

Vergaderjaar 2016–2017

**34 104**

**Langdurige zorg**

**Nr. 179**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,  
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 mei 2017

Deze brief komt tegemoet aan uw verzoek om een stand van zakenbrief Fokuswonen, alsmede de beantwoording van een aantal gestelde vragen.

*Toezicht Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)*

Met de brief van 16 november 2015 (Kamerstuk 34 104, nr. 84) is uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken van het toezicht van de Inspectie van de Gezondheidszorg (IGZ) op Fokus. Uit het vervolgonderzoek van de IGZ in 2014/2015 bleek toen dat Fokus een breed scala aan maatregelen had doorgevoerd gericht op het verbeteren van de randvoorwaarden die nodig zijn om de kwaliteit van de zorgverlening, de veiligheid, de eigen regie en de belangen en rechten van de cliënten te waarborgen en het lerend vermogen van de organisatie te versterken. Ook na november 2015 heeft de IGZ de realisatie en het behoud van de verbeteringen bij Fokus nauwlettend gevolgd. De IGZ heeft met de Raad van Bestuur afspraken gemaakt over het interne toezicht en de wijze waarop de IGZ daarover wordt geïnformeerd. In dit kader heeft de IGZ gesprekken gevoerd met de Raad van Bestuur van Fokus. Daarnaast heeft de IGZ in 2016 twee onaangekondigde bezoeken gebracht aan projecten van Fokus om te toetsen of Stichting Fokus de verbeteringen heeft vast weten te houden. De uitkomsten hiervan waren positief. Naar het oordeel van de IGZ heeft Fokus de noodzakelijke verbetermaatregelen genomen en gezorgd voor een goede implementatie hiervan. De IGZ heeft vertrouwen dat de raad van bestuur ook in de komende tijd de gerealiseerde verbeteringen weet te behouden en te borgen en zal Fokus volgen in haar reguliere risicotoezicht.

*Organisatieontwikkeling*

Fokus voerde per 1 maart 2016 een reorganisatie door waarmee de kosten van management en staf zijn teruggebracht teneinde de groeiende omvang van de cliëntvraag op te vangen. Tegelijkertijd is vanuit het

Ministerie van VWS, voor de toenemende zorgvraag tot en met 2019, voor ieder jaar structureel het subsidieplafond van de subsidieregeling ADL-assistentie verhoogd. Met de reorganisatie heeft Fokus beoogd, zo geeft men aan, de overheadformatie terug te brengen tot minder dan 5% van de personeelsformatie. Fokus rapporteert over 2016 een positief exploitatieresultaat en voorziet dat ook voor de komende jaren. De reorganisatie, waarin de ADL-teams in de Fokusprojecten zelforganiserend zijn geworden, is volgens Fokus op hoofdlijnen goed verlopen, maar biedt ook uitdagingen en ontwikkelpunten voor de toekomst. Fokus geeft aan hier en daar in het land te kampen met arbeidsmarktproblematiek en een relatief hoog arbeidsverzuim.

Vanuit uw Kamer is naast het verzoek om een algemene stand van zaken op 23 februari ook een aantal vragen ingediend die hiernavolgende beantwoord worden.

#### **Vragen PvdA-fractie:**

1. Is de klachtenregeling van Fokus nog steeds op orde? Blijft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) hierop toezien?

*De IGZ heeft geconstateerd dat Fokus haar klachtenregeling heeft aangepast en is aangesloten bij een geschillencommissie conform de eisen van de Wkkgz. De klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz. De IGZ houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz. De werking van klachtenregelingen is een punt dat in het risicotoezicht wordt meegenomen.*

2. Kunt u een reactie geven op het rapport van het Zorginstituut Nederland over cliënten met assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL-assistentie) en een zeer zware zorgvraag met betrekking tot het concept Fokuswonen?

*Deze beleidsreactie krijgt u separaat toegezonden.*

#### **Vragen SP-fractie:**

3. Hoeveel mensen werken er bij Fokus en met wat voor contracten (fulltime of parttime)?

*Volgens opgave van Fokus werkten er (peildatum 31-12-2016) 2.528 medewerkers (1.418 FTE). De deeltijdfactor bij Fokus is 0,56.*

4. Klopt het dat er enkel mensen worden aangezocht voor enkele uren per week (contracten van 18 uur per maand bijvoorbeeld)?

