



College van burgemeester en wethouders
Gemeente 's-Hertogenbosch
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

betreft: schriftelijke vragen artikel 39 Dreiging faillissement in de Thuiszorg

's-Hertogenbosch, 2 juli 2014

Geacht College,

Voorafgaand aan uw brief aan de raad en het persbericht aan de media zijn van gisteren d.d. 1 juli 2014 kondigde zich vanaf januari dit jaar aan het faillissement, Patein/Vivent Thuiszorg, al aan.

Hoewel bij recente onderzoeken naar 'tevredenheid klanten Thuiszorgorganisaties' en het monitoren duidelijk werd dat de klanttevredenheid – met name voor de eigen vertrouwde thuishulp – goed (een 7,5 gemiddeld) scoorde, kregen de fracties van PvdA en CDA signalen binnen dat de transitie binnen één van onze drie contractanten Patein/Vivent niet goed verliep. Deze thuiszorgorganisatie scoorde het laagste van de drie en het aantal niet tevreden klanten steeg tot 26 %

PvdA en CDA ontvingen signalen dat klanten last hadden van veel wisselingen van hun thuishulp-werkster, zelfs op korte termijn 3 personen! Ook de invalhulpverleners spraken over onduidelijkheid en ontevredenheid over de organisatie en dat ze steeds met een andere leidinggevende te maken hadden. Inmiddels is het tussenmanagement van Patein/Vivent voor een groot deel afgevoerd. Het % meer hulp over de vloer ten opzichte van de Overhead is wel bereikt, maar de 50% te hoog gekwalificeerde thuishulpverleners van met name het oude Vivent met opgebouwde rechten van een CAO-loon van schaal 15, heeft te horen gekregen dat zij vrijwillig naar schaal 10 zou moeten. De Gemeente 's-Hertogenbosch was in beginsel wel bereid een financiële brug te slaan voor dit personeel, maar gemeenten in de regio beslisten anders.

PvdA en CDA begrijpen dat het gedupeerde personeel de dubbele 'demotie' niet rechtvaardig vindt: 'eerst ging de functiebeschrijving al terug van verzorgend verplegend naar hulp in de huishouding, en nu zouden ze ook nog hetzelfde werk voor veel minder geld moeten doen.'

Tot slot willen wij u er op wijzen dat de PvdA-fractie en de CDA-fractie over de Raadsinformatiebrief Risicobeheersing Jeugdzorg, een kritische noot hebben gesteld:

'Daarnaast missen wij het risico dat de zorgaanbieders niet de transitie en - nog belangrijker - de gewenste transformatie kunnen realiseren.' En waren wij van mening 'dat in het risicobeheerplan als risico moet worden opgenomen, dat de zorgaanbieders de transformatie niet kunnen realiseren met daarbij de beheersmaatregelen om hier als gemeente invloed op uit te oefenen'.

Vanmiddag heeft de raad een raadsinformatiebrief van B&W ontvangen met de uitslag van de monitor en daarom beperken wij ons tot de volgende 3 vragen

PvdA en CDA stellen het college de volgende vragen:

1. Wat kan het college doen om de kwaliteit van de thuiszorg voor de bestaande klanten van Patein/Vivent in de gemeente te behouden en zelfs te verbeteren?
 - a. Kan de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch nog invloed uitoefenen bij de eventuele keuze tot inkoop:
2. Er zijn 1400 inwoners van 's-Hertogenbosch momenteel klant van Vivent/Patein:
 - a. Hoe wordt in de communicatie voorzien om onrust onder de klanten voorkomen.
 - b. Kunt u garanderen dat deze klanten kunnen kiezen om door te gaan met hun eigen hulp die vaak een onderdeel is geworden van de familie.
 - c. En zo niet dat zij kunnen kiezen voor een andere aanbieder die dezelfde of betere kwaliteit via ZZP of PGB biedt?
3. Voorziet het college in een plan om samen met de bond en de organisatie een sociaal plan op te stellen om de 300 thuiswerkers die binnen de gemeente werken over te nemen in de 2 andere gecontracteerde organisaties, als wel in sociale wijkzorgteams in de wijken of via het Werkbedrijf?

