



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90137 5200 MA 's-Hertogenbosch

Florance
Mevrouw N. Fischer,
Directie
Van Hornstraat 2
5282 NC BOXTEL

Werkgebied Zuidoost

Leeghwaterlaan 14
5223 BA 's-Hertogenbosch
Postbus 90137
5200 MA 's-Hertogenbosch
T 073 620 73 00
F 073 620 73 00
www.igz.nl

Inlichtingen bij

E. Stomph
T (073) 620 73 30

Datum 13 april 2010
Onderwerp ontvangen documenten

Ons kenmerk

2010-233171/Pr7/ES/rv

Uw brief

9 april 2010

Geachte mevrouw Fischer,

In vervolg op de inspectiebrief van 2 april jl. ontving de inspectie van u op 9 april jl. per fax een bijgestelde welkombrief en een gecorrigeerde overeenkomst van bemiddeling tussen Bemiddelingsbureau Florance en Zorgvrager.

De welkombrief geeft geen onduidelijkheid meer over de verantwoordelijkheden van het bemiddelingsbureau en van de zorgverlener. De brief is nu zo opgesteld dat niet langer de indruk wordt gewekt dat het bemiddelingsbureau zich inhoudelijk bemoeit met de zorg, dan wel zelf zorg levert, dan wel dat er een werkgever - werknemer relatie is met de zorgverlener.

Op basis van deze informatie, de eerder toegezonden documenten en de uitgevoerde inspectiebezoeken concludeert de inspectie dat Florance de organisatie van de zorg zodanig geregeld heeft dat er sprake is van een bemiddelingsbureau. Er is geen sprake van een instelling zoals gedefinieerd in de Kwaliteitswet zorginstellingen. Dit betekent dat deze wet niet van toepassing is op Florance.

Omdat Florance niet als instelling wordt aangemerkt, houdt de bemoeienis van de inspectie met het bemiddelingsbureau op. Over de afhandeling hiervan zult u nog een afsluitende brief ontvangen.

Hoogachtend,

Drs. E.C.A. Stomph,
Inspecteur



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90137 5200 MA 's-Hertogenbosch

Florance
Mevrouw N. Fischer,
Directie
Van Hornstraat 2
5282 NC BOXTEL

Werkgebied Zuidoost

Leeghwaterlaan 14
5223 BA 's-Hertogenbosch
Postbus 90137
5200 MA 's-Hertogenbosch
T 073 620 73 00
F 073 620 73 30
www.igz.nl

Inlichtingen bij

E. Stomph
T (073) 620 73 00

Datum 2 april 2010
Onderwerp ontvangen documenten

Ons kenmerk

2010-231502/Pr7/ES/rv

Uw brieven

31 maart en 1 april 2010

Geachte mevrouw Fischer,

In vervolg op de inspectiebrief van 19 maart jl. ontving de inspectie van u op 1 april jl. een aantal documenten, kopieën van correspondentie van de heer Sniijders en een begeleidend schrijven van uw kant. Conform uw verzoek zal de inspectie niet reageren naar de heer Sniijders, die op 30 maart jl. eveneens een deel van deze documenten naar de inspectie had gefaxt. De inspectie neemt aan dat u de heer Sniijders van uw verzoek heeft geïnformeerd.

De inspectie heeft de door u toegezonden documenten beoordeeld.

In de toegezonden overeenkomsten zijn de gemaakte opmerkingen verwerkt. Op een detailpunt heeft de inspectie nog een tegenstrijdigheid gevonden, namelijk bij wie de zorgvrager zich moet afmelden bij annulering van de afgesproken zorguren.

In de welkom brief zijn de verantwoordelijkheden van bemiddelingsbureau en zorgverlener echter nog niet duidelijk genoeg beschreven. Hierin wordt de indruk gewekt dat het bemiddelingsbureau zich inhoudelijk bemoeit met de zorg, dan wel zelf zorg levert, dan wel dat er een werkgever - werknemer relatie is met de zorgverlener.

Bij de toegezonden documenten ontbraken de uitgeprinte pagina's van de bijgestelde website. De inspectie heeft echter geconstateerd dat de verschillende tabbladen van de website geblokkeerd zijn. Alleen de tabbladen 'home' en 'contact' zijn toegankelijk en op deze tabbladen staat het bemiddelingsbureau juist beschreven.

De inspectie concludeert dat u aan de vragen uit de brief van 19 maart jl. heeft voldaan, met uitzondering van de welkom brief. U dient deze brief bij te stellen. De inspectie dient de bijgestelde versie uiterlijk op 10 april 2010 in haar bezit te hebben.

