van Thalia Thuiszorg is er overigens ook nog nooit één melding gedaan bij de onafhankelijke Klachtencommissie Rijnmond of de landelijke Geschillencommissie, waar Thalia beiden bij is aangesloten. Indien er onvrede is, wordt dit snel en adequaat opgepakt, en naar tevredenheid afgehandeld.

Naast de klanttevredenheid wordt op basis van professionele kwaliteitsstandaarden gemeten of de woning van de cliënt schoon en leefbaar is, de kernpunten van onze dienstverlening. Ook de technische metingen laten in zowel het rapport van 2017 als 2018 uitsluitend groene cijfers zien. Uit deze metingen blijkt dat de woon en leefruimtes van de cliënten in het gebied van de Velden goed schoon en leefbaar zijn, en dat Thalia Thuiszorg aan haar opdracht voldoet.

Afsluitend

De medewerkers van Thalia blijven zich met hart en ziel inzetten voor de cliënten. Zij spelen een belangrijke rol van betekenis voor de cliënten aan wie wij ondersteuning bieden. Deze instelling past bij hen als persoon en bij hun idealen.

Dit kom ook tot uiting in het tevredenheidsonderzoek en daar zijn wij als organisatie trots op. Als organisatie blijven wij er ook naar streven om ons verder te vernieuwen en dagelijks de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Wij hopen u hiermee een volledig en eerlijk beeld te hebben gegeven en tot een nadere toelichting zijn wij uiteraard bereid.

Met vriendelijke groet,

Esther van Gelder
Manager Thalia Thuiszorg

