

**ONDERZOEK NAAR DE  
KWALITEIT & RECHTMATIGHEID  
VAN WMO-ONDERSTEUNING  
DOOR ORON CARE**

**Rapportage naar aanleiding van  
Preventief Toezicht**

**November 2021**

**Dit onderzoek is uitgevoerd door Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond in samenwerking met Toezicht rechtmatigheid van Rogplus.**

## INHOUDSOPGAVE

<b>Eindoordeel Toezicht Wmo .....</b>	<b>2</b>
<b>Verbetermaatregelen .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Aanleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Afbakening onderzoek.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Kwaliteitseisen .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Oron Care.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Openbaarmaking rapport .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Kwaliteit van ondersteuning .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. ....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Afstemming.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3 Veiligheid .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 De beroepskracht .....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Respect en rechten .....</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Rechtmatigheid .....</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording onderzoek.....</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond .....</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage 3 Rogplus .....</b>	<b>20</b>

## **Eindoordeel Toezicht Wmo**

Naar aanleiding van ontvangen signalen over zorgaanbieder Oron Care heeft het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond in samenwerking met het Toezicht Wmo Rechtmatigheid van Rogplus (hierna Toezicht Wmo) in september 2021 preventief toezicht uitgevoerd.

Op basis van bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden Wmo-ondersteuning door Oron Care niet<sup>1</sup> voldoet aan de gestelde kwaliteits- en rechtmatigheidseisen.

Het Toezicht Wmo heeft onder andere geconstateerd dat Oron Care onvoldoende conform het kwaliteitsbeleid werkt. De geboden ondersteuning aan cliënten is niet methodisch en wordt niet planmatig uitgevoerd. Oron Care heeft een complexe doelgroep, maar de cliënten krijgen nauwelijks één op één begeleiding. De risico's en het netwerk van cliënten wordt niet methodisch in kaart gebracht. Oron Care heeft de veiligheid van cliënten op de woonvoorzieningen onvoldoende heeft geborgd. Er worden medewerkers en vrijwilligers zonder zorggerelateerde diploma's zelfstandig ingezet op de voorzieningen. Verder beschikt Oron Care niet over een cliëntenraad en voert Oron Care geen cliënttevredenheidsonderzoeken uit. De afstand tussen het management (bestuurder en zorgmanager) is te groot. Oron Care heeft in de afgelopen periode onrechtmatige declaraties ingediend en namens cliënten urendeclaraties ondertekend.

## **Verbetertraject Oron Care**

In het onderzoek heeft het Toezicht Wmo meerdere tekortkomingen geconstateerd. Om de kwaliteit en rechtmatigheid van ondersteuning te verbeteren heeft het Toezicht Wmo hieronder 25 verbetermaatregelen geformuleerd. Om de implementatie en borging van de verbetermaatregelen te toetsen zal het een heronderzoek uitvoeren.

Verbetermaatregelen 1 tot en met 8 moeten direct opgepakt en verbeterd worden. Het Toezicht Wmo verwacht uiterlijk op 17 december 2021 een terugkoppeling over de implementatie en borging van deze maatregelen.

Verbetermaatregelen 9 tot en met 25 dienen uiterlijk voor 1 mei 2022 geïmplementeerd en geborgd zijn. Het Toezicht Wmo verwacht uiterlijk op 1 februari 2022 een terugkoppeling over de voortgang hiervan.