*De contractomvang van ADL-assistenten varieert volgens opgave van Fokus globaal van 65 tot 120 uur in de maand.*

5. Hoeveel ADL-ers krijgt een bewoner gemiddeld over de vloer bij de assistentie op afroep?

*De omvang van een ADL-team in een Fokusproject wordt afgestemd op de omvang en de fluctuaties van de zorgvraag van cliënten. Als gevolg daarvan variëren de teams in omvang van 18 tot 40 medewerkers, die verspreid werken over 7 dagen in vroege dienst, late dienst en nachtdienst en extra op spijstijden. De bezetting per project varieert over de dag/nacht: soms één persoon, soms tot 8 personen, afhankelijk van de te verwachten vraag/drukke.*

6. Wat is de gemiddelde wachttijd van bewoners als zij de assistentie afroepen? Is die gemiddelde wachttijd per locatie bekend? Kunt u daar onderzoek naar doen?

*De wachttijden lopen per cliënt en per project uiteen. Fokus heeft de inspanningsverplichting in negen van de tien oproepen binnen*

15 minuten na de oproep de assistentieverlening te doen starten (90% van alle oproepen). Over 2016 was de prestatie: 89,8% van alle oproepen. Oproepen voor toiletgang en bij alarm (hulp binnen enkele minuten) krijgen voorrang.

De personeelsplanning is afgestemd op de verwachte omvang en frequentie van cliëntoproepen, gedurende 24 uur per etmaal. In de ADL-teams wordt de personeelsplanning dagelijks opnieuw afgestemd op nieuwe verwachtingen en ervaringen. De werkelijke vraag van cliënten is echter sterk wisselend en kan afwijken van de verwachting. Gelet op de beschikbare gegevens van Fokus vind ik het niet nodig nader onderzoek te laten doen naar de wachttijden.

7. Klopt het dat mensen die bij Fokus wonen en aangeven door bepaalde ADL-ers niet te willen worden geholpen, toch geholpen worden door die ADL-ers?

Fokus geeft aan dat dit inderdaad kan voorkomen. In het belang van de veiligheid van alle cliënten in het project en in het belang van beperking van wachttijden is het nodig dat alle medewerkers in het project bekwaam zijn voor alle voorkomende ADL-handelingen bij alle cliënten en deze ook daadwerkelijk (regelmatig) kunnen uitvoeren. Oproepen worden afgehandeld op volgorde van binnenkomst door de eerst beschikbare medewerker. Het honoreren van persoonlijke voorkeuren of antipathieën zou er toe kunnen leiden dat assistentie bij een andere cliënt moet worden onderbroken of dat de wachttijd bij een andere cliënt oploopt. Fokus honoreert dergelijke voorkeuren dan ook niet. Fokus honoreert wel zoveel mogelijk de functionele voorkeur voor assistentie door een bepaalde medewerker ingeval de cliënt een bepaald «talent» van de medewerker wil benutten.

8. Is het u bekend dat Fokus een rechtszaak over het uit huis willen zetten opzeggen van de zorgovereenkomst) van een bewoner heeft verloren met daarbij de reprimande dat dit een vorm van machtsmisbruik betrof? Wat heeft Fokus met deze rechterlijke uitspraak gedaan en hoe heeft zij hiervan geleerd?

Een zorgverleningsovereenkomst kan alleen door een zorgaanbieder worden opgezegd als daar een «gewichtige reden» voor is. De rechter toets daarop. In het geval dat de rechter aangeeft dat een zorgverleningsovereenkomst niet kan worden opgezegd, respecteert Fokus de uitspraak van de rechter. Bij navraag heeft Fokus aangegeven dat zij geen vonnis kent waarin een reprimande van de rechter voorkomt ten aanzien van machtsmisbruik door Fokus.

9. Erkent u dat het ronduit intimiderend is om een bewoner aan te geven dat de zorgovereenkomst (en daarmee ook de woonplek) wordt opgezegd omdat de bewoner kritisch is over de mate waarin de zorg op afroep tijdig en kwalitatief wordt verleend? Kunt u uw antwoord toelichten?

