

Aan de leden van de Gemeenteraad

DATUM 5 september 2017
ONDERWERP Beantwoording schriftelijke vragen ChristenUnie
ONS KENMERK

Geachte heer, mevrouw,

Op 21 augustus 2017 heeft de fractie van de ChristenUnie schriftelijke vragen gesteld over het ingrijpen van de gemeente Hoogeveen bij zorgaanbieder Ben Effectief B.V. De vragen luiden als volgt(cursief) en de antwoorden zijn toegevoegd:

1. *Onze fractie is van mening dat het informeren van de raad bij zo'n ingrijpend besluit hoort bij de actieve informatie plicht van het college aan de raad. Voor zover wij na kunnen gaan, is dit niet gebeurd. Waarom heeft u de raad nog niet geïnformeerd over deze zaak?*

De ondernomen acties en genomen besluiten bij zorgaanbieder Ben Effectief B.V. zijn in lijn met de uitvoering en handhaving van onze gemeentelijke Wmo-taken. Hierin hebben wij u niet actief opgezocht. Wij hadden u willen informeren; helaas is dit gezien de vakantieperiode niet gebeurd.

2. *Wat zijn uw overwegingen om tot zo'n drastisch besluit te komen?*

De gemeente Hoogeveen heeft in de week van 17 juli 2017 concrete signalen en klachten ontvangen over de kwaliteit van de zorgverlening door Ben Effectief B.V. Hierop is direct een onderzoek gestart door de toezichthouders/handhavers Wmo van de gemeente Hoogeveen. Voor de volledigheid: er zijn in juni 2017 (anonieme) signalen binnengekomen over de kwaliteit van zorgverlening door Ben Effectief B.V. Op dat moment waren dit geen officiële klachten en te weinig concreet om een onderzoek te starten.

Naar aanleiding van de concrete klachten is een onderzoek opgestart en hebben de toezichthouders/handhavers Wmo de eigenaren van Ben Effectief B.V. de mogelijkheid geboden een actieplan op te stellen om de zorgverlening en de veiligheid te verbeteren. In de mail met het verzoek om een actieplan op te stellen is door de

gemeente aan Ben Effectief BV gecommuniceerd op welke punten de zorginstelling op dat moment naar de mening van de gemeente niet voldeed. Het ontvangen 'actieplan' bevatte geen verbeterpunten, maar een verweer op de situatie bij Ben Effectief B.V.

In een daaropvolgend gesprek met de eigenaren van Ben Effectief B.V., gevoerd door twee toezichthouders/handhavers Wmo van de gemeente Hoogeveen, is nogmaals uitgebreid ingegaan op de signalen en klachten. In dat gesprek is BenEffectief B.V. een tweede keer de gelegenheid geboden op zeer korte termijn een actieplan op te stellen, waaruit bleek dat de zorgverlening en veiligheid werd verbeterd. De eigenaren hebben hier mee ingestemd, en hebben de volgende dag een actieplan overlegd.

Het tweede actieplan dat wij ontvingen, gaf nog altijd onvoldoende vertrouwen dat de cliënten hiermee wel de zorg en begeleiding geboden kregen die zij nodig hadden.

3. *Naar onze informatie heeft er weinig tijd gezeten tussen het ontvangen van de klachten en uw besluit tot overplaatsing en verwijdering van de cliënten van Ben Effectief. Waarom hebt u zo snel gehandeld en is er geen sprake geweest van breed onderzoek en gesprek over oplossingen?*

Onze eerste zorg ging uit naar het welzijn en de veiligheid van de cliënten. De gemeente Hoogeveen vindt het belangrijk dat zij de zorg en begeleiding krijgen die ze nodig hebben, in een veilige omgeving. Het gaat hier om een kwetsbare groep mensen die grotendeels 24-uurs zorg en begeleiding nodig heeft. De cliënten hebben uiteenlopende 'zware' diagnoses met daarbij behorende problematiek. Wij hadden gezien de ervaringen zoals onder vraag 2 is beantwoord geen vertrouwen in de professionele zorgverlening en veiligheid die BenEffectief B.V. hen moest bieden.

Zonder teveel in detail te treden, gezien het nog lopende onderzoek door de toezichthouders/handhavers Wmo en omwille van de privacy van de cliënten, willen we u melden dat wij onze zorgen hadden over onder andere de volgende punten:

- onvoldoende begeleiding overdag en in de nachtelijke uren;
- onvoldoende dagdelen dagbesteding voor cliënten;
- onvoldoende bemensing voor slaapdiensten;
- onvoldoende garantie dat het ingehuurd beveiligingsbedrijf de zorg en begeleiding op een professionele, verantwoorde wijze uitvoert;
- onderbezetting op de drie locaties leidend tot onvoldoende waarborging van de zorg en veiligheid van cliënten en medewerkers;

- onvoldoende inzicht over de daadwerkelijke contactmomenten met (ambulante) cliënten;
- medicijnen worden bewaard in een kast die niet afgesloten kan worden;
- ontbreken van een medicijnprotocol.

Het onderzoek naar aanleiding van de concrete signalen en klachten is in de week van 17 juli 2017 in een stroomversnelling geraakt. Er is meerdere malen contact geweest met de eigenaren van Ben Effectief B.V., via e-mail, telefoon en in persoonlijke gesprekken. Ook hebben er in die week gesprekken plaatsgevonden met medewerkers en cliënten van Ben Effectief B.V., die het beeld over de kwalitatief onvoldoende geleverde zorg bevestigden. Naar onze mening was het onverantwoord de cliënten langer op deze locaties te laten verblijven.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot het handelen op vrijdag 21 juli 2017 door het aan de cliënten kenbaar maken van het intrekken van de persoonsgebonden budgetten behorende bij de Wmo indicaties en de Beschermd Wonen indicaties.

