



Nijmegen

Aan de gemeenteraad van Nijmegen
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP NIJMEGEN

Postadres
Gemeente Nijmegen
JZ10
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Stijn van Cleef
s.van.cleef@nijmegen.nl
T 024 – 329 27 93

Ons kenmerk
18.0004620

Datum 8 juni 2018
Betreft Raadsinformatiebrief Huishoudelijke Hulp,
waaronder stand van zaken Vérían

Geachte leden van de gemeenteraad,

U heeft kennis kunnen nemen van het faillissement van Vérían Care & Clean, één van de aanbieders van huishoudelijke hulp in onze gemeente. Vanuit de SP-fractie zijn hierover de nodige vragen gesteld en FNV Zorg & Welzijn heeft u op 22 mei jl. een brief gestuurd. Met deze raadsinformatiebrief willen we u informeren over de ontwikkelingen van de laatste twee maanden en zullen we reageren op de brief van FNV. We gaan chronologisch in op de volgende aspecten:

- Faillissement Vérían Care & Clean
- Tarieven huishoudelijke hulp
- Gunning nieuwe aanbieder
- Recent clienttevredenheidsonderzoek

Faillissement Vérían Care & Clean

Het college heeft via de media kennisgenomen van de surseance van betaling waarin Vérían Care & Clean was komen te verkeren. Overigens is de surseance van betaling inmiddels overgegaan in een faillissement van Vérían Care & Clean per 23 mei 2018. Vérían Care & Clean is een zogeheten personeels-BV. Dit houdt in dat de gemeente Nijmegen een contract heeft met Stichting Vérían, maar dat de feitelijke uitvoering geschiedt door Care & Clean waar het personeel dus onder valt. Stichting Vérían is overgenomen door investeringsmaatschappij Ledeboer Investments en verkeert dus niet in staat van faillissement.

Zorgcontinuïteit

Het college heeft de situatie vanaf het begin op de voet gevolgd en primair gewaarborgd dat mensen die daar recht op hebben, huishoudelijke hulp blijven ontvangen. Dat is immers de wettelijk taak waar het college op aangesproken mag worden. De bewindvoerder (en na faillissement de curator) heeft op 25 mei de arbeidsovereenkomst beëindigd met de medewerkers van Vérían Care & Clean. De medewerkers zijn de diensten blijven leveren, op basis van een afspraak tussen Stichting Vérían en Vérían Care & Clean dat medewerkers worden doorbetaald tot tot zes weken vanaf 25 mei, dus

tot 6 juli 2018. Na die zes weken moet dus een structurele oplossing gerealiseerd zijn. Vanaf de datum van faillissement heeft het UWV de loondoorbetalingsverplichting overgenomen.

Overname

De gemeente heeft, zoals gezegd, een contract met Stichting V érian. Primair heeft het college dan ook de vraag bij de stichting neergelegd hoe zij uitvoering denkt te gaan geven aan de overeenkomst. We hebben daarbij als kader aangegeven dat we verwachten dat personeel zoveel mogelijk met behoud van rechtspositie wordt overgenomen en dat de koppels hulp-cliënt zoveel mogelijk in stand worden gelaten. Op 6 juni heeft het gesprek met Stichting V érian plaatsgevonden. In dit gesprek is duidelijk geworden dat Stichting V érian de overeenkomst tot levering van huishoudelijke hulp zal blijven uitvoeren, voor alle cliënten die bij V érian blijven of voor V érian kiezen. Daarbij streven zij ernaar alle hulpen een passend aanbod te doen, zodat de koppeling hulp-client zoveel mogelijk behouden kan blijven. Uiteindelijk maken zowel hulpen als clienten natuurlijk ook hun eigen afweging.

Communicatie richting cliënten

Informatievoorziening over de stand van zaken, is primair de verantwoordelijkheid van de BV Care & Clean en Stichting V érian. Begin juni is ons gebleken dat cliënten tegenstrijdige berichten ontvangen. Sommige aanbieders roepen cliënten op om over te stappen, terwijl deze aanbieders nog geen contract hadden met de gemeente. Om die reden heeft het college begin juni een brief naar de cliënten gestuurd. In die brief is benadrukt dat huishoudelijke hulp geleverd blijft, dat de situatie rondom de overname van V érian Care & Clean nog niet duidelijk is. Cliënten is het advies gegeven om nadere berichtgeving af te wachten en voorlopig niet over te stappen. Medio juni ontvangen clienten wederom een brief van de gemeente.

Tarieven hh

Vanaf het begin van deze situatie is gewezen richting het college, als zou deze situatie ontstaan zijn omdat de tarieven voor huishoudelijke hulp in Nijmegen te laag zouden zijn.

Het college zal eerst ingaan op de huidige situatie en vervolgens vooruit kijken naar de AMvB waar aan gerefereerd wordt.

Huidige situatie

De tarieven op grond van de huidige aanbesteding zijn tot stand gekomen in overleg met de aanbieders. Dat spreekt dus tegen dat dit een eenzijdige prijsoplegging van het college zou zijn. Dit tarief voldoet aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, waar de gemeente Nijmegen zich vanaf het begin aan geconformeerd heeft. Het tarief is vervolgens geïndexeerd op basis van de cao VVT.

Er is enkele malen aan het college verzocht om een eventuele overnemende partij een hoger tarief aan te bieden. Dat is niet gedaan omdat dit een wezenlijke wijziging van de contracten inhoudt, wat betekent dat feitelijk de lopende aanbesteding opgebroken was.