In afwachting van uw antwoord,

Hartelijke groeten,

Namens de fractie PvdA
Inke Katoen

Namens de fractie CDA,
Marianne van der Sloot

C.G.E.M. Katoen – De Graaf
Graafseweg 269
5213 AK 's-Hertogenbosch

Fractie PvdA
Mevrouw C.G.E.M Katoen
Graafseweg 269
5213 AK 's-HERTOGENBOSCH

Uw brief van : 2 juli 2014
Uw kenmerk :
Ons kenmerk :
Datum : 8 juli 2014

Ref. : R. van Gaal
Tel. : (073) 615 53 25
Fax :
E-mail : r.vangaal@s-hertogenbosch.nl

Onderwerp : Uw vragen ex. art. 39 RvO inzake: dreigend faillissement in de
thuiszorg

Geachte mevrouw Katoen,

Namens de fracties van de PvdA en het CDA heeft u ons op 7 juli jl., raadsvragen ex artikel 39 Reglement van Orde gesteld over de dreiging van een faillissement in de thuiszorg. Dit naar aanleiding van de ontwikkelingen bij Pantein-Vivent Huishoudelijke Hulp BV.

Voordat wij uw vragen beantwoorden, gaan wij graag eerst kort in op hetgeen u in de inleiding op uw vragen stelt. Daarin schrijft u dat de klanttevredenheid bij Pantein-Vivent achterblijft ten opzichte van de overige aanbieders van huishoudelijke hulp in onze gemeente. Recent onderzoek (juni 2014) toont echter aan dat klanten van Pantein-Vivent nagenoeg even tevreden zijn als klanten van de andere zorgaanbieders IVT Thuiszorg en Tzorg. Klanten van Pantein-Vivent geven gemiddeld een 7,7 voor het huisbezoek en zijn over het algemeen tevreden over het eindresultaat: een 'schoon en leefbaar huis'. Gegeven de huidige financiële situatie bij Pantein-Vivent en het feit dat het bedrijf vanuit de historie veel klanten heeft met zwaardere indicaties, is dat een goede prestatie te noemen. Ons college spreekt dan ook grote waardering uit voor de betreffende medewerkers. Rust en stabiliteit voor medewerkers én klanten is in deze moeilijke tijd bij Pantein-Vivent ook geboden. Waar mogelijk willen wij daar graag onze bijdrage aan leveren.

Vraag 1: *Wat kan het college doen om de kwaliteit van de thuiszorg in de gemeente te behouden en zelfs te verbeteren?
Kan de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch nog invloed uitoefenen bij de eventuele keuze tot inkoop*

Antwoord: De inkoop van huishoudelijke hulp binnen onze gemeente is contractueel vastgelegd voor de periode 2014 t/m 2016 bij de drie thuiszorgorganisaties IVT thuiszorg, Pantein-Vivent Huishoudelijke Hulp BV en Tzorg. Uw raad heeft de nieuwe werkwijze hulp bij het huishouden en de hiervoor bijbehorende tariefstelling in oktober 2013 vastgesteld. Er is op dit moment geen aanleiding om een nieuwe inkoop te heroverwegen. Een recent onderzoek (zie de op 2 juli 2014 toegestuurde raadsinformatiebrief) toont aan dat de meeste klanten tevreden zijn (gemiddeld 7,5) over de nieuwe werkwijze en het eindresultaat. Ook de meeste mantelzorgers van deze klanten geven het resultaat een ruime voldoende. Wel zijn er belangrijke aandachtspunten vanuit de praktijk die we met uw instemming en in samenspraak met de aanbieders snel willen bijstellen.

Paraaf steller :

Paraaf directeur :

Paraaf gemeente secretaris:

Zo is het belangrijk om bijzondere aandacht te hebben voor klanten met doorlopende indicaties en echtparen waarbij de één mantelzorger is voor de ander. Een overgangsregeling voor 2015 zal u daarom worden voorgelegd. Dit betekent dat klanten hulp bij het huishouden in 's-Hertogenbosch met een doorlopende indicatie (toekenningsbesluit) in 2015 (1.400 in aantal) deze behouden tot uiterlijk 31 december 2015. Zo voorkomt de gemeente onrust bij klanten en kan zij de tarieven geleidelijk en langzamer afbouwen. Ook met andere belangrijke aanbevelingen uit het onderzoek, waaronder de geadresseerde problematiek rondom mantelzorgondersteuning bij hulp bij het huishouden, gaan wij actief aan de slag. Waar onze voorgenomen acties in dit kader aan raadsbevoegdheden raken, komen wij vanzelfsprekend bij u terug.

Vraag 2:

Er zijn 1400 inwoners van 's-Hertogenbosch momenteel klant van Vivent-Pantein:

- a. Hoe wordt in de communicatie voorzien om onrust onder de klanten voorkomen.*
- b. Kunt u garanderen dat deze klanten kunnen kiezen om door te gaan met hun eigen hulp die vaak een onderdeel is geworden van de familie?*
- c. En zo niet dat zij kunnen kiezen voor een andere aanbieder die dezelfde of betere kwaliteit via ZZP of PGB biedt?*

Antwoord:

- a. Er is op 3 juli een brief door de aanbieder aan alle klanten in onze gemeente gezonden die in nauwe afstemming met ons is opgesteld (zie bijlage). Hierin wordt aangegeven dat er op dit moment niets voor de klanten verandert in de dienstverlening van Pantein-Vivent.
- b. Dit kunnen wij helaas niet garanderen, omdat vanwege de noodzakelijke reorganisatie ontslagen zullen vallen. Klanten waar de hulp van ontslagen wordt, krijgen te maken met een nieuwe hulp. Vanzelfsprekend begrijpen wij dat dit een impact kan hebben op het persoonlijk leven van klanten.
- c. De huidige klanttevredenheid bij Pantein-Vivent is goed. Mocht de ontstane situatie echter onverhoopt leiden tot ontevredenheid en/of klachten, dan kunnen klanten van het bedrijf in overleg met de gemeente eventueel terecht bij de andere contractpartijen. De klant is altijd vrij om te kiezen, maar de huidige situatie waarin het bedrijf verkeert, kan op zichzelf geen reden zijn voor wisseling. Met een wisseling van aanbieder zijn bovendien ook de medewerkers van Pantein-Vivent niet geholpen.

Vraag 3:

Voorziet het college in een plan om samen met de bond en de organisatie een sociaal plan op te stellen om de 300 thuiswerkers die binnen de gemeente werken over te nemen in de 2 andere gecontracteerde organisaties, als wel in sociale wijkzorgteams in de wijken of via het Werkbedrijf? Op welk moment denkt U met de raad de wenselijkheid van deze pilot te bespreken? Dit omdat er misschien verschillende fracties, zoals wij, zijn die geheel anders over deze voortijdige bezuiniging zullen oordelen!

Antwoord:

Dit is op dit moment niet aan de orde. Pantein-Vivent Huishoudelijke Hulp BV gaat immers door met de dienstverlening, conform de contractuele verplichtingen die het bedrijf met onze gemeente heeft. Pas op het moment van een (naderend) faillissement zal overleg plaatsvinden van overdracht naar de andere huidige aanbieders. Een sociaal plan is dan niet van toepassing. Medewerkers hebben dan de keuze om een nieuw dienstverband aan te gaan met de andere aanbieders IVT thuiszorg en Tzorg. Echter dit zal naar verwachting gebeuren tegen noodzakelijke lagere arbeidsvoorwaarden zonder anciënniteit en lagere rechtszekerheid.

Door de situatie waarin Pantein-Vivent is beland, verliezen mogelijk een vijftigtal medewerkers vanaf 1 januari 2015 hun werk in 's-Hertogenbosch. Wij zijn niet blind voor de gevolgen die dit voor hen heeft. Daarom zullen wij samen met het UWV voor deze groep op korte termijn een banenmarkt organiseren om te onderzoeken of herplaatsing mogelijk is bij de andere contractpartners. Zij hebben aangegeven in principe bereid te zijn medewerkers over te nemen, maar wel tegen andere arbeidsvoorwaarden. Voor medewerkers die salaris in moeten leveren, wordt door Pantein-Vivent vanaf september 2014 tot en met december 2014 een geleidelijke verlaging toegepast.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,
De secretaris, De burgemeester,

mr. drs. I.A.M. Woestenberg

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts