

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

AANGETEKENDE, E-MAIL EN GEWONE POST

Pretoria Zorg B.V.
T.a.v. XXX
Damzicht 71
3454 PS DE MEERN

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

Inlichtingen bij
XXX
T 088 120 5000
ri.utrecht@igj.nl

Ons kenmerk
2019-2309021/
V2013564/XX/XX

Bijlagen
definitieve bevindingen

Datum 14 juni 2019
Betreft Vaststellen bevindingen V2013564

Geachte XXX, XXX, XXX en andere betrokken bestuurders,

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) heeft u op 7 juni 2019 per e-mail en gewone post een brief met conceptbevindingen doen toekomen. Op dinsdag 11 juni 2019 zijn deze conceptbevindingen u (nogmaals) per koerier toegestuurd. De conceptbevindingen betreffen de toetsing van de aanwijzing van 23 mei 2019 met kenmerk V2013564, waar u op 3 juni 2019 uiterlijk aan moest voldoen.

De inspectie heeft u in de gelegenheid gesteld op deze bevindingen te reageren. U kon zowel schriftelijk vóór 13 juni 2019 om 09.00 uur, als mondeling op het kantoor van de inspectie op 13 juni 2019 uw reactie kenbaar maken. U heeft geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid.

De inspectie laat u weten dat zij de bevindingen vaststelt, overeenkomstig de conceptbevindingen. U ontvangt op korte termijn verder bericht van de inspectie.

Hoogachtend,

XXX
Senior inspecteur

Bijlage: definitieve bevindingen

Datum
14 juni 2019

De inspectie heeft vanaf 3 juni 2019 getoetst of Pretoria Zorg B.V., Stichtse Zorg B.V., MDO Zorg B.V., Amanazorg B.V. en Thuiszorg Avira B.V. de tekortkomingen hebben weggenomen en de aanwijzing van 23 mei 2019, V2013564, naleven. De aanwijzing betreft vijf onderdelen, genummerd van 1 tot en met 5.

Kenmerk
2019-2309021/
V2013564/XX/XX

Hiervoor heeft de inspectie steekproefsgewijs gesproken met 14 cliënten, dan wel cliëntvertegenwoordigers die zorg kregen van zorgverleners handelend onder de naam Avirazorg. Onder de naam Avirazorg wordt bij cliënten zorg geleverd door de hierboven genoemde organisaties: Pretoria Zorg B.V., MDO Zorg B.V., Stichtse Zorg B.V. en Thuiszorg Avira B.V. De inspectie heeft nadere informatie ingewonnen bij bedoelde cliënten, bij hun huisartsen en hun zorgverzekeraars en hun huidige thuiszorgaanbieders. Met verwijzing naar de vijf punten in de aanwijzing is bij dit onderzoek het volgende gebleken:

Ad 1)

- a) Op naam van Avirazorg B.V., is, voor tenminste één van haar cliënten zorg gedeclareerd tot en met 31 mei 2019.
- b) De bestuurder XXX en de directeur de heer XXX van Pretoria Zorg hebben eerder aan de inspectie laten weten dat Pretoria Zorg B.V. gestopt zou zijn met haar zorgaanbod.
- c) Voor de cliënt genoemd onder a is een declaratie op naam van Avirazorg B.V. gebruikt. De zorgovereenkomst van de cliënt staat op naam van Amanazorg B.V.
De inspectie heeft geen informatie van Avirazorg B.V. ontvangen over de eventuele overdracht van de zorg na 31 mei 2019, aan een zorgaanbieder waarin de inspectie voldoende vertrouwen heeft.
- d) Van meerdere huisartsen heeft de inspectie melding ontvangen over onveilige cliëntsituaties waarbij de cliënt – meestal op of rond 24 mei 2019 - plotseling en zonder formeel overleg zonder zorg is komen te zitten. Huisartsen spreken hier van Avirazorg. Uitvraag bij zorgverzekeraars wijst uit dat het gaat om declaraties onder MDO Zorg B.V. en Allertzorg B.V. Allertzorg B.V. is de opdrachtgever van Pretoria Zorg B.V. en Stichtse Zorg B.V. Van overdracht van zorg is in deze gevallen geen sprake geweest. Een voorbeeld betreft een terminale cliënt met COPD en hartfalen die vier keer per dag wijkverpleging kreeg geleverd van zorgverleners handelend onder de naam Avirazorg, dat wil zeggen Pretoria Zorg B.V. of een van de aan haar gelieerde zorgorganisaties. Deze cliënt is zonder dat de cliënt zelf of diens vertegenwoordiging hierover is geïnformeerd, van de ene op de andere dag zonder zorg komen te zitten. Familie heeft tijdelijk zelf de zorg overgenomen en ter overbrugging een nieuwe zorgaanbieder gezocht.
Een ander voorbeeld betreft een cliënt die de praktijkondersteuner van de huisarts van deze cliënt aantreft terwijl deze al dagen geen zorg meer krijgt. De cliënt heeft diabeteszorg nodig. De huisarts heeft de zorg moeten overnemen in samenwerking met diens familieleden, tot de huidige zorgaanbieder de zorg overnam op 27 mei 2019.