Dit is in lijn met de aankondiging die wij via e-mail eerder die week aan de eigenaren van Ben Effectief B.V. hebben verzonden. De gemeente heeft dan ook geen besluit genomen tot het overplaatsen en/of verwijderen van cliënten maar heeft de cliënten na de mededeling betreffende het intrekken van de pgb's de gelegenheid geboden om woonruimte en zorg af te nemen bij en van andere zorgaanbieders.

De cliënten zijn vervolgens allen vrijwillig vertrokken.

4. *In hoeverre heeft u contact gehad met de Inspectie voor de Volksgezondheid? Is dit besluit in gezamenlijkheid genomen?*

In de week van 17 juli 2017 is meerdere malen contact geweest met de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De klachten die zijn ingediend waren onder andere van een mentor van twee Wlz-clieënten. Wlz-indicaties worden afgegeven door het Zorgkantoor, de Inspectie voor de Gezondheidszorg is hier de toezichthouder. Wij hebben als gemeente Hoogeveen onze zorgen geuit en het belang van nader onderzoek naar de kwaliteit van zorg en de veiligheid van de cliënten aangegeven.

Het Zorgkantoor heeft op vrijdag 21 juli haar medewerking toegezegd en stond achter ons besluit..

5. *Onlangs vernamen wij uit de pers dat de inspectie geen nader onderzoek doet naar de situatie bij Ben Effectief. Klopt deze berichtgeving? En wat is uw reactie hierop?*

Het feit dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg haar onderzoek heeft stopgezet bij de locaties van Ben Effectief B.V. hebben ook wij

uit de media moeten vernemen. We gaan met de Inspectie voor de Gezondheidszorg een evaluatiegesprek voeren en dan ook spreken over de beweegredenen rondom deze beslissing.

6. *Bij Ben Effectief waren ook cliënten die vielen onder de WLZ. Wij nemen aan dat u een en ander voortijdig hebt afgestemd met het zorgkantoor. Wat was hun reactie?*

Het besluit tot het intrekken van de pgb's en de gemeentelijke handelswijze op vrijdag 21 juli 2017 heeft vooraf geleid tot regelmatig contact met het Zorgkantoor. Na een telefonisch overleg tussen de wethouder en de directie van het Zorgkantoor, waarin onze zorgen en de urgentie duidelijk zijn gemaakt, heeft ook het Zorgkantoor de noodzaak ingezien en hebben zij hun medewerking toegezegd. Zij stemden in met het aanbieden van (een) vervangende zorgaanbieder en woonruimte ook voor hun cliënten met een Wlz-indicatie.
Zie verder het antwoord op vraag 4.

7. *Zijn alle cliënten (ook die vallen onder de WLZ) van Ben Effectief ondergebracht bij een andere zorginstelling? Kunt u de garantie geven dat men dat men betere zorg ontvangt? Waaruit bestaat deze garantie?*

Alle cliënten, met een Wmo- dan wel Wlz-indicatie, zijn (vrijwillig) ondergebracht bij een andere zorgaanbieder. In de weken na het ingrijpen op 21 juli 2017 is regelmatig contact met hen geweest, via de gemeente Hoogeveen (Wmo) en het Zorgkantoor (Wlz). In deze gesprekken is besproken of de huidige locatie voor nu passend is, of dat er actie ondernomen moet worden, bijvoorbeeld voor een andere locatie. Ook is gevraagd hoe het met hen gaat en of ze op een ander vlak ondersteuning nodig hebben. De meeste cliënten hebben aangegeven dat zij momenteel tevreden zijn met hun plek en de zorg krijgen die zij nodig hebben. Voor de Wmo-clianten die hebben aangegeven dat zij op een andere locatie / bij een andere zorgaanbieder beter op hun plek zijn, is een alternatief gezocht. Deze is voor iedereen gevonden. Ook de cliënten met een Wlz-indicatie is een alternatief geboden, hierover is actief contact geweest met het Zorgkantoor. Een aantal cliënten heeft aangegeven terug te willen naar Hoogeveen, ook hier hebben we plekken voor gevonden. Verdere plaatsing is de verantwoordelijkheid van het Zorgkantoor.

8. *In hoeverre is rekening gehouden met de wensen van de cliënten en hebt u hen betrokken bij dit besluit?*

Zoals in antwoord op vraag 3 aangegeven, gaat het om een kwetsbare groep mensen, met specifieke problematiek. Mensen die

geïndiceerd zijn met 24-uurs zorg en begeleiding. Cliënten zijn op vrijdag 21 juli 2017 ingelicht over het besluit tot het intrekken van de pgb's en de aanleiding, in aanwezigheid van een toezichthouder/handhaver Wmo, een senior consultant Wmo van de gemeente Hoogeveen en medewerkers van Ben Effectief B.V. De cliënten is het besluit toegelicht en hen is uitgelegd dat de gemeente Hoogeveen, als toezichthouder op de uitvoering van de Wmo, het onverantwoord vond dat zij nog langer op deze locaties verbleven. In dat gesprek is aangegeven dat voor iedereen, ook voor de cliënten met een Wlz-indicatie, een vervangende zorgaanbieder en woonruimte beschikbaar was. Het stond alle cliënten vrij hier gebruik van te maken. Het merendeel heeft dit gedaan en een aantal van hen heeft er voor gekozen (tijdelijk) bij familie intrek te nemen.

Inmiddels bent u op de hoogte van de aansprakelijkstelling die Van Benthem & Keulen Advocaten & Notariaat namens Ben Effectief B.V. bij ons heeft neergelegd. Wij beraden ons momenteel, samen met Nysingh advocaten-notarissen, op een reactie op dit schrijven.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Nanne Kramer
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis
burgemeester