---

<sup>1</sup> Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

## **Verbetermaatregelen**

1. Verklein de afstand tussen het management en de uitvoering. Lever persoonlijke begeleiding aan cliënten conform de afgegeven indicaties, leg dit zorgvuldig vast in de voortgangsrapportages en stuur vanuit het management actief hierop.
2. Zorg ervoor dat alleen medewerkers ondersteuning bieden aan cliënten die in het bezit zijn van een zorggerelateerde diploma.
3. Zet vrijwilligers niet in als nachtwacht op de woonlocaties.
4. Maak een bedrijfsnoodplan en/of calamiteitenplan voor de woonvoorzieningen om de risico's in kaart te brengen en de veiligheid van cliënten te borgen. Implementeer dit plan en zorg ervoor dat medewerkers die alleen voor de groep staan minimaal in het bezit zijn van een EHBO en/of BHV.
5. Voorkom belangenverstremming met betrekking tot het beheer en regie van persoonsgebonden budgetten. Betrek en informeer de vertegenwoordiger actief in de voortgang van het ondersteuningstraject.
6. Zorg ervoor dat urenregistraties zorgvuldig worden bijgehouden conform de afgegeven indicaties, voortgangsrapportages en geboden ondersteuning.
7. Zorg ervoor dat cliënten of vertegenwoordigers alle documenten waar een handtekening voor noodzakelijk is zelf ondertekenen.
8. Declareer alleen zorg en ondersteuning dat daadwerkelijk geleverd is door Oron Care.
9. Borg het werken met een kwaliteitsmanagementsysteem en kwaliteitsbeleid in de organisatie. Zorg dat alle medewerkers conform de vastgestelde richtlijnen werken.
10. Hanteer duidelijke criteria voor de toelating van nieuwe cliënten en borg deze in het beleid.
11. Zorg ervoor dat alle cliënten een ondersteuningsplan hebben waarbij de hulpvraag methodisch in kaart is gebracht en medewerkers planmatig werken op basis van de gestelde doelen. Betrek de cliënten bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
12. Formuleer de doelen in het ondersteuningsplan vanuit cliëntperspectief en werk structureel conform de gestelde doelen.
13. Breng de risico's van cliënten methodisch in kaart, bespreek deze risico's met de cliënten en zorg ervoor dat deze risico's worden meegenomen in de ondersteuningsplannen.
14. Leg in beleid vast op welke manier en op welke termijn ondersteuningsplannen geëvalueerd moeten worden, stel na een evaluatie (indien nodig) de doelen bij en leg dit vast in het ondersteuningsplan.
15. Laat cliënten ondersteuningsplannen, evaluatieplannen, huurovereenkomsten, risicotaxaties en huisregels ondertekenen. Zorg er ook voor dat deze documenten voorzien zijn van een datum en worden geüpload in het elektronisch cliëntstelsel.
16. Leg in beleid vast vanuit welke methode cliënten persoonlijke begeleiding krijgen en zorg ervoor dat medewerkers hierin getraind worden. Investeer verder in trainingen van medewerkers om cliënten te activeren.

17. Leg vast welke medewerker verantwoordelijk is voor de persoonlijke begeleiding van cliënten.
18. Zorg ervoor dat het netwerk van cliënten methodisch in kaart wordt gebracht en registreer dit in het elektronisch cliëntensysteem. Investeer actief in het vergroten van het netwerk van cliënten.
19. Leg in beleid vast op welke manier wordt omgegaan met cameratoezicht, de vastlegging van beelden en informeer cliënten actief over deze werkwijze.
20. Leg in beleid vast op welke manier wordt omgegaan met incidenten en calamiteiten. Registreer alle incidenten en calamiteiten. Neem in beleid op dat calamiteiten op basis van de Wmo gemeld moeten worden bij het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.
21. Zorg ervoor dat alle medewerkers in het bezit zijn van een VOG voor aanvang van het dienstverband bij Oron Care.
22. Neem in functieomschrijvingen op welke taken en verantwoordelijkheden medewerkers hebben. Zorg voor zorgvuldige personeelsdossiers van medewerkers, vrijwilligers en zzp'ers met onder andere diploma's en certificaten.
23. Implementeer een cliëntenraad en investeer verder in huiskamergesprekken met de cliënten.
24. Voer structureel cliënttevredenheidsonderzoeken uit en tref maatregelen om de tevredenheid te vergroten.
25. Leg in beleid vast op welke manier cliënten een klacht kunnen indienen, zorg voor een externe onafhankelijke klachtencommissie en informeer cliënten actief hierover.

## **1. Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

Het Toezicht Wmo van de GGD<sup>2</sup> Rotterdam-Rijnmond en het Toezicht Wmo Rechtmatigheid van Rogplus<sup>3</sup> hebben in 2021 signalen ontvangen over zorgaanbieder Oron Care (hierna Oron Care). Deze signalen hadden onder andere betrekking op de lage kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning), complexe hulpvraag van cliënten in combinatie met een persoonsgebonden budget, veiligheid van cliënten in de woonvoorzieningen van beschermd wonen en twijfels over de rechtmatigheid van de besteding uit de persoonsgebonden budgetten.

### **1.2 Afbakening onderzoek**

Om een oordeel over de geboden kwaliteit en rechtmatigheid te kunnen geven heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en het Toezicht Rechtmatigheid van Rogplus (hierna Toezicht Wmo) besloten om in gezamenlijkheid een breed onderzoek uit te voeren. In dit onderzoek zijn de ontvangen signalen meegenomen in de beoordeling van de kwaliteitseisen (hoofdstuk 2.1 tot en met 2.5) en verwerkt in het oordeel van het Toezicht Wmo. De signalen en het oordeel over mogelijke onrechtmatige besteding van persoonsgebonden budgetten zijn apart beschreven in een hoofdstuk rechtmatigheid (2.6).

