

Den Haag, 25 januari 2017

Met uw brief van 16 november 2016 vraagt u mij om een reactie op een door u ontvangen brief van J.N. van V. te Eindhoven over de situatie bij Fokus. Met deze brief voldoe ik aan dat verzoek.

Alvorens tot beantwoording over te gaan, wil ik aangeven dat mij over Fokus zowel positieve signalen als soms ook minder positieve verhalen bereiken. Bij klachten over de geleverde kwaliteit kan de cliënt deze klachten allereerst bespreken met de zorgaanbieder. Als het gaat om de controle op de kwaliteit dan geldt voor Fokus (net als voor andere instellingen) dat de IGZ daar toezicht op houdt. In mijn brieven van 16 november 2015¹ en 19 februari 2016² heb ik u aangegeven dat de kwaliteit van zorg en de klachtenprocedure bij Fokus naar het oordeel van de IGZ voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld in wet- en regelgeving.

In deze brief reageer ik op de punten die door de briefschrijver zijn ingebracht. Daarbij baseer ik mij op informatie zoals deze door Fokus is aangeleverd.

Wachttijden bij Fokus

Fokus geeft aan dat zij zich inspant om volgens de leveringsvoorwaarden in de assistentie zo spoedig mogelijk te starten nadat de cliënt een oproep heeft geplaatst. Omdat oproepen op volgorde van binnenkomst worden afgehandeld kan het bij indien veel oproepen tegelijkertijd zijn, voorkomen dat wachttijden ontstaan. Fokus geeft aan dat in een concept waarin 24 uur per etmaal op afroep wordt gewerkt wachttijden niet altijd zijn te voorkomen. Daarop zijn de normtijden afgestemd. Het lokale ADL-team plant naar aanleiding van de ervaren drukte en wachttijden voldoende personeel in om wachttijden in de toekomst te verminderen. Daarbij wordt ook rekening gehouden met een efficiënte inzet van personeel. Fokus geeft aan over voldoende middelen te beschikken (uit de subsidieregeling ADL-assistentie) om assistentie op afroep te kunnen garanderen. Fokus geeft aan dat de doorgevoerde kostenbesparing in 2016 is gerealiseerd in de overhead.

Ik heb voor de jaren 2016 tot en met 2019 het subsidieplafond verhoogd om aan de groeiende zorgvraag – die te maken heeft met zorgverzwaring – te kunnen voldoen.

Arbeidsvoorwaarden bij Fokus

Om in het concept van 24-uurs hulp op afroep wachttijden te voorkomen en tegelijkertijd efficiënt te werken wordt de personeelsformatie door Fokus per project (door de zelforganiserende ADL-teams) afgestemd op de omvang en frequentie van de vraag van de cliënten. De vraag fluctueert fors over de dag en van uur tot uur, reden waarom in korte diensten wordt gewerkt. Soms met acht personeelsleden tegelijk, soms ook met één of twee, afhankelijk van de behoefte. De benodigde flexibele personeelsinzet vraagt om parttime-contracten, waarvan de minimum-omvang bij Fokus op 65 uur per maand ligt. In het project van de briefschrijver worden contracten uitgegeven van 65 tot 80 uur per maand. Er zijn volgens Fokus geen vacatures bekend van 20 uur per maand. Voor de weekends wordt een weekendkracht van 35 uur per maand ingezet. Er

¹ Kamerstuk 34 104, nr. 84

² Kamerstuk 34 104, nr. 103

zijn daarnaast ook contracten van 125 uur per maand. Medewerkers hebben soms een voorkeur voor korte diensten, in verband met privéomstandigheden. Fokus geeft aan dat van werknemers – in tegenstelling tot de bewering van de briefschrijver – niet wordt geëist dat zij zes dagen per week beschikbaar zijn. Wel worden beschikbaarheidsafspraken met medewerkers gemaakt om het roosteren en het oplossen van calamiteiten (als ziekteverzuim) mogelijk te maken. Die afspraken worden door de roosteraars gerespecteerd. Fokus streeft naar banen met een grotere omvang om het aantal medewerkers dat bij de cliënten over de vloer komt te verminderen en om aan de vraag naar grotere contracten op de arbeidsmarkt te kunnen voldoen. In het onderhavige project is in de afgelopen periode aan medewerkers met een contract van 65 uur per maand concreet aangeboden het contract op te hogen naar 80 uur per maand. Contractophoging heeft ook daadwerkelijk plaatsgevonden. Fokus zegt het beeld van «uitgeknepen contracten» niet te herkennen.

Kwaliteit

De briefschrijver beklagt zich over het aantal medewerkers in het project. Zie daarvoor ook de vorige paragraaf. Het aantal van 36 medewerkers klopt en is afgestemd op de (grote) vraag in dit project, op het feit dat 24 uur per etmaal op afroep wordt gewerkt en op het roosterproces dat daardoor complex is. Aflossen tijdens de verlening van ADL-assistentie vindt niet plaats omdat diensten wisselen, maar vooral vanwege de zwaarte van soms langdurige assistentieverlening, waardoor aflossing nodig is vanwege de fysieke belasting.

In de door briefschrijver beschreven gang van zaken bij oproepen voor toiletgang, die bij voorrang worden behandeld, schetst en veroordeelt briefschrijver calculerend gedrag van haar mede-clienten, waardoor andere cliënten langer moeten wachten. Uit het oogpunt van kwaliteit van zorg kent Fokus afspraken over voorrang voor toiletoproepen. Fokus herkent niet het beeld van veelvuldig misbruik daarvan.

De briefschrijver beklagt zich over oplopende wachttijden ingeval de cliënt bepaalde medewerkers (die de gevraagde assistentie zouden kunnen bieden en direct beschikbaar zijn) weigert. Als de cliënt medewerkers weigert, loopt de kans op het voorkomen van wachttijden inderdaad op. Dat is – zo geeft Fokus aan – dan niet het gevolg van voldoende of onvoldoende bekwaam personeel bij Fokus, maar van genoemde weigering door de cliënt. Voor de assistentie bij verpleegtechnische handelingen geldt dat Fokus aangeeft er voor te zorgen dat alle medewerkers in het project daartoe bevoegd en bekwaam zijn of worden. Over een beperking van het aantal personeelsleden dat voor een bepaalde (intieme of risicovolle) handeling wordt ingezet, kan de cliënt met Fokus overleggen om een oplossing te bereiken waarin weliswaar minder, maar voldoende medewerkers beschikbaar, bevoegd en bekwaam kunnen zijn. Omdat briefschrijver medewerkers voor bepaalde handelingen weigert, komen niet alle 36 medewerkers over de vloer.

Het Fokusconcept van 24 uren beschikbaarheid op afroep

Kern van het Fokus-concept is dat cliënten 24 uur per dag op afroep de hulp kunnen inroepen van een ADL-assistent. Fokus geeft aan, in tegenstelling tot de bewering van briefschrijver, niet te streven naar het leveren van assistentie op afspraak in plaats van op afroep. Met de cliënt wordt uitsluitend een afspraak gepland voor assistentieverlening indien hij dat wenst. Naast de afspraken wordt gezorgd voor voldoende personeel dat beschikbaar is voor het reageren op de oproepen, waardoor wachttijden verminderen. Het maken van afspraken wordt in het onderhavige project eerder ontmoedigd dan aangemoedigd.

Keuze cliënt

Cliënten van het ADL-clusterwonen kiezen bij aanvang voor de combinatie van aangepaste ADL-woning en de assistentieverlening door van de assistentieverlenende organisatie in dat cluster. Indien een cliënt – om welke reden dan ook – een andere keuze wil of moet maken is Fokus beschikbaar voor bemiddeling naar een andere woning en andere zorg. Fokus geeft aan dat de ervaring leert dat, mits partijen daarin samenwerken, daarin altijd een passende oplossing wordt gevonden. In geval van een conflict kan de rechter beoordelen of het einde van de dienstverleningsovereenkomst om goede redenen moet worden geforceerd, inclusief een verhuizing naar een andere woning. De koppeling tussen ADL-clusterwoning en de ADL-assistentie is vastgelegd in de subsidieregeling teneinde de kosten van de ADL-assistentie te beheersen en de exploitatie ervan te garanderen voor alle cliënten in ADL-clusters.

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