Hoogachtend,

Drs. E.C.A. Stomph,
Inspecteur



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90137 5200 MA 's-Hertogenbosch

Florance
Mevrouw N. Fischer,
Directie
Van Hornstraat 2
5282 NC BOXTEL

Werkgebied Zuidoost

Leeghwaterlaan 14
5223 BA 's-Hertogenbosch
Postbus 90137
5200 MA 's-Hertogenbosch
T 073 620 73 00
F 073 620 73 30
www.igz.nl

Inlichtingen bij
E. Stomph
T (073) 620 73 00

Ons kenmerk
2010-228399/Pr7/ES/rv

Datum 19 maart 2010
Onderwerp resultaten inspectiebezoek

Geachte mevrouw Fischer,

Op 16 maart 2010 hebben de Inspecteurs mevrouw drs. A.M.M. Schoemakers en drs. E.C.A. Stomph een bezoek gebracht aan uw thuiszorgorganisatie Florance te Boxtel. Het doel van het bezoek was om te toetsen of de organisatie van de zorg zodanig geregeld is dat er sprake is van een zuiver bemiddelingsbureau.

Bij het bezoek is een gesprek gevoerd met u en met een ZZP'er voor wie Florance bemiddelt. Daarnaast zijn de volgende documenten ingezien. Van de eerste drie documenten heeft de inspectie een exemplaar ontvangen.

- de concept zorgovereenkomst tussen zorgverlener en zorgvrager;
- de concept overeenkomst van bemiddeling tussen bemiddelingsbureau Florance en zorgvrager;
- de concept overeenkomst van opdracht tussen bemiddelingsbureau Florance en opdrachtnemer/zorgverlener;
- de concept schriftelijke informatie voor cliënten met daarin uitgewerkt hoe de verantwoordelijkheden van het bemiddelingsbureau en de ZZP'ers liggen.

Tot slot is op 17 maart 2010 de informatie op de website www.bureauflorance.nl beoordeeld.

Bevindingen

Florance heeft een aantal stappen ondernomen om de organisatie van de zorg te veranderen. Een en ander is nog niet afgerond. In het gesprek gaf u aan alles eind maart 2010 op orde te zullen hebben.

Volgens de ZZP'er is Florance een bemiddelingsbureau. De ZZP'er moet zelf administratief allerlei zaken op orde hebben, zoals een VAR-verklaring, ingeschreven zijn bij de Kamer van Koophandel, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, een bewijs van goed gedrag, etc. De ZZP'er heeft zelf de verantwoordelijkheid voor de inhoud van de geleverde zorg. Er is vanuit Florance geen inhoudelijke sturing ten aanzien van de zorg. Het volgen van scholing is een eigen verantwoordelijkheid van de ZZP'er, eventueel kan de ZZP'er daarbij gebruikmaken van cursussen die via Florance aangeboden worden. De ZZP'ers verzorgen onderling de roostering, d.w.z. zij geven hun beschikbaarheid door aan Florance die het rooster opstelt. Bij ziekte proberen de ZZP'ers in eerste instantie onderling de vervanging te regelen; als dat niet lukt, kan een beroep worden gedaan op Florance. Hoe de verantwoordelijkheden ten aanzien van het zorgdossier liggen, is de ZZP'er niet helemaal duidelijk.



Volgens de ZZP'er is het de afspraak dat eventuele klachten over de geleverde zorg via het bemiddelingsbureau afgehandeld worden. In eerste instantie wordt geprobeerd de klachten in onderling overleg met de cliënt of in het team van verzorgenden op te lossen.

Ons kenmerk
2010-228399/Pr7/ES/rv

Datum
19 maart 2010

Uit de documenten blijkt dat in grote lijnen de verhoudingen bemiddelingsbureau – zorgvrager – zorgverlener juist beschreven zijn.

Dit geldt echter niet voor de volgende punten:

- in de overeenkomst tussen zorgverlener en zorgvrager staat op veel plaatsen de Bemiddelaar genoemd;
- waar gesproken wordt over de zorgverlener en *zijn medewerkers*;
- waar het gaat om de rollen bij het afmelden en in rekening brengen van de kosten;
- waar het gaat om de klachtafhandeling; welke klachten naar de zorgverlener (over de zorg) en welke naar de bemiddelaar (over de bemiddeling);
- waar het gaat om het document met schriftelijke informatie voor cliënten.

Uit de beoordeling van de website blijkt dat de homepage duidelijk aangeeft dat Florance een bemiddelingsbureau is. De daarop volgende tabbladen geven echter onjuistheden aan over de verantwoordelijkheden van een bemiddelingsbureau. Er wordt de indruk gewekt dat Florance zelf thuiszorg biedt of zelf verpleging/verzorging verzorgt. Het tabblad werkwijze geeft de indruk dat Florance inhoudelijk de zorg bepaalt en coördineert.

Conclusie

Florance heeft de organisatie van de zorg op 15 maart 2010 niet zodanig geregeld dat er sprake is van een zuiver bemiddelingsbureau.

Veel zaken zijn echter zodanig in gang gezet dat verwacht mag worden dat dit binnen korte termijn wel het geval is. Hiervoor is echter nog een flinke inspanning noodzakelijk.