### **1.3 Kwaliteitseisen**

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wmo<sup>4</sup>, het regionaal Toezichtskader van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond<sup>5</sup> en de verordening Maatschappelijke Ondersteuning Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond voert de GGD Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit op de kwaliteit van ondersteuning van de Wmo. Zie hiervoor <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>

<sup>3</sup> Namens de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam voert uitvoeringsorganisatie Rogplus het toezicht uit op de recht- en doelmatigheid van ondersteuning van de Wmo. Zie hiervoor <https://www.rogplus.nl/over-rogplus>

<sup>4</sup> Artikel 3.1 Wmo:

a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,  
b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,  
c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;  
d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

<sup>5</sup> Zie voor toezichtskader <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

<sup>6</sup> Zie verordening Wmo MVS 2021 [https://www.rogplus.nl/Portals/0/Documenten/Verordening\\_Wmo\\_2021.pdf](https://www.rogplus.nl/Portals/0/Documenten/Verordening_Wmo_2021.pdf)

#### **1.4 Oron Care**

Oron Care B.V met KvK nummer 77934350 is een zorgaanbieder met een hoofdkantoor op de Giessenweg 57 in Rotterdam. Als rechtsvorm is Oron Care een Besloten Vennootschap. Oron Care is op 28 april 2020 opgericht en verleend zorg en ondersteuning aan jongeren in de leeftijd vanaf 18 jaar. Oron Care heeft één bestuurder en werkt voornamelijk in de gemeenten Rotterdam, Schiedam en Vlaardingen met persoonsgebonden budgetten. Oron Care heeft drie woonvoorzieningen waarbij 24-uurs begeleiding wordt aangeboden. Hetgeen betekent dat er 24/7 aanspraak gemaakt kan worden op begeleiding. Tijdens nachtelijke uren is er een nachtdienst aanwezig.<sup>7</sup>

#### **1.5 Openbaarmaking rapport**

Op 16 november 2021 heeft Oron Care het concept rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Oron Care heeft op 26 november 2021 gereageerd en aangegeven hiervan geen gebruik te maken.

Oron Care heeft aangegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze over openbaarmaking van deze rapportage. Oron Care had tot 6 december 2021 de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen bij het Toezicht Wmo. Dit heeft Oron Care niet gedaan. Op basis hiervan heeft het Toezicht Wmo deze rapportage zonder zienswijze van Oron Care definitief vastgesteld.

---

<sup>7</sup> <https://oroncare.nl/beschermd-wonen/>

## 2 Kwaliteit van ondersteuning

### 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

#### **Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader**

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Oron Care niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

De intake van nieuwe cliënten wordt uitgevoerd door de zorgmanager. Na het intakegesprek wordt, in samenspraak met de directeur, bepaald of een cliënt past binnen de woonvoorzieningen van Oron Care. Plaatsing van nieuwe cliënten is mede afhankelijk van het aantal beschikbare plekken in de woonvoorzieningen. Het Toezicht Wmo constateert dat Oron Care geen beleid met criteria heeft waaraan getoetst wordt of een cliënt past binnen de woonvoorzieningen.

De zorgplannen worden opgemaakt door de zorgmanager en/of teamleider van de woonvoorzieningen. Volgens Oron Care hebben alle cliënten een zorgplan. Het Toezicht Wmo constateert dat niet alle zorgplannen zijn geüpload in het elektronisch cliëntsysteem (genaamd thuiszorgplanner). Daarbij zijn niet alle zorgplannen ondertekend door de cliënten en in enkele plannen ontbreekt een datum van ondertekening.

Bij de begeleiding van cliënten worden de zorgplannen niet of nauwelijks met cliënten doorgenomen. Een aantal cliënten zijn niet bekend met het zorgplan of zijn hier sinds kort van op de hoogte. Er is geen sprake van planmatig werken en medewerkers worden hierop onvoldoende aangestuurd door het management (zorgmanager en directeur). Sommige cliënten hebben hier behoefte aan en anderen willen liever niet planmatig werken. Uit enkele voortgangrapportages blijkt dat sommige cliënten om hulp vragen, dit wordt vervolgens kort besproken met de medewerkers, maar uiteindelijk wordt er geen actie ondernomen om de cliënt te ondersteunen in zijn hulpvraag.



De kwaliteit van de zorgplannen zijn verschillend van elkaar. In enkele zorgplannen worden activiteiten weergegeven als hoofddoel. De hulpvraag en zelfredzaamheid van cliënten worden niet op basis van alle leefdomeinen uitgevraagd. Het beleid van Oron Care is onvoldoende om de hulpvraag methodisch in kaart te brengen.

In de zorgplannen zijn doelen van cliënten niet vanuit cliëntperspectief geformuleerd. Sommige doelen zijn onvoldoende concreet en vanuit de derde persoon beschreven. De cliënten hebben moeite om deze doelen te begrijpen. Het is positief dat de doelen gekoppeld zijn aan één leefdomein met diverse activiteiten.

Voor de persoonlijke begeleiding van cliënten heeft Oron Care geen beleid en/of methode. In één zorgplan wordt verwezen naar een behandelmethode 'oplossingsgericht' werken van Movisie, maar deze werkwijze is onvoldoende geborgd bij de medewerkers en het management.

Het