

Geachte heer Mostert,

Uw bericht aan de directie van Labyrint Zorg BV ontving ik in goede orde. Gelet op de evidente belangen van alle betrokkenen, m.n. de privacy van (in de regel kwetsbare) cliënten, personeelsleden en (andere) stakeholders, alsook het gegeven dat Labyrint reeds onder het oog van een veelheid aan ervaren toezichthouders acteert, kan en zal van een reactie in uw uitzending of anderszins via de media geen sprake zijn. Maar uw vragen beantwoord ik natuurlijk graag. Waar mogelijk beantwoord ik meer vragen gecombineerd.

Allereerst wijs ik erop dat u veel onjuistheden als uitgangspunt hanteert. Zo stelt u dat Labyrint Zorg in 2018 15% winst maakte en u suggereert dat die is uitgekeerd aan personen. Het lijkt me passend om daarover op te merken dat het door u genoemde percentage vóór belasting was; na belastingen was sprake van een positief resultaat van 10,6 %. Met dat percentage ben ik, evenals de Raad van Commissarissen en andere stakeholders zoals betrokken gemeenten gepast tevreden, aangezien de afgelopen twee jaren het resultaat zijn van overdachte investeringen en bedrijfsvoering die het bedrijf, dat in 2014 nog in zwaar weer verkeerde, robuust hebben gemaakt. Een stevig eigen vermogen en verschillende reserveringen maken nu dat het bedrijf dusdanig solvabel en liquide is dat er weer klappen kunnen worden opgevangen. Dat die komen is evident; bijvoorbeeld voor 2019 is het resultaat naar verwachting een stuk minder positief dan de afgelopen jaren. Gelukkig zal dit niet betekenen dat de continuïteit van zorg aan onze vele cliënten in het gedrang komt.

Voor de goede orde vermeld ik maar dat dit financiële evenwicht wordt gecontroleerd door diverse professionals; allereerst natuurlijk door de interne accountant, alsook door de externe accountant die ervaring heeft op het gebied van zorg en welzijn en die ieder jaar een goedkeuringsverklaring afgeeft. Daarnaast is er de Raad van Commissarissen (RvC), die toezicht houdt op de morele en financiële bedrijfsvoering van Labyrint, conform de daarvoor geldende governance regels. Daarnaast heeft Labyrint aan verzekeraars en gemeenten verantwoording af te leggen. In het verleden is dat ook meermaals en naar behoren gebeurd.

Alle stukken die in het kader van voormeld toezicht worden opgesteld zijn, en die volgens de wet gepubliceerd moeten worden, zijn voor eenieder vrij toegankelijk. Ik verwijs u daar graag naar.

De dividenduitkeringen over 2017 en 2018 lijkt u in een kwaad daglicht te willen stellen. Ten onrechte. In de eerste plaats lijkt het erop dat de bekostigingssystematiek u volledig ontgaan is. Dat is ook wel begrijpelijk, want dat is ingewikkelde materie, maar het had u gesierd als u zich eerst had geïnformeerd over de bekostiging van zorgorganisaties zoals Labyrint, bijvoorbeeld bij de gemeenten (Oss, Den Bosch etc.), en daarna eerst conclusies had getrokken.

Kortweg, zijn in deze branche eventuele resultaten mede gebaseerd op zgh. nabetalings. In 2017 en 2018 zijn alle zorg gerelateerde werkzaamheden door Labyrint op voorhand begroot en is zorg op basis van verwachte cliëntaantallen ingekocht door stakeholders. Op het moment dat door cliënten of door gemeenten voor nieuwe cliënten meer zorg werd gevraagd, dan op voorhand werd begroot, dan werd dit door Labyrint gegeven en voor eigen rekening en risico bekostigd. Na goedkeuring van alle zorg volgt, als alles in orde is bevonden en het macrobudget het toeliet, in het najaar nabetaling door de gemeenten. Over 2017 en 2018 is dat gelukkig zeer positief uitgevallen. De resultaten zijn deels in eigen vermogen gegaan en deels uitgekeerd aan Labyrint Holding BV, die die uitkeringen ook heeft gebruikt voor garantstellingen voor weer nieuwe investeringen (panden, medewerkers, zorg), alsmede het dragen van risico's, zoals hiervoor vermeld (eerst zorg zelf bekostigen, daarna eventueel nabetaling ontvangen).