Ik vind het intimiderend en onaanvaardbaar als zoiets tegen een bewoner zou worden gezegd. Een zorgverleningsovereenkomst kan overigens alleen door een zorgaanbieder opgezegd als daar een «gewichtige reden» voor is. Kritiek op de tijdigheid en kwaliteit van de geleverde zorg is geen gewichtige reden.

10. Heeft Fokus nog meer rechterlijke procedures lopen richting bewoners? Zo ja, hoeveel en waar gaan die rechtszaken over?

Fokus geeft aan dat er op dit moment één rechterlijke procedure loopt in verband met het opzeggen van de zorgverleningsovereenkomst door Fokus. De voorzieningenrechter heeft de opzegging rechtmatig verklaard.

11. Hoe vaak komt het voor dat Fokus, woordvoerders van bewoners de toegang tot de locatie wordt ontzegd? Vindt u dat een juiste manier van

handelen als deze woordvoerders juist door bewoners zijn aangewezen om de belangen bij Fokus te behartigen?

*Ik heb van Fokus de volgende reactie ontvangen op deze vraag: «Het komt zelden voor dat cliënten van Fokus woordvoerders aanwijzen die, buiten aanwezigheid van de cliënten, hun belangen bij Fokus behartigen. In de casus waar vraagsteller waarschijnlijk op doelt, is de betrokken woordvoerder gevraagd aan te tonen dat zij daadwerkelijk als wettelijk vertegenwoordigers mogen optreden. Daarop is geen reactie ontvangen. Niettemin heeft Fokus met de woordvoerders gesproken. Omdat de woordvoerders zich respectloos en bedreigend gedroegen tegenover medewerkers van Fokus is toen besloten de woordvoerders niet meer toe te laten tot de ADL-post van Fokus.»*

12. Hoeveel mensen zijn er in de afgelopen jaren vertrokken bij Fokus? Is bekend waarom zij zijn vertrokken en of dit te maken had met onvrede over de dienstverlening en bejegening? Bent u bereid dit te (laten) onderzoeken?

*Volgens gegevens van Fokus zijn in 2016 43 cliënten overleden en 40 cliënten om andere redenen vertrokken. Van deze laatste groep gingen 16 cliënten over naar een verpleeghuis en 2 naar een specialistische woonvorm omdat zelfstandig wonen onmogelijk was geworden, 9 cliënten verhuisden naar een niet-Fokuswoning om met een pgb in de zorg te voorzien, 3 cliënten gingen over naar het (nieuwe) Persoonlijk Assistentiebudget dat beter aansluit op de beademingsvraag van de cliënt, 1 cliënt werd door de woningcorporatie uit zijn woning gezet wegens grote huurachterstand, met 2 cliënten werd de dienstverleningsovereenkomst eenzijdig beëindigd, van 6 cliënten is de reden onbekend, 1 cliënt vertrok vanwege een conflict. Het aantal cliëntmutaties is volgens Fokus over de afgelopen jaren redelijk stabiel (5,7% van het totaal aantal van ongeveer 1.400 cliënten).*

13. Hoe zit het met het ziekteverzuim bij Fokus?

*Het ziekteverzuim bij Fokus was over 2016 7,3% en over 2015 7,4%.*

#### **Vragen CDA-fractie:**

14. Op welke wijze wordt er gewerkt aan mogelijkheden om te zorgen dat mensen die weg moeten of weg willen uit een ADL-assistentie woning, dit met voorrang kunnen realiseren zodat zij in de nieuwe woning passende zorg kunnen ontvangen?

*Mensen die weg moeten of weg willen uit een ADL-woning krijgen van Fokus het aanbod in samenwerking met woningcorporatie en zorgkantoor/zorgverzekeraar (en de gemeente) op zoek te gaan naar een nieuwe combinatie van wonen en zorg. Afspraken worden daarover vastgelegd. Indien alle partijen samenwerken (Fokus, cliënt, gemeente en woningcorporatie) is de ervaring van Fokus dat het vinden van een goed alternatief mogelijk is.*

15. Als een verhuizing op korte termijn onmogelijk is: op welke wijze wordt er dan in de praktijk voor gezorgd dat er een voor de zorgvrager een passende oplossing komt in de ADL-assistentie woning?

