



Nijmegen

Humazorg
t.a.v. de directie
Willemsweg 211
6531 DJ NIJMEGEN

Datum 10 maart 2020
Betreft Ontbinding regionale overeenkomst
(ambulante) Wmo en Jeugdhulp

Geachte directie, mevrouw Aktas,

Op 7 januari 2020 hebben wij het rapport van bevindingen over Humazorg van onze toezichthouder (Wmo-toezicht) ontvangen. Op basis van het rapport hebben we in de collegevergadering van 10 maart 2020 besloten om de regionale overeenkomst met Humazorg voor (ambulante) Wmo en Jeugdhulp op 1 april 2020 te ontbinden, met als feitelijke einddatum 1 juli 2020. In deze brief geven we aan

- hoe het proces is verlopen dat uiteindelijk heeft geleid tot dit rapport;
- wat de belangrijkste bevindingen zijn in het rapport;
- welke besluiten wij hebben genomen naar aanleiding van de bespreking van het rapport en wat dit concreet betekent voor de overeenkomst die u met de regio Rijk van Nijmegen heeft in het kader van de ambulante Wmo 2015 en Jeugdhulp;
- hoe we het vervolgproces samen met uw directie invulling willen geven.

Samenvatting proces

Zoals wij u in onze brief van 11 september 2019 hebben laten weten, heeft de gemeente op basis van diverse constatering van Wmo-toezicht gedurende de afgelopen jaren, vraagtekens geplaatst bij het lerend vermogen en de structurele kwaliteitsborging van uw organisatie. De toezichthouder heeft herhaaldelijk (zowel in kwaliteitsonderzoeken als in onderzoeken naar aanleiding van calamiteiten) geconstateerd dat de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij Humazorg onvoldoende is. Humazorg heeft diverse keren onvoldoende bekwaam personeel ingezet voor het begeleiden van cliënten. Humazorg is daarom ook onder verscherpt toezicht van onze toezichthouder geplaatst.

In het bestuurlijk overleg van 11 september 2019 heeft wethouder Frings namens de regiogemeenten aangegeven de situatie bij uw organisatie zorgwekkend te vinden. De gemeenten constateren dat Humazorg bij herhaling op overtredingen is gewezen, maar er onvoldoende in slaagt om aantoonbaar en structureel verbeteringen te laten zien.

Postadres

Gemeente Nijmegen
MO50
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon

Anne van den Ende
a.van.den.ende@nijmegen.nl
T 024 – 329 24 71

Ons kenmerk

E19.0003791

Bijlage(n)

Bijgevoegd: Ja

De brief van 11 september 2019 was de laatste in een reeks van brieven waarin de gemeente heeft aangegeven dat er twijfels zijn ten aanzien van het lerend vermogen van Humazorg in het algemeen en het borgen van de kwaliteit op de langere termijn in het bijzonder. Wij verwijzen onder andere naar de brieven van 21 juni 2018 en 12 maart 2019.

In onze brief van 11 september 2019 hebben wij aan Humazorg

- een verbetertermijn van één maand gegeven om aan alle contracteisen te voldoen;
- gemeld dat we een cliëntenstop instellen voor nieuwe cliënten voor ambulante begeleiding volwassenen Wmo en casemanagement volwassenen;
- een bestuurlijke waarschuwing gegeven in combinatie met een formele ingebrekestelling;
- gemeld dat wij de hoofdaannemer Pluryn informeren over ons besluit;
- aangekondigd dat Wmo-toezicht een nieuw onderzoek bij uw organisatie ging uitvoeren;
- aangegeven dat - mocht Wmo-toezicht in een volgende toetsing wederom tekortkomingen constateren - wij over zouden gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

Bevindingen rapport

De toezichthouder beoordeelt in zijn rapport van 7 januari 2020 de kwaliteit als volgt:

Thema	Oordeel: voldoende	Oordeel: onvoldoende
Cliëntgerichtheid	1.1, 1.2, 1.3, 1.6, 1.9	1.4, 1.5, 1.7, 1.8
Veiligheid van de cliënt	2.3, (2.2 nvt)	2.1
Deskundigheid van de professional	3.2	3.1, 3.3, 3.4, 3.5
Kwaliteitsbeheersing	4.1, 4.2	4.3, 4.4

