

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90137 5200 MA 's-Hertogenbosch

Florance
BOXTEL

Werkgebied Zuidoost
www.igz.nl

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

Datum 19 maart 2010
Onderwerp resultaten inspectiebezoek

Geachte,

Op 16 maart 2010 hebben de inspecteurs X en X 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

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

Datum

19 maart 2010

Hoogachtend,

Inspecteur