



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Thuiszorg Naborgh
t.a.v. de raad van bestuur
Pythagorasweg 19
3076 AJ ROTTERDAM

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij
ri.utrecht@igj.nl

Ons kenmerk
2019-2377070/V2016342

Datum 18 oktober 2019
Betreft Verslag van bevindingen toetsing aanwijzing 4 oktober
2019

Geachte bestuurder,

De inspectie heeft vanaf 14 oktober 2019 getoetst of Thuiszorg Naborgh B.V. de tekortkomingen heeft weggenomen en hiermee de aanwijzing van 4 oktober 2019 naleeft. De aanwijzing betreft vijf onderdelen, welke zijn:

1. Thuiszorg Naborgh dient uiterlijk op 11 oktober 2019 om 17.00 uur alle cliënten die zorg ontvangen zoals omschreven in de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, op een zorgvuldige wijze over te dragen aan een andere zorgaanbieder, niet zijnde een zorgaanbieder, waaraan overdracht van cliënten oplevert dat de situatie feitelijk (nagenoeg) dezelfde blijft. Datzelfde geldt voor alle cliënten die deze zorg onder de verantwoordelijkheid van Thuiszorg Naborgh ontvangen, dan wel die recht hebben op genoemde zorg.
2. Thuiszorg Naborgh zorgt ervoor dat tegelijk met de overdracht van elke cliënt aan een andere zorgaanbieder, het volledige cliëntdossier wordt overgedragen aan de andere zorgaanbieder.
3. Thuiszorg Naborgh zorgt er zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij overdracht van de cliënten aan een andere zorgaanbieder, voor dat de cliënten of -indien aanwezig- hun vertegenwoordigers alsmede de betrokken huisarts(en) worden geïnformeerd over deze aanwijzing en deze overdracht.
4. Thuiszorg Naborgh neemt geen nieuwe cliënten aan die recht hebben op zorg zoals omschreven in de Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet.
5. Thuiszorg Naborgh mag weer (nieuwe) cliënten in zorg nemen die recht hebben op zorg zoals omschreven in de Wet langdurige zorg- of Zorgverzekeringswet, indien na toetsing, door de inspectie is vastgesteld dat Thuiszorg Naborgh voldoet aan de volgende vereisten en normen op grond van de Wkkgz, dan wel dat aantoonbaar wordt gemaakt dat de genoemde vereisten en normen op grond van de Wkkgz voor toekomstige cliënten die zorg ontvangen zoals omschreven in de Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet worden nageleefd en deze naleving geborgd wordt:

Cliënt centraal; artikel 2 van de Wkkgz

- De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Datum

18 oktober 2019

Integrale zorg; artikel 2 en 3 van de Wkkgz

- De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

Ons kenmerk

2019-2377070/V2016342

Veilige zorg thuis; artikel 3 van de Wkkgz

- De wijkverpleging is gekwalificeerd en bekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.

Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 van de Wkkgz

- De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.
- De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar. Sturen op kwaliteit; artikel 2, 3 en 7 van de Wkkgz
- De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.
- De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.
- De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.

Voor de toetsing heeft de inspectie de volgende bronnen gebruikt:

- De overzichtslijst van cliënten, toegestuurd door Thuiszorg Naborgh op 13 oktober 2019, met daarin per cliënt de naam, geboortedatum, adresgegevens, telefoonnummers, verzekeraar, type zorg, hoeveelheid uren zorg per week, de overnemende zorgaanbieder, de datum van overdracht en de datum van dossieroverdracht;
- De overeenkomst tussen Thuiszorg Naborgh en Stichting Anna voor Zorg (hierna: Anna voor Zorg), toegestuurd door Thuiszorg Naborgh op 11 oktober 2019;
- Gesprekken met een selectie van cliënten die zorg kregen van zorgverleners voorheen handelend onder de naam Thuiszorg Naborgh, nu onder de naam van Anna voor Zorg;
- Gesprekken met een selectie van zorgverzekeraars;
- Gesprekken met een selectie van de overnemende zorgaanbieders.

Met verwijzing naar de eerste drie punten in de aanwijzing is bij dit onderzoek het volgende gebleken:

1)

- Thuiszorg Naborgh en Anna voor Zorg zijn 11 oktober 2019 schriftelijk overeengekomen dat Anna voor Zorg de cliënten van Thuiszorg Naborgh overneemt. In de overeenkomst staat dat 'Anna voor Zorg te kennen heeft gegeven dat zij bereid is de cliënten van Thuiszorg Naborgh over te nemen onder de hierna te noemen voorwaarden'.
- In de overeenkomst staan deze voorwaarden echter niet.
- Op 13 oktober 2019 heeft Thuiszorg Naborgh aan de inspectie een overzichtslijst van cliënten toegestuurd, waarin is opgenomen per wanneer welke cliënt naar welke zorgaanbieder over is gegaan en per wanneer het betreffende dossier daartoe is overgedragen.
- Bij 72 cliënten van de 87 cliënten is in dit overzicht opgenomen dat zij op 11 oktober 2019 zijn overgedragen aan Anna voor Zorg.

- Desgevraagd geeft de bestuurder van Anna voor Zorg op 14 oktober 2019 aan dat voorwaarden genoemd in de overeenkomst, in een bijlage, genaamd bijlage 1, opgenomen worden.
- Desgevraagd geeft Thuiszorg Naborgh op 14 oktober 2019 aan dat de overzichtslijst van cliënten, zoals toegestuurd op 13 oktober 2019, de bijlage is, die is toegevoegd aan de overeenkomst. Van voorwaarden over de overname wordt in genoemd overzicht echter niet gerept.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat een dergelijke bijlage op 14 oktober 2019 nog niet is vastgesteld. De inspectie ontvangt op 15 oktober 2019 van Anna voor Zorg een bijlage met voorwaarden onder welke Anna voor Zorg de cliënten van Thuiszorg Naborgh wil overnemen. De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat deze bijlage nog niet is vastgesteld. Thuiszorg Naborgh en Anna voor Zorg zijn het op 15 oktober 2019 desgevraagd nog niet eens over deze voorwaarden.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan met Thuiszorg Naborgh te hebben afgesproken dat Anna voor Zorg alleen cliënten wil overnemen als aan de volgende randvoorwaarden is voldaan:
 1. De cliënten moeten akkoord zijn met het overdragen van zorg;
 2. De zorgverzekeraars moeten akkoord zijn met het overdragen van zorg;
 3. Anna voor Zorg moet in staat zijn de zorg te kunnen leveren, hiervoor moeten zij voldoende deskundig personeel tot hun beschikking hebben.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat de organisatie op zondag een overzichtslijst van cliënten heeft ontvangen, maar hiervoor geen akkoord heeft gegeven.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat de beide organisaties de zorgvragen van het bestaande cliëntbestand niet hebben doorgenomen, voorafgaand aan het tekenen van de overeenkomst. Ook was er nog geen duidelijkheid over het exacte aantal over te nemen cliënten.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat de organisatie eerst wil inventariseren welke zorg cliënten nodig hebben en welke zorgverleners zij van Thuiszorg Naborgh kunnen overnemen, voor zij bepalen of ze de zorg kunnen leveren.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat de organisatie op 14 oktober 2019 contact opneemt met de betreffende cliënten, om hen te vragen of zij akkoord zijn met het overdragen van zorg. Als cliënten akkoord zijn wil de organisatie hen herindiceren.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan dat de organisatie op 15 oktober 2019 in gesprek gaat met de zorgverleners van Thuiszorg Naborgh over het eventueel overnemen van hun contracten.
- Bij navraag geeft de interimmanager van Thuiszorg Naborgh aan voor 13 cliënten niet te kunnen aangeven naar welke zorgaanbieder zij overgedragen zijn. De interimmanager heeft in de middag van 14 oktober 2019 deze cliënten na gebeld om hierachter te komen. Voor één cliënt geldt dat de interimmanager de inspectie op 14 oktober 2019 niet kan vertellen waarnaartoe deze cliënt is overgeplaatst.
- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh en de bestuurder van Anna voor Zorg geven aan dat in het weekend van 12 en 13 oktober 2019 de zorgroutes nog gelopen worden door Thuiszorg Naborgh, ondersteund door zorgverleners van Anna voor Zorg.
- De bestuurder van Anna voor Zorg geeft aan te hopen op woensdag de zorg aan de cliënten van Thuiszorg Naborgh te kunnen overnemen.

Datum
18 oktober 2019

Ons kenmerk
2019-2377070/V2016342

- Verschillende cliënten geven aan dat zij op dit moment zorg krijgen van Anna voor Zorg, maar dat de zorg door dezelfde zorgverleners geleverd werd als toen de organisatie nog Thuiszorg Naborgh heette.
- Zorgverzekeraar DSW geeft aan dat de huidige zorgsituatie dezelfde is als die van een week geleden: de zorg aan cliënten wordt geleverd door de zorgverleners van Thuiszorg Naborgh. Cliënten hebben geen nieuwe gezichten gezien.
- Verschillende cliënten geven aan zorg te ontvangen van de zorgverleners van Thuiszorg Naborgh. Zij zijn niet op de hoogte van een aanstaande overname door Anna voor Zorg.

Datum
18 oktober 2019

Ons kenmerk
2019-2377070/V2016342

2)

- Anna voor Zorg geeft aan sinds vrijdag 11 oktober 2019 digitale inzage te hebben in de dossiers van de cliënten.
- Verschillende andere overnemende zorgaanbieders geven op 14 oktober 2019 aan geen dossieroverdracht te hebben gekregen van Thuiszorg Naborgh, betreffende de cliënten die zij van hen hebben overgenomen.
- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh geeft op 14 oktober 2019 aan dat voor de cliënten die door zorgverzekeraar DSW zijn bemiddeld naar een andere zorgaanbieder geen dossieroverdracht heeft plaatsgevonden. DSW geeft aan van haar cliënten op 11 oktober 2019 een overzichtslijst met overnemende partij naar Thuiszorg Naborgh gestuurd te hebben met hierbij het bericht dat zij verwachten dat dossieroverdracht zal plaatsvinden. Het antwoord van Thuiszorg Naborgh was dat alle cliënten op deze lijst toch overgenomen zijn door Anna voor Zorg.

3)

- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh en de bestuurder van Anna voor Zorg geven op 14 oktober 2019 aan dat Anna voor Zorg de huisartsen van betrokken cliënten gaat informeren over de overdracht van zorg, dat is tot op heden niet gebeurd.
- Verschillende cliënten geven op 14 oktober 2019 aan niet geïnformeerd te zijn over de lopende aanwijzing op Thuiszorg Naborgh.
- Verschillende cliënten geven op 14 oktober 2019 aan geen uitleg te hebben gekregen over de naamsverandering van Thuiszorg Naborgh naar Anna voor Zorg.
- Verschillende cliënten geven op 14 oktober 2019 aan geen nieuw zorgplan of zorgdossier te hebben gekregen.
- Een overnemende zorgaanbieder vertelt op 14 oktober 2019 dat de huisarts van een van Thuiszorg Naborgh overgenomen cliënten niet op de hoogte was van de overname van zorg.
- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh geeft op 14 oktober 2019 aan alle betrokkenen bij het proces (cliënten en vertegenwoordigers) telefonisch te hebben geïnformeerd over de overdracht van zorg aan Anna voor Zorg.
- Verschillende cliënten geven op 14 oktober 2019 tegenover de inspectie aan geen contact te hebben gehad met het management van Thuiszorg Naborgh, noch Anna voor Zorg.
- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh geeft op 14 oktober 2019 aan op 11 oktober 2019 alle zorgverzekeraars op de hoogte te hebben gesteld van de huidige stand van zaken.

- Verschillende zorgverzekeraars geven op 14 oktober 2019 aan geen contact te hebben gehad met Thuiszorg Naborgh over de huidige stand van zaken van hun cliënten.
- De interimmanager van Thuiszorg Naborgh geeft op 14 oktober 2019 aan huisartsen van cliënten niet te hebben geïnformeerd over de overdracht van zorg. De manager geeft aan dat dit de taak is van Anna voor Zorg.

Datum
18 oktober 2019

Ons kenmerk
2019-2377070/V2016342

Voor het vierde en vijfde punt van de aanwijzing constateert de inspectie het volgende:

- 4)
 - De inspectie heeft op dit moment geen indicatie dat Thuiszorg Naborgh nieuwe cliënten zou aannemen die recht hebben op zorg zoals omschreven in de Wet langdurige zorg of Zorgverzekeringswet.
- 5)
 - De inspectie heeft van u niet vernomen dat u op dit moment voldoet aan de volgende vereisten en normen op grond van de Wkkgz, dan wel dat aantoonbaar wordt gemaakt dat de genoemde vereisten en normen op grond van de Wkkgz voor toekomstige cliënten die zorg ontvangen zoals omschreven in de Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet worden nageleefd en deze naleving geborgd wordt:

Cliënt centraal; artikel 2 van de Wkkgz

- De cliënt krijgt zorg die aansluit bij zijn actuele zorgbehoeften.

Integrale zorg; artikel 2 en 3 van de Wkkgz

- De cliënt ontvangt integrale zorg doordat de wijkverpleging als team samenwerkt.

Veilige zorg thuis; artikel 3 van de Wkkgz

- De wijkverpleging is gekwalificeerd en bekwaam voor de verpleegtechnische handelingen die ze uitvoert.

Professionele autonomie van de wijkverpleegkundige; artikel 2 en 3 van de Wkkgz

- De wijkverpleegkundige handelt professioneel en autonoom.
- De wijkverpleegkundige functioneert als kwaliteitsbevorderaar.

Sturen op kwaliteit; artikel 2, 3 en 7 van de Wkkgz

- De organisatie stuurt op kwalitatief goede zorg.
- De zorgaanbieder draagt zorg voor borging van kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel en benodigdheden.
- De zorgaanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.