Wmo-toezicht beoordeelt in het rapport 11 van de 21 onderzochte kwaliteitsnormen als onvoldoende. Zowel ten aanzien van de thema's deskundigheid van de professional als cliëntgerichtheid voldoet Humazorg niet aan wat er wettelijk en in onze contracten wordt gevraagd. Ook ten aanzien van het thema veiligheid, waar wij zwaar aan tillen, schiet Humazorg tekort. Veiligheidsrisico's voor cliënten worden door Humazorg onvoldoende onderkend en beperkt.

De toezichthouder concludeert dat Humazorg zich niet leerbaar opstelt. De rol van de eigenaar/directeur wordt als cruciaal bestempeld. De toezichthouder heeft er geen vertrouwen (meer) in dat bij Humazorg onder deze directeur zaken blijvend zullen veranderen. Het advies van de toezichthouder aan de regiogemeenten is om niet langer Wmo-producten af te nemen bij Humazorg.

De toezichthouder is van oordeel dat er geen sprake is van een acuut veiligheidsrisico voor de zittende cliënten. Echter hebben de toezichthouder en de gemeente geen vertrouwen meer in het lerend vermogen en de kwaliteitsborging bij Humazorg. De gemeente en Wmo-

toezicht constateren dat Humazorg bij herhaling op overtredingen is gewezen, maar er onvoldoende in slaagt om aantoonbaar en structureel verbeteringen te laten zien.

Op dinsdag 3 maart heeft er opnieuw een bestuurlijk gesprek plaats gevonden met de burgemeester en wethouder Visser. In dit gesprek heeft u uw zienswijze op het rapport van Wmo-toezicht kenbaar gemaakt.

Besluit

Op basis van de door Wmo-toezicht geconstateerde overtredingen, het gebrekkige lerende vermogen, de ontbrekende structurele kwaliteitsborging én de constatering van de toezichthouder in onderzoeken naar aanleiding van een aantal ernstige calamiteiten hebben wij besloten om de *“OVEREENKOMST 2018-2021 Aanbesteding ambulante Wmo 2015 en Jeugdhulp 17INK012”* met uw organisatie op 1 april 2020 te ontbinden, met als feitelijke einddatum 1 juli 2020. Dit houdt in dat er per direct een cliëntenstop geldt voor nieuwe cliënten van de gemeenten Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar en Nijmegen. Dit geldt voor zowel ZIN als pgb-gefinancierde zorg. De huidige cliënten moeten worden overgedragen naar een andere zorgaanbieder.

Vervolgproces

De huidige cliënten van Humazorg moeten worden overgedragen naar een andere zorgaanbieder. We willen u helpen om dit proces zorgvuldig vorm te geven. Daarom kan Humazorg voor de huidige cliënten gedurende de overgangsperiode (tot 1 juli 2020) nog kosten voor begeleiding van deze cliënten declareren. Aflopende indicaties worden in beginsel niet meer verlengd. De begeleiding dient er op gericht te zijn om de cliënten voor te bereiden op en te zorgen voor een warme, zorgvuldige en vlotte overdracht naar een andere zorgaanbieder. De wijze van overdracht staat beschreven in paragraaf 36.2 van het Programma van Eisen behorende bij deze overeenkomst.

De wijkteams/sociale teams van de betreffende gemeenten gaan in overleg met de cliënten op zoek naar andere aanbieders en maken per cliënt afspraken met uw organisatie over de overdracht. Voor wat betreft de door Humazorg begeleide jongeren gaan we in gesprek met hoofdaannemer Pluryn.

Wij hebben het Regionaal ondersteuningsbureau (ROB) gevraagd om samen met de wijkteams/sociale teams de nazorg op dit proces vorm te geven. Mevrouw A. van den Ende is aangewezen als aanspreekpunt vanuit de regiogemeenten. Wij vragen u om binnen zeven dagen na dagtekening van deze brief per mail (a.van.den.ende@nijmegen.nl) kenbaar te maken wie binnen uw organisatie het aanspreekpunt is voor de overdracht van cliënten. Graag nodigen wij diegene uit voor een overleg op **16 maart 2020 van 09.00-10.00 uur** om afspraken te maken over de overdracht. De contactpersoon kan zich melden bij de balie van het stadhuis en vragen naar mevrouw van den Ende.