- e) Van of namens meerdere cliënten heeft de inspectie melding ontvangen over onveilige cliëntsituaties waarbij de cliënt – meestal op of rond 24 mei 2019 – plotseling en zonder overleg geen zorg meer ontving. De zorg werd voorheen geleverd door Avirazorg, althans zorgverleners handelend onder deze naam. Uit dossiervoering en uitvraag bij zorgverzekeraars blijkt het te gaan om zorg verleend door Stichtse Zorg B.V. en MDO Zorg B.V. Van overdracht was steeds geen sprake. Een voorbeeld is een cliënt met beperkte mobiliteit die dagelijks verzorging van een open wond en ondersteuning van de ADL ontving. Van de één op de andere dag ontving deze cliënt geen zorg meer. Familie is zelf op zoek gegaan naar een nieuwe zorgaanbieder.
- Een ander voorbeeld betreft een cliënt met gevorderde dementie die drie maal daags haar medicatie aangereikt kreeg door zorgverleners handelend onder de naam Avirazorg. De zorg is per 24 mei 2019 van de ene op de andere dag gestopt. Per 30 mei 2019 wordt de zorg overgenomen door een nieuwe zorgaanbieder, gevonden door de huisarts van de cliënt. De familie is in de tussenliggende periode drie keer per dag bij deze cliënt langs geweest om te controleren of zij haar medicatie nam.
- f) Op basis van documentatie, verkregen van Allertzorg B.V., één van de opdrachtgevers van Pretoria Zorg B.V. en Stichtse Zorg B.V., bij Allertzorg B.V. bekend als Avirazorg, blijkt dat Pretoria Zorg B.V. en/of gelieerde zorgorganisaties in totaal aan 79 cliënten zorg verleende als onderaannemer van Allertzorg B.V. Voor 29 van deze cliënten heeft Avirazorg Allertzorg B.V. een lijst met overdrachtsinformatie doen toekomen. Avirazorg heeft de verantwoordelijkheid voor het leveren van zorg voor deze 29 cliënten op 23 mei 2019 neergelegd bij Allertzorg B.V. Nader onderzoek door Allertzorg B.V. en de inspectie heeft uitgewezen dat de aangeleverde overdrachtsgegevens op meerdere punten niet klopten. Een voorbeeld betreft een cliënt die zorg ontving tot 24 mei 2019. De zorgverlening onder de naam van Avirazorg is op deze dag, zonder de cliënt in te lichten over de reden daarvan, gestaakt. Deze cliënt is nog wel gevraagd een nieuw zorgplan te tekenen, waarop zorg vermeld stond die de cliënt niet nodig had. Dit heeft de cliënt geweigerd.
- g) Voor de overige 49 cliënten die zorg ontvingen van Avirazorg, onder naam van Allertzorg, hebben u en/of de gelieerde zorgorganisaties nagelaten om overdrachtsgegevens te verstrekken.
- h) Van onder meer de zorgverzekeraars Zilveren Kruis, VGZ, CZ, Menzis, DSW en ONVZ, heeft de inspectie melding ontvangen over onveilige cliëntsituaties waarbij de cliënt – meestal op of rond 24 mei 2019 - plotseling en zonder formeel overleg zonder zorg is komen te zitten. Declaraties werden gedaan op naam van MDO Zorg B.V., met zorgovereenkomsten van Amanazorg B.V. en op naam van Amanazorg B.V. met zorgovereenkomsten van MDO Zorg B.V. Ook werd gedeclareerd op naam van Avirazorg B.V. en als onderaannemer van Allertzorg B.V., bij hen bekend als Avirazorg.
- i) Van onder meer de zorgaanbieders Careyn, Stichting Santé partners/Vitras, De Rijnhoven en Zorg Thuis Zeist heeft de inspectie melding ontvangen over onveilige cliëntsituaties waarbij

Datum
14 juni 2019

Kenmerk
2019-2309021/
V2013564/XX/XX

de cliënt – meestal op of rond 24 mei 2019 - plotseling en zonder formeel overleg zonder zorg is komen te zitten. Bij deze zorgaanbieders was de zorgaanbieder bekend onder de naam Avirazorg. Zorgaanbieders geven aan dat zij geen overdrachtsinformatie hebben ontvangen.

Datum
14 juni 2019

Kenmerk
2019-2309021/
V2013564/XX/XX

- j) De inspectie heeft geconstateerd dat Pretoria Zorg B.V., getracht heeft om cliënten over te dragen dan wel overgedragen heeft aan onder meer: Matrix Zorg B.V., Zorg en Kwaliteit, Fast&Easy, Multicare Utrecht Thuiszorg Hart voor Nederland B.V., en Kleurrijk Zorg B.V. Bij deze organisaties staat Pretoria Zorg B.V. bekend onder de naam van Avirazorg B.V., zorg voor cliënten werd onder verschillende namen gedeclareerd, waaronder MDO Zorg B.V. en Avirazorg B.V. Echter, de inspectie is door uw organisatie niet benaderd over de vraag in hoeverre het hier zorgaanbieders betreft die het vertrouwen van de inspectie hebben.

Ad 2)

- a) Van minstens 3 cliënten heeft de inspectie vernomen dat Avirazorg, althans een van de organisaties die handelen onder de naam Avirazorg, geweigerd heeft om een gevraagde kopie van het cliëntendossier te verstrekken. Bij zorgverzekeraars is voor deze cliënten zorg gedeclareerd onder verschillende namen, waaronder MDO Zorg B.V. en Allertzorg B.V.
- b) Bij de meeste cliënten die de inspectie heeft gesproken blijkt op of rond 13 mei 2019 het papieren zorgdossier te zijn meegenomen door zorgverleners handelend onder de naam Avirazorg. Het dossier is niet terug bezorgd. Vanaf dat moment hebben cliënten geen inzage meer gehad in hun zorgplan en de rapportage van de zorgverlening. Er werd op dat moment nog wel zorg verleend aan deze cliënten onder de naam Avirazorg.
- c) Meerdere zorgaanbieders die voormalige cliënten van Avirazorg op dit moment in zorg hebben, hebben de inspectie desgevraagd laten weten dat zij géén dossierinformatie hebben ontvangen over de cliëntenzorg die uw organisatie heeft geboden aan betreffende cliënten. Ook Allertzorg B.V. heeft geen cliëntdossiers ontvangen.

Ad 3)

- a) Van meerdere cliënten en/of hun vertegenwoordigers heeft de inspectie vernomen dat Avirazorg, bij zorgverzekeraars ook wel bekend als MDO Zorg B.V., Amanazorg B.V., Pretoria Zorg B.V. en Thuiszorg Avira B.V., de cliënt niet navolgbaar en zorgvuldig heeft geïnformeerd over het opzeggen van het zorgcontract en de reden daarvan.
- b) Zowel Pretoria Zorg B.V., als Stichtse Zorg B.V. als MDO Zorg B.V. als Thuiszorg Avira B.V. presenteren zich naar cliënten als 'Avirazorg'. Dit, terwijl u in de termijnen van beide aanwijzingen onder verschillende namen gewerkt heeft, waaronder Stichtse Zorg B.V. Cliënten hebben de inspectie laten weten dat tot het staken van de zorg dezelfde zorgverleners de thuiszorg kwamen bieden. Zorgverzekeraars hebben de inspectie geïnformeerd dat zorgverlening gedeclareerd is op basis van diverse agb-codes, in ieder geval op de code van MDO Zorg B.V., Pretoria Zorg B.V. en

Avirazorg B.V. Vrijwel geen van de cliënten heeft een verschil opgemerkt. Zij hebben niet opgemerkt dat er een andere zorgaanbieder zorg deed verleende of deed verlenen. Voor hen gaat het in alle gevallen (nog) steeds om 'Avirazorg'.

Datum
14 juni 2019

Kenmerk
2019-2309021/
V2013564/XX/XX

- c) Van meerdere huisartsen is vernomen dat Pretoria Zorg B.V., dan wel MDO Zorg B.V., dan wel Avirazorg B.V., dan wel Stichtse Zorg B.V. hen niet heeft geïnformeerd dat de zorgverlening aan hun patiënt(en) zou worden overdragen.

Ad 4)

- a) De inspectie heeft een cliënt gesproken die na een ziekenhuisopname op 25 april 2019 in zorg is genomen door Pretoria Zorg B.V., op dat moment bij deze cliënt bekend onder Stichtse Zorg B.V., terwijl deze organisatie sinds 18 april 2019 een cliëntenstop is aangewezen.

Ad 5)

De inspectie heeft van u niet vernomen dat u voor 3 juni 2019 heeft voldaan aan de aanwijzing van 23 mei 2019. Dit betekent concreet dat uw organisatie, als geheel of als onderdeel, geen zorg mag leveren; óók geen zorg die gefinancierd wordt vanuit een persoonsgebonden budget (Zvw of Wlz) of zorg die uw organisatie op particuliere basis in rekening brengt.

Omwille van veiligheid voor cliënten en andere betrokkenen kan de inspectie haar bronnen niet expliciet benoemen. Dit vanwege het geconstateerde dreigende gedrag- en cultuurprobleem binnen uw organisatie.