AMvB

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag had als doel om basisafspraken te maken, waaruit een reëel tarief voor huishoudelijke hulp zou moeten voortvloeien. Vanwege de beperkte werking van de Code is deze in 2017 vervangen door een Algemene Maatregel van Bestuur ("reële-kostprijs-AMvB"). Gedurende de situatie rondom Vërian is regelmatig de vraag gesteld of de gemeente Nijmegen AMvB-plichtig is. De AMvB heeft betrekking op contracten die vanaf 1 april 2017 zijn afgesloten. De contracten huishoudelijke hulp in Nijmegen dateren van 2016. Daarmee valt de gemeente dus niet onder de AMvB.

Echter, ook al zou de gemeente onder de AMvB vallen, is de consequentie niet zo zwart-wit als geschetst in de brief van FNV Zorg & Welzijn van 22 mei. De AMvB bevat namelijk componenten die in de kostprijs verdisconteerd moeten zijn. Zo moet er behalve een looncomponent ook borging zijn van:

- Redelijke overheadkosten;
- Kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
- Reis- en opleidingskosten;
- Indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst; en
- Overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.

De AMvB noemt geen bedragen en daarmee dus ook niet de door FNV aangehouden € 25,- per uur.

Per 7 mei 2018 is de CAO VVT algemeen verbindend verklaard. Deze CAO vertalen wij (met terugwerkende kracht per 1 april 2018) door in een tariefsverhoging, in afstemming met de gecontracteerde aanbieders. Het uurtarief voor HH1 voor 2018 komt daarmee op € 24,00, en het bijbehorend periodetarief van €201,60 per 4 weken. Voor HH2 blijft ons tarief en het bijbehorend periodetarief ongewijzigd in 2018.

We zullen opnieuw in beraad gaan over de tarieven met zorgaanbieders bij verdere loonsverhogingen ingevolge de cao VVT per 1 oktober 2018.

Gunning Tvo

Thuiszorgaanbieder Tvo heeft het college verzocht om toegelaten te worden als gecontracteerde aanbieder huishoudelijke hulp. De huidige aanbesteding laat dit twee keer per jaar toe. De aanvraag van Tvo is getoetst aan het programma van eisen van de aanbesteding. De aanvraag voldoet waardoor het college heeft besloten om Tvo per 1 juli 2018 toe te laten als aanbieder huishoudelijke hulp.

Kwaliteitsonderzoek hulp bij het huishouden

Wmo Support heeft het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp uitgevoerd.

Wmo Support voert twee maal per jaar dit onderzoek uit bij 250 cliënten thuis. Het onderzoek bestaat uit een mondeling cliënt ervaringsonderzoek en een technische

kwaliteitsmeting. Dit voorjaar is de rapportage over de eerste 250 onderzoeken en in het najaar volgt een rapportage die gaat over alle 500 uitgevoerde onderzoeken in 2018. Het primaire doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat de kwaliteit van de dienstverlening zich vertaalt in de mate van tevredenheid. Daarom wordt het oordeel van de cliënt als uitgangspunt genomen.

Belangrijkste resultaten

	Voorjaar 2018	2017	Voorjaar 2017	2015
Cijfer zorgaanbieder	6,8	7,5	7,2	7,1
Cijfer kwaliteit van schoonmaak	7,7	8	7,9	8,1
Cijfer huishoudelijke hulp zelf	8,2	8,2	8,3	Niet gemeten

De werkwijze 'schoon en leefbaar huis' is nu anderhalf jaar geleden geïmplementeerd. Positief is dat cliënten vrijwel net zo tevreden blijken over de huishoudelijke hulp zelf als de afgelopen 1,5 jaar. Daarin is geen verandering opgetreden. Wel zien we dat het cijfer kwaliteit van de schoonmaak is afgenomen. Ook laat het cijfer zorgaanbieder een daling zien ten opzichte van voorgaande periode. Het cijfer is wel nog steeds voldoende. Als we inzoomen op het tevredenheidscijfer voor de zorgaanbieder nader bekijken wat betreft de cijfers die specifiek gegeven zijn aan de zorgaanbieders, zien we dat vooral Vérían (nu 6,1 was 7,2 in 2017) een forse daling laat zien. Zoomen we in op het tevredenheidscijfer voor kwaliteit van de schoonmaak dan zien we een lichte daling ervan bij Vérían (nu 7,8 was 8,0 in 2017) en bij zorgaanbieder Tzorg een forse daling (nu 7,1 in 2017 was dit 7,7). We nemen deze uitkomsten mee in de contractmanagementgesprekken.

Faillissement Vérían Clean&Care

In de afgelopen periode heeft het faillissement van Vérían Care & Clean onrust veroorzaakt bij cliënten van Vérían. Dit heeft zijn weerslag gehad op het tevredenheidscijfer dat cliënten geven aan de zorgaanbieder. Cliënten van Vérían hebben zich in het onderzoek ook vaker op een negatieve wijze uitgesproken over de gang van zaken. Het bieden van zorgcontinuïteit is ons belangrijkste uitgangspunt in onze onderhandeling en gesprekken met zorgaanbieders.

Vervolg

De conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek bespreken we met de zorgaanbieders en sociale wijkteams. Indien nodig zullen er concrete verbeterafspraken worden gemaakt.

Ook bespreken we de onderzoeken met de cliënten en adviesraden. In onze communicatie zullen we gericht de afstemming zoeken met huisartsen en de ziekenhuizen. Ook zullen we onze website optimaliseren wat betreft berichtgeving over de mogelijkheden voor huishoudelijke hulp. Een volgend onderzoek vindt komend najaar plaats. Hiervan zal wederom een rapportage over het jaar 2018 worden uitgebracht. Deze wordt wederom gedeeld met de Raad en andere betrokken partijen.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester