

## Incluzio en Hollands Kroon, voltreffer of miskleun?

### Voorwoord.

Over de samenwerking tussen Hollands Kroon en Incluzio is door anderen al veel gezegd en geschreven.

Er verschenen eerder columns van Eugeen Hoekstra en Kees Zwaan en interviews door Hollands Kroon Centraal met bestuurder De Visser en een recent uitgebreid interview in de Schager Courant met GroenLinks-raadslid Jan Eichhorn. Voorts verscheen er in december van het vorig jaar een uitgebreid artikel van Follow the Money over deze samenwerking.

Deze commentaren en interviews zijn zeer lezenswaardig, maar ze beperken zich grotendeels tot deelgebieden van de samenwerking tussen Incluzio en Hollands Kroon.

Onafhankelijke Betrokken Burgers OBB vinden het zinvol om alle aspecten (of in ieder geval zoveel mogelijk) van de samenwerking tussen Hollands Kroon en Incluzio te belichten.

### Wie/wat is Incluzio?

Inclusio BV is opgericht in 2014 en is dus nog een jonge onderneming zonder een verleden in of kennis van de zorg. Het is een dochteronderneming van Facilicom BV te Schiedam. Dit moederbedrijf heeft tientallen werkmaatschappijen, waaronder Incluzio. Facilicom is van oudsher werkzaam in de schoonmaakbranche en nu dus ook in de zorg. Facilicom BV is een familiebedrijf. Eigenaar is de familie Geurts uit Schiedam; in 2019 was pater familias Johan Geurts goed voor een notering op plaats 110 in de Quote 500.

In 2016 startte de samenwerking met Hollands Kroon en werd Incluzio Hollands Kroon BV (IHK) opgericht, als onderdeel van de landelijke organisatie Incluzio BV. Huidige bestuurder van Incluzio Hollands Kroon is Peter de Visser. Er is een stuurgroep bestaande uit voornoemde bestuurder van Incluzio Hollands Kroon, alsmede de directeur van Hollands Kroon en de wethouder.

Kanttekening: een stuurgroep beoogt een coördinerend en sturend orgaan te zijn. Er kunnen vraagtekens worden gezet bij de huidige samenstelling. Op zijn minst zou er ook een vertegenwoordiger namens de zorgvragers in moeten zitten en wellicht ook een vertegenwoordiger uit de gemeenteraad, bij voorkeur van de oppositie. De bestuurder van Incluzio Hollands Kroon hoort niet in de stuurgroep thuis; hij is uitvoerder en geen coördinator. Hij kan wél bij de stuurgroep worden uitgenodigd om bijv. de tussentijdse rapportages toe te lichten.

Waarom laat de WMO-adviesraad op dit punt niets van zich horen?

Axxicom is een onderdeel van Inclusio BV. Het huishulppersoneel in het kader van de WMO staat daar op de loonlijst; ook in Hollands Kroon. Axxicom ontvangt 25 euro per uur voor huishoudelijke hulp. De huishulp ziet daar zélf maar 11,87 euro bruto van terug. Hiervoor moet de medewerker niet alleen huishulp leveren, maar die ook inplannen, zelf vervanging regelen bij ziekte, en teamoverleg plegen. Of Axxicom meer doet dan de salarisadministratie, is zeer de vraag. Menig payroll-bedrijf zou bij dit soort marges de vingers aflikken. In tegenstelling tot Incluzio Hollands Kroon maakt Axxicom wél winst. Winst die overigens door haar opdrachtgever Incluzio wordt gefinancierd. Een fraai staatje van kruisbestuiving!.

Totaal werkt Incluzio Hollands Kroon op deelgebieden samen met 49 onderaannemers, deels behorend tot het Facilicom-concern. Een onderaannemer uit het pre-Incluziotijdperk heeft na de komst van Incluzio de samenwerking beëindigd; naar verluidt omdat het tarief waarvoor moest worden gewerkt zodanig werd uitgeknepen dat daarmee geen behoorlijke bedrijfsvoering kon worden gerealiseerd. Dit kan een incident zijn geweest; tegelijkertijd zegt het ook wel iets over de verhouding tussen Incluzio Hollands Kroon en haar onderaannemers.

### Incluzio en Hollands Kroon.

Hollands Kroon stapte in 2016 uit een kort daarvoor aangegane samenwerking met Schagen, het COWWI (Centrale Ondersteuning, Wijkteams, Werk en Inkomen). Dit zou voor Hollands Kroon een voordeel opleveren van 2,2 miljoen.

Vervolgens werden marktpartijen uitgenodigd om in te schrijven voor de uitvoering van het zorgpakket in Hollands Kroon.

Laagste inschrijver G4Us leek aanvankelijk hoge ogen te gooien. Nader onderzoek leerde dat dit bedrijf in het verleden een bedenkelijke reputatie had opgebouwd en werden de onderhandelingen afgebroken.

Daarerna kwam Inluzio in beeld voor een contract met een looptijd van 2,5 jaar. Kern van de taakomschrijving in de aanbesteding was: "Iedereen die zorg behoeft in Hollands Kroon, moet die zorg kunnen krijgen". Verder nauwelijks gespecificeerd, althans niet zichtbaar voor de buitenwereld. Deze taakstelling laat heel veel ruimte voor interpretatie. Want, hoe en door wie wordt de zorgvraag bepaald? Welke kwaliteitseisen worden gesteld? Worden er limieten gesteld aan de reactietijd? Etc. Voor ons gevoel is bij de gunning van de opdracht aan Inluzio Hollands Kroon van meet af veel te veel ruimte gegeven aan deze contractpartij, met eigen invulling van de beperkte taakomschrijving en de daarmee gepaard gaande financiële risico's als gevolg.

Inkopen is een vak. Wij twijfelen er aan of die vakbekwaamheid wel voldoende aanwezig was/is bij Hollands Kroon!.

#### Inluzio Hollands Kroon en tekorten.

Vanaf de start van Inluzio Hollands Kroon moest er geld bij; vier ton in 2016, 1 miljoen in 2017 en in 2018 nog eens 2,3 miljoen. Deze terugkerende financiële injecties door de gemeente roepen allerlei vragen op:

- Waarom is Inluzio Holland Kroon niet gehouden aan het inschrijfbedrag bij de aanbesteding (28,8 miljoen voor 2,5 jaar)?
- Wat is het motief van Hollands Kroon geweest om de financiële gaten van Inluzio Hollands Kroon te dichten? Volgens de wethouder werd dat veroorzaakt door nieuwe zorgvragers als gevolg van migratie uit andere gemeentes. Maar rechtvaardigt dat een toename van meer dan 30% aan financiële middelen over een contractperiode van 2,5 jaar?
- Inluzio Hollands Kroon was/is verliesgevend. Op zich niet vreemd voor een jong bedrijf dat zich in feite nog in de opstartfase bevindt. De vraag rijst of bijstorting door de gemeente nu veroorzaakt is door toename van de zorgvraag; of is hiermee toch een fors deel van de aanloop- en opstartverliezen van Inluzio Hollands Kroon gefinancierd?
- Waar is eigenlijk het voordeel van 2,2 miljoen uit de COWWI-samenwerking gebleven? Dat voordeel lijkt volledig te verdampen als gevolg van de bijstortingen ten behoeve van Inluzio Hollands Kroon. Misschien was de COWWI-samenwerking zo gek nog niet.
- Waar is het einde van deze geldstroom naar Inluzio Hollands Kroon? De wethouder heeft vorig jaar het contract verlengd. Gezien de herhaalde financiële injecties is die contractverlenging een twijfelachtig besluit geweest. Of is de drempel om afscheid te nemen van Inluzio te hoog geworden?

Bestuurder De Visser van Inluzio Hollands Kroon deed in een recent interview o.a. de volgende uitspraken:

- Inluzio Hollands Kroon blijft met zorguitgaven binnen de richtlijnen van Den Haag.
- Het winststreven van Inluzio is volgens bestuurder De Visser max. 4% van het budget/de omzet.

Kanttekeningen:

- Zorgvraag en zorguitgaven gaan hand in hand. Volgens "waar staat je gemeente" is zorgvraag in Hollands Kroon in hoofdlijnen ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. Dat de zorguitgaven binnen de richtlijnen van Den Haag blijven kan als een verdienste van Inluzio Hollands Kroon worden gezien. Feit blijft echter dat het zorgbudget in vier jaar tijd is

gestegen van ca. 12 naar bijna 20 miljoen Euro, een toename van maar liefst ruwweg 65% . Als deze trend zich voortzet is het zeer de vraag of we binnenkort nog steeds aan die Haagse richtlijnen kunnen voldoen.

- 4% winst op een budget van 20 miljoen betekent in theorie dat 800 duizend Euro in de zakken vloeit van de fam. Geurts en dus niet wordt besteed om de zorgvraag te bekostigen. Vooralsnog is Inluzio Hollands Kroon echter verliesgevend. Aan winstmaximalisatie tot een maximum van 4% komt men voorlopig niet toe. De opmerking van bestuurder de Visser over het beperkte winststreven lijkt aardig, maar is onder de gegeven omstandigheden vooral een opmerking voor de bühne. Over de kruisbestuiving van het winstgevende Axxicom houdt dhr. De Visser wijselijk zijn mond.

#### Inluzio Hollands Kroon en kwaliteit.

Er is geen scheiding tussen de beoordeling (indicering) van de zorgvraag en de uitvoering. De wijkteams die de indicering doen, maar ook de uitvoerenden, werken volledig onder de hoede van Inluzio Hollands Kroon. Zij hebben dus de regie over het gehele zorgproces, van begin tot het einde. Zij kunnen dus zélf de omvang en de kwaliteit van haar uit te voeren werkzaamheden beïnvloeden. Bovendien zijn er geen garanties voor een onpartijdige en objectieve beoordeling van de zorgvraag. Volgens wethouder Van Gent wordt toezicht op de kwaliteit gehouden door het team Inluzio; het team financiën van de gemeente houdt toezicht op de rechtmatigheid van de besteding van gelden. Voor die laatste taak is niet specifiek iemand aangewezen. Meerdere mensen hebben dat in hun takenpakket. Er wordt niet nader aangegeven hoe de regie op de kwaliteit wordt uitgeoefend door het “team Inluzio”. Daarnaast lijkt de financiële controle nogal diffuus; het is kennelijk niet strikt in de interne organisatie verweven.

Er zijn in meerdere klachten geweest over de toekenning van persoonsgebonden budgetten (PGB's) en de beperking van de keuzevrijheid van hulpverleners van PGB-houders. In de kern komen deze klachten er op neer dat Inluzio Hollands Kroon liever zélf de zorg levert dan een PGB te betalen. Ook in de raadsvergadering hebben de klagers hun woordje mogen doen. Alhoewel deze klachten fundamenteel de taakopvatting en –uitvoering van Inluzio Hollands Kroon raken, worden deze In het interview met Follow the Money door de wethouder weggezet als een incident. “De meeste mensen zijn blij met Inluzio....”, aldus de wethouder.

Er is inmiddels door gedupeerden een platform “Samen Sterk” geopend waarop klachten over Inluzio worden gebundeld. Gezien het aantal binnengekomen meldingen tot nu toe kan er geen sprake meer zijn van “incidenten”.

In een recent interview met Noordkopcentraal geeft bestuurder De Visser een toelichting op de werkwijze bij aanvraag van een PGB. Een hulpvrager kan kiezen voor zorg in natura of voor een PGB. Bij de keuze voor een PGB wordt o.a. onderzocht of de hulpvrager wel in staat is om financieel zijn budget goed te beheren. Daarnaast wordt voor succesvol beheer van het budget verlangd dat de hulpvragers voldoende communicatieve en schriftelijke vaardigheden hebben.

Het ligt voor de hand dat er met dit eisenpakket nogal wat PGB-aanvragers zullen afvallen. Gemakshalve gaat de heer De Visser er aan voorbij dat veel hulpvragers zich kunnen laten bijstaan door familie en/of mantelzorgers die wél aan de beheerseisen kunnen voldoen.

Is hier sprake van rechtsongelijkheid?

Als commercieel bedrijf heeft Inluzio er baat bij om zoveel mogelijk zorg in eigen hand te houden. De wettelijke keuzevrijheid voor hulpaanbieders aan PGB-houders is tegengesteld aan het commercieel belang van Inluzio. Meer omzet leidt in beginsel tot meer winst.

Conclusie: PGB's passen eigenlijk niet in het verdienmodel van Inluzio.

De WMO-adviesraad heeft resp. krijgt onvoldoende zeggingskracht om aanwezige knelpunten in de zorgverlening aan de kaak te stellen. Wij stellen voor om deze adviesraad te verbreden tot een “adviesraad sociale samenleving” met meer zeggingskracht en een veel bredere vertegenwoordiging uit het gehele sociale domein.

Bij fricties tussen zorgvragers en Inclusio Hollands Kroon zou de WMO-adviesraad een veel grotere rol kunnen spelen.

Daarnaast is er het Mantelzorgcentrum waar mantelzorgers met hun vragen terecht kunnen. Wij bevelen deze instantie van harte aan. Zij stellen zich onafhankelijk op en kunnen eventueel ook een adviserende rol spelen bij fricties tussen hulpvragers en Inclusio. Met betrekking tot die onafhankelijkheid is er eind vorig jaar een kink in de kabel gekomen. De beschikbaarstelling van financiële middelen is intussen door de gemeente gedelegeerd aan Inclusio Hollands Kroon. Zij nemen jaarlijks het besluit of het Mantelzorgcentrum haar werk mag doen, en wat zij belangrijk vinden.

Pro deo werkende mantelzorgers en een commerciële zorgverlener die vervolgens bepaalt of die mantelzorgers onafhankelijk advies kunnen vragen bij het Mantelzorgcentrum, dat gaat niet samen. Alhoewel er nog gesprekken gaande zijn tussen het Mantelzorgcentrum en Inclusio Hollands Kroon, zou de gemeente eigenlijk per direct deze ongewenste inmenging door Inclusio Hollands Kroon moeten corrigeren.

Op dit moment zitten we midden in de Coronacrisis. De thuishulp aan zorgvragers is stopgezet of tot een minimum beperkt. Dat heeft vooral te maken met het gebrek aan beschikbaarheid van beschermende middelen zoals mondkapjes en plastic schorten. Veel thuishulpen voelden zich in het begin van de crisis onbeschermd en wilden niet het risico lopen besmet te worden of besmetting te veroorzaken. Deze overmachtsituatie betekent wél dat veel hulpvragers aan hun lot zijn overgelaten of dat de hulpverlening noodgedwongen in handen komt van familie of mantelzorgers, met alle besmettingsrisico's van dien.

Natuurlijk is ook Inclusio overvallen door de coronacrisis. Het is ons niet bekend of Inclusio een noodscenario paraat heeft tijdens deze crisis. Het blijft op dat punt opvallend stil.

Welke inspanningen worden gedaan om de thuishulpen en andere zorgverleners, maar ook mantelzorgers, zo snel mogelijk van de vereiste beschermingsmiddelen te voorzien?

#### Inclusio Hollands Kroon en de politiek.

Het gemak waarmee de tekorten van Inclusio Hollands Kroon tot nu toe zijn vereffend is verbazingwekkend.

De coalitie is een gesloten bastion; de oppositie is eigenlijk niet in staat om hier doorheen te breken. Ondanks de tekorten is de wethouder tevreden en heeft zij in 2019 het contract met Inclusio verlengd zonder al te veel weerstand uit de gemeenteraad.

Alhoewel wettelijk verplicht, is er nog steeds geen externe controle op de uitvoering van de WMO door Hollands Kroon.

Volgens de wethouder wordt die controle uitgevoerd door de ambtenaren van het team Vitaliteit. Afgezien van de vraag of binnen dat team voldoende specifieke kennis in huis heeft, is dat is geen externe en dus gewenste objectieve controle! Bovendien hebben enkele leden van dit team een directe connectie met de wethouder in de rol van adviseur of als bestuursmedewerker.

Dit lijkt verdacht veel op de slager die zijn eigen vlees keurt.

Een recent uitgebreid interview in de Schager Courant met GroenLinks-raadslid Jan Eichhorn zal hopelijk de ogen openen en tot aanpassing van dit beleid leiden.

Vraag blijft: waarom probeert de gemeente zo halsstarrig de samenwerking met Inclusio Hollands Kroon binnenskamers houden? Is dit misschien om eigen onmacht of kennisgebrek te verdoezelen? Of is er iets anders te verbergen?

### Samenvatting en conclusie.

De veronderstelde besparing door het afscheid van de COWWI-samenwerking is niet zichtbaar gemaakt. In plaats daarvan is de gemeente een schip van bijleg geworden voor de tekorten van Inluzio Hollands Kroon. De oorzaak van deze tekorten is voor buitenstaanders nauwelijks te achterhalen. Gemeenschapsgeld wordt door de gemeente wel erg makkelijk overgeheveld naar Inluzio Hollands Kroon.

Ook de kwaliteit van de uitvoering van Inluzio Hollands Kroon laat op onderdelen te wensen over. Alhoewel bestuurder De Visser in meerdere interviews aangeeft dat zijn bedrijf primair gericht is op het verlenen van goede zorg, blijft zijn bedrijf tóch gewoon een commercieel bedrijf met winstoogmerk. Hun werkwijze bij de toekenning van PGB's bevestigt dat.

Hoe lang duurt het nog voordat de verantwoordelijke wethouder gaat inzien dat er nog al wat haken en ogen zitten aan de samenwerking met Inluzio. Haar rol bij het afscheid van COWWI, de aanbesteding van de zorg, de tekorten van Inluzio, de klachten over de kwaliteit van de zorg en het negeren van een onafhankelijke controle is op zijn zachtst gezegd nogal omstrede. Hoe lang duurt het nog voordat de gemeenteraad ingrijpt?

Hollands Kroon wil een regiegemeente zijn. Daar is op zich niets op tegen. Echter, uitbesteding van werk vraagt om deugdelijke regievoering, objectieve controle en kwaliteitsbewaking. De inwoners van Hollands Kroon mogen dit van de gemeente verwachten. Vraag is of de gemeente voldoende in staat is om deze rollen goed te kunnen vervullen.

Het lijkt er op dat vermeend financieel voordeel bij de gemeente prevaleert boven kwaliteit en controle. Door de regie op de zorg volledig uit handen te geven, dreigt de grip verloren te gaan.

Is er nog wel een weg terug ná Inluzio?

14 april 2020

Namens Onafhankelijke Betrokken Burgers OBB

Wim Hermans, Rob Ravensteijn, Wim Sepers, Tjeerd van Weering