Die nabetaaling is grotendeels afhankelijk van de groei van de cliëntenpopulatie. Deze is in 2017 en 2018 positief geweest.

Dat positieve resultaten in de afgelopen jaren konden worden geboekt, is te danken aan een strakke financiële bedrijfsvoering die wij vatten onder de noemer 'lean werken'. Dat bestaat bijvoorbeeld uit een goede verhouding tussen directe en indirecte inzet door medewerkers in het primaire proces in relatie tot de overheadkosten, geen externe financiering en een zeer sober onkostenbeleid ten aanzien van luxe en reclame. Uitgangspunt bij Labyrint is mensen in dienstverband aan te nemen en niet -duurder- op uurtariefbasis via een externe partij in te huren.

Met het verlenen van goede zorg is de cliëntenpopulatie van Labyrint de afgelopen jaren stevig uitgebreid. Dat verklaart de positieve resultaten van de afgelopen jaren. Over 2019 is de populatie wat gekrompen, o.m. door een hoger verwacht aantal cliënten vanuit de inkooporganisaties van de gemeenten in combinatie met het tekort aan geschikte en betaalbare huurwoningen voor de cliënten die beschermd wonen. Daardoor wordt er over 2019 een beduidend lager resultaat verwacht. Eventuele tekorten zullen uit reserveringen of eigen vermogen moeten worden gefinancierd.

Voor alle duidelijkheid: De gemeenten verwijzen deze cliënten juist naar Labyrint, omdat Labyrint een goede prijs/kwaliteits- verhouding biedt. Labyrint nagenoeg niet actief in de PGB markt en werft dus zelf ook geen cliënten. Cliënten worden juist, al jaren en tot en met 2018 in toenemende mate door de financiers naar Labyrint doorverwezen.

Gelet op het voorgaande zijn uw stellingen omtrent winstmarges en uitkeringen dus manifest onjuist.

Als u de gemeente Den Bosch en/of wethouders met deze onjuistheden heeft geconfronteerd, dan kan ik me voorstellen dat zij daarop geagiteerd reageerden. Labyrint heeft echter van de gemeente Den Bosch, NB de inmiddels de grootste stakeholder, nooit enige ontevredenheid vernomen. Er zijn weleens vragen gesteld door de gemeenteraad, bijvoorbeeld n.a.v. de uitzending van 'Pointer' in juni dit jaar en daarop is een tijdige en adequate reactie vanuit Labyrint gekomen. Het spreekt overigens voor zich dat Labyrint te allen tijde bereid is om ook de raden van de diverse belanghebbende gemeenten nader te informeren.

Uw stellingen over niet-CAO conform werken zijn ook onjuist; om de agendavrijheid van onze medewerkers te maximaliseren is ervoor gekozen om niet de reistijd te vergoeden, maar de kilometervergoeding naar 60 eurocent te verhogen. Dat is niet in strijd met de CAO, zo leerde bestudering daarvan. Als u anders meent, dan verzoek ik u om concreet aan te geven waarop u dat dan baseert.

Overigens, een verdubbeling van het personeelsbestand in enkele jaren zou niet mogelijk zijn geweest als Labyrint zich, in de huidige krappe arbeidsmarkt, niet zouden houden aan, minimaal, de CAO.

Uw stellingen dat er zorg zou zijn gedeclareerd die niet is geleverd of niet kon worden geleverd, werp ik ver van mij. Wel verzoek ik u met klem om mij de concrete gevallen waarop u doelt te melden, zodat ik per omgaande een compliance-commissie kan instellen om deze te onderzoeken.

De stelling over de stook- en elektrakosten herken ik ook beslist niet. Zoals in elk ander geval, wordt hier ook een normale bedrijfsvoering toegepast. Dat betekent dat huurders een voorschot betalen voor g/w/l en dat er, achteraf, wordt afgerekend op basis van het daadwerkelijk verbruik, en dan volgt nabetaaling of terugbetaling.