Maatregelen

Florance dient uiterlijk op 31 maart 2010 de organisatie van de zorg en de website zodanig aangepast te hebben dat hieruit volledig blijkt dat Florance een bemiddelingsbureau is.

Als bewijs hiervan dient Florance ervoor te zorgen dat de inspectie uiterlijk op 1 april 2010 de volgende bijgestelde documenten in haar bezit heeft:

- een kopie van de zorgovereenkomst tussen zorgverlener en zorgvrager die Florance hanteert;
- een exemplaar van de overeenkomst van bemiddeling tussen bemiddelingsbureau Florance en zorgvrager;
- een exemplaar van de overeenkomst van opdracht tussen bemiddelingsbureau Florance en opdrachtnemer/zorgverlener;
- een kopie van de schriftelijke informatie voor cliënten met daarin uitgewerkt hoe de verantwoordelijkheden van het bemiddelingsbureau en de ZZP'ers zijn;
- een uitgeprinte versie van alle pagina's van de bijgestelde website.

Als op die datum blijkt dat een en ander niet voldoende is aangepast, overweegt de inspectie om verdergaande maatregelen te nemen.



De inspectie verzoekt u de gesprekspartners van het bezoek te informeren van deze brief.

Ons kenmerk
2010-228399/Pr7/ES/rv

Datum
19 maart 2010

Hoogachtend

Drs. E.C.A. Stomph,
Inspecteur

Bezoekadres Leeghwaterlaan 14
5224 BA 's-HERTOGENBOSCH
Postadres Postbus 90137
5200 MA 's-HERTOGENBOSCH
Telefoon (073) 620 7300
Telefax (073) 620 7330
Internet www.igz.nl

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG



Florance
Mevrouw N. Fischer,
Directie
Van Hornstraat 2
5282 NC BOXTEL

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	's-Hertogenbosch,
2010-223992/Pr7/ES/rv	E. Stomph	(073) 620 7300	25 februari 2010
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
Besproken onderwerpen bij inspectiebezoek			
Florance te Boxtel op 24 februari 2010			

Geachte mevrouw Fisher,

Op 24 februari 2010 hebben de inspecteurs mevrouw drs. A.M.M. Schoemakers en drs. E.C.A. Stomph een bezoek gebracht aan uw thuiszorgorganisatie Florance te Boxtel. Het doel van het bezoek was om te vernemen wat de huidige stand van zaken is bij Florance en om de ontwikkelingen te toetsen.

Bevindingen

De nieuwe naam van de thuiszorgorganisatie is Florance. Bij de Kamer van Koophandel is de inschrijving gewijzigd. Bij het bezoek heeft u de inspectie een kopie van de bevestiging van de gewijzigde inschrijving in het handelsregister overhandigd.

Bij het bezoek heeft u verteld dat Florance gestopt is als onderaannemer en geen werkzaamheden meer verricht voor Thebe. U hebt dit mondeling aangegeven aan Thebe. U zegt niet van plan te zijn op korte termijn opnieuw onderaannemer te worden.

Florance kiest ervoor om uitsluitend een bemiddelingsbureau te zijn. Met de uitwerking hiervan bent u bezig. Hiervoor hebt u een Plan van Aanpak opgesteld. Dit plan heeft u tijdens het bezoek aan de inspectie uitgereikt. Bij het bezoek heeft u het plan toegelicht. De inspectie is daarbij ingegaan op de vragen die u had over de verantwoordelijkheden van een bemiddelingsbureau en van de ZZP-ers. De inspectie heeft benadrukt dat het van belang is om een en ander goed te regelen en duidelijk op papier te zetten, in het bijzonder voor de cliënten voor wie Florance de zorg gaat bemiddelen. U hebt aangegeven dat het zuiver doorvoeren van de keuze voor een bemiddelingsbureau op 15 maart 2010 gereed zal zijn.

Van het instellen van Verscherpt Toezicht heeft u de cliënten geïnformeerd. Ook hebt u de cliënten uitgelegd dat Florance uitsluitend bemiddelt voor de zorg. Momenteel bemiddelt Florance de zorg voor vier cliënten.

U hebt de ZZP-ers voor wie u bemiddelt eveneens geïnformeerd van het instellen van Verscherpt Toezicht en van de keuze voor een bemiddelingsbureau.

Voor gerechtvaardigd
vertrouwen in
verantwoorde zorg



Vervolg

Na 15 maart a.s. zal de inspectie een vervolfbezoek brengen en toetsen of de organisatie van de zorg zodanig geregeld is dat er sprake is van een zuiver bemiddelingsbureau. Voor dit vervolfbezoek zal opnieuw een afspraak met u worden gemaakt.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E.C.A. Stomph', written over a horizontal line.

Drs. E.C.A. Stomph,
Inspecteur