*Afhankelijk van de cliëntsituatie kunnen aanbieder, woningcorporatie en zorgkantoor afspraken maken over tussentijdse oplossingen, waaronder (tijdelijke) aanvullende zorg uit de WLZ of vervangende zorg.*

#### **Vragen PVV-fractie:**

16. Kunt u uitleg geven over de juridische haalbaarheid van het huren van een huis via een woningcorporatie en de monopolypositie c.q. verplichte afname van zorg via Fokus?

*Bij de hervorming van de langdurige zorg en ondersteuning heb ik in overleg met uw Kamer geregeld dat het Fokus-concept «linksom of rechtsom» in stand zou blijven. In de subsidieregeling ADL-assistentie is (net als voorheen in de AWBZ) een koppeling vastgelegd tussen het huren van de woning aan het ontvangen van zorg door de ADL-aanbieder. Die koppeling is aangebracht om de continuïteit van de 24 uren beschikbare ADL-assistentie in dergelijke kleinschalige projecten blijvend te kunnen financieren en exploiteren.*

*Voor mensen met een zware fysieke beperking zijn er binnen de Wlz naast het Fokus-concept verschillende andere mogelijkheden om wonen en zorg te ontvangen, zoals intramuraal, via een volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT) of pgb. Ook zijn er verschillende mogelijkheden binnen Wmo en Zvw (waaronder ook via het pgb).*

17. Wat kan een bewoner doen als de zorg onvoldoende is en niet naar een concurrent kan? Omdat je niet in hetzelfde huis kan blijven wonen omdat daar geen andere zorg geleverd kan worden en dat verhuizen geen zin heeft omdat er in dezelfde stad/regio geen concurrent is.

*Zie voor de alternatieven voor wonen met zorg de antwoorden op vragen 14, 15 en 16. Het ADL-clusterwonen wordt naast Fokus ook nog aangeboden door twee andere aanbieders. Woningcorporaties hebben de huisvesting van bijzondere doelgroepen tot taak, waaronder het aanbieden van aangepaste woningen voor mensen met een fysieke beperking.*

#### **Vragen GroenLinks-fractie:**

18. Kunt u verduidelijken wat de grens is tussen hand- en spandiensten en huishoudelijke hulp, die door de gemeente geleverd moet worden geleverd?

*Hand- en spandiensten maken onlosmakelijk deel uit van de ADL-assistentie in overeenstemming met de subsidieregeling ADL-assistentie. Als uitgangspunt hanteert Fokus voor Hand- en spandiensten de volgende punten:*

*het gaat om handelingen:*

- die de cliënt vanwege zijn fysieke beperking niet zelf kan verrichten;*
- die in het verlengde liggen van andere ADL-handelingen (persoonlijke verzorging en verpleging), maar ook zelfstandig kunnen voorkomen;*
- die voor de cliënt nodig zijn omdat hij anders niet verder kan met zijn dagelijks leven;*
- waarvan het voor de hand ligt om daarvoor een beroep te doen op Fokus, inclusief die handelingen waarbij het om een onvoorziene situatie gaat;*

*en die tot de deskundigheid van ADL-assistenten behoren.*

*Huishoudelijke hulp die door gemeenten wordt geleverd is over het algemeen een meer planbare activiteit. Het schoonhouden van het huis, het verzorgen van de was, de maaltijd, huisdieren en planten vallen in het algemeen niet onder de hand- en spandiensten van de subsidieregeling.*

19. Hoe wordt er gewerkt aan het duidelijk maken en/of houden van die grens?

*Fokus heeft over het onderwerp, naast de Algemene voorwaarden, informatiemateriaal beschikbaar, waarmee in het project medewerker en cliënt in dialoog een antwoord kunnen zoeken en vinden op de vraag of een handeling wel of niet onder hand- en spandiensten kan vallen. Een en ander naar menselijke maat, urgentie en tijdelijke oplossingen. Fokus heeft een landelijke Vraagbaak Hand- en spandiensten in het leven geroepen waaraan cliënten en medewerkers een situatie kunnen*

*voorleggen en waarvan het advies bindend is voor de ADL-teams.  
Cliënten kunnen met de beschikbare informatie de gemeente informeren  
over de omvang van de assistentieverlening van Fokus.*

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M.J. van Rijn