Hoewel ik u graag zou melden hoezeer verkeerd u bent ingelicht over de door u aangehaalde individuele cliënt, doe ik dat niet. Op individuele cliëntsituaties kan ik niet ingaan vanwege de privacybelangen van alle betrokkenen, en m.n. die van de cliënt. Sterker nog, ik acht het immoreel om over het hoofd van een (kwetsbare) cliënt een debat aan te gaan. Ik wijs u er in dit verband op dat het mij apert schadelijk lijkt voor cliënten als u deze in de media exposeert. Het is maar zeer de vraag of deze cliënt de toekomstige persoonlijke impact juist kan inschatten. Het lijkt me trouwens ook strijdig met de richtlijn voor de journalistiek als u dat toch doet.

Specifiek voor onze locatie in Veghel wil ik u verwijzen naar een filmpje op Youtube. Als u zoekt op 'leefgoed Veghel' zult u wellicht een ander beeld krijgen. Juist hier is Labyrint iets unieks aan het ontwikkelen met 10 maatschappelijke organisaties in volledige samenwerking met de gemeente.

In algemene zin kan ik u in dit verband melden dat de realiteit is dat op een cliëntenpopulatie met een flinke omvang, zoals die van Labyrint, nooit een 100%-tevredenheidsscore wordt genoteerd. Natuurlijk ligt de streefwaarde daar wel op, maar het is een onbereikbaar doel. Juist om die volledige tevredenheid te benaderen, voeren wij jaarlijks cliënt tevredenheidsonderzoeken (CTO) uit. De resultaten daarvan gebruiken we om de kwaliteit van de organisatie te monitoren en waar mogelijk te verbeteren.

Daarnaast hanteert Labyrint een goede interne klachtenregeling, waarvan cliënten die onverhoopt ontevreden of anderszins teleurgesteld zijn, gebruik van kunnen maken. Op het bestaan daarvan wordt elke cliënt bij aanvang van de samenwerking gewezen. Elke klacht kan worden ingezonden aan de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@l-zw.nl. Dat adres krijgt iedere cliënt bij aanvang van de samenwerking op schrift.

Verder is Labyrint aangesloten bij een externe klachten- en geschillencommissie, waarover meer informatie via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg>.

Ook het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) maakt deel uit van het kwaliteitssysteem dat Labyrint hanteert.

Te uwer informatie vat ik de resultaten van de genoemde regelingen en onderzoeken over 2017 en 2018 samen. Uit het CTO 2017 wordt de algemene tevredenheid becijferd met een 7.3. Van de vijf categorieën scoort organisatie het minst (6.8), begeleiding het hoogst (7.9). Uit het CTO 2018 blijkt dat Labyrint iets beter scoort, een 7.4 gemiddeld. Laagst beoordeeld worden algemene tevredenheid en persoonlijke ontwikkeling met een 7.1. Begeleiding scoort het hoogst met een 8.0.

Over 2017 ontving de klachtenfunctionaris 3 klachten, die zijn afgehandeld. Over 2018 ontving de klachtenfunctionaris 5 klachten, die zijn afgehandeld.

Over 2017 zijn er 0 klachten ingediend bij de externe klachten-geschillencommissie. Over 2018 is er 1 klacht ingediend bij de externe klachten-geschillencommissie, die is afgehandeld.

Overigens worden deze gegevens ook gepubliceerd in de nieuwsbrief en dus gedeeld met cliënten, medewerkers en verschillende toezichthouders en stakeholders. Ook de Raad van Commissarissen houdt toezicht op de uitvoering en resultaten van de verschillende regelingen en onderzoeken. Daarnaast houdt deze ook langs andere weg toezicht op de tevredenheid en positie van de cliënten, bijvoorbeeld door periodiek overleg met de cliëntenraad. Van die overleggen wordt ook verslag gedaan en die verslagen zijn inzichtelijk voor o.m. de cliëntenraad zelf, de RvC en het management. Ik verwijs u overigens graag naar de publieksversies die van alle genoemde onderzoeken en regelingen beschikbaar zijn.

In het voorgaande heb ik u erop gewezen dat u een onjuiste opvatting heeft van verschillende zaken in de bedrijfsvoering van Labyrint en dat u uw stellingen op manifeste onjuistheden baseert. Wellicht zijn er 'rotte appels' die opereren in dezelfde branche, maar Labyrint is daar beslist geen van. Ik moet u er wel op wijzen dat u onjuistheden niet in de media mag poneren als waarheden. Dat zou immers niets anders zijn dan laster of smaad. Dit zou een zeer schadelijke invloed hebben op de cliëntenzorg en de belangen van alle stakeholders.

H. van Acht
bestuurder