We informeren alle cliënten van Humazorg in bijgevoegde brief (zie bijlage) over ons besluit. Wij vragen u om de cliëntenbrief met uw personeel te delen zodat medewerkers op

de hoogte zijn van de cliëntenbrief. Ook vragen wij u om uw personeel in te lichten over ons besluit.

Wij betreuren het dat wij gedwongen zijn om de samenwerking met uw organisatie te beëindigen en vertrouwen er op u voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester

Bijlage cliëntbrief

	
Korte Nieuwstraat 6 6511 PP Nijmegen contracteringregio@nijmegen.nl	
Postbus 9105 6500 HG Nijmegen	
De heer/mevrouw XXX Nijmegen	
Datum Xx maart 2020	Ons kenmerk
Onderwerp Einde zorg Humazorg	Datum uw brief

Geachte heer/mevrouw,

Op dit moment ontvangt u begeleiding of dagbesteding van Humazorg. Er zijn onderzoeken gedaan naar de kwaliteit van de zorg bij Humazorg. Deze kwaliteit vinden we niet goed genoeg. Wij hebben daarom besloten dat Humazorg geen zorg meer mag leveren. U krijgt in de toekomst zorg van een andere aanbieder. In deze brief laten wij u weten wat dit voor u betekent.

Zorg bij Humazorg is niet meer mogelijk

De regiogemeenten vinden het belangrijk dat u goede zorg krijgt. De gemeenten vinden net als de Wmo-toezichthouder dat Humazorg geen goede zorg biedt. Daarom kopen de gemeenten geen begeleiding of dagbesteding meer in bij Humazorg. Ook via pgb is het niet meer mogelijk om bij Humazorg zorg in te kopen. De gemeenten zijn in gesprek met Humazorg over voortzetting van uw zorg totdat u bij een andere zorgaanbieder terecht kunt. Wij maken met een aantal zorgbieders afspraken over het overnemen van cliënten.

Hoe nu verder?

U moet overstappen naar een andere zorgaanbieder, wij helpen u daarbij. Wij zullen u aanmelden bij het sociaal wijkteam, u hoeft zelf dus niets te doen. Het sociaal wijkteam neemt op korte termijn contact met u op om samen met u de opties te bespreken. In dat gesprek kunt u ook vertellen wat u zelf wilt.

Vragen?

1. Heeft u vragen over deze brief? Dan kunt u mailen naar veranderingenzorg@nijmegen.nl of bellen op nummer 024-2392460. De informatielijn is bereikbaar op vrijdag 13 maart en op dinsdag 17 maart van 9.00-12.00 uur.
2. Heeft u vragen over de zorg die u ontvangt of over de overstap naar een andere aanbieder? Dan kunt u terecht bij Annemarie Philipsen, medewerker van sociaal wijkteam Nijmegen via de email: annemarie.philipsen@sociaal-wijkteam.nl

regionaal ondersteuningsbureau
maatschappelijke ondersteuning & jeugdzorg



Indien u hulp nodig heeft bij het voeren van de gesprekken over de overstap naar een andere zorgaanbieder, dan kunt u terecht bij een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit kan bij:

- MEE Gelderse Poort: telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur via 088-6330000 of per mail via clientondersteuning@meegeldersepoort.nl.
- Zelfregiecentrum Nijmegen: Bianca van Raaij via 024-7511120 of per mail via b.v.raaij@zrcn.nl.

We vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Met vriendelijke groet,

Namens de regiogemeenten Rijk van Nijmegen,

Bas Linders,

Hoofd Regionaal Ondersteuningsbureau WMO/Jeugd voor de regio Rijk van Nijmegen met de gemeenten Nijmegen, Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar.

regionaal ondersteuningsbureau
maatschappelijke ondersteuning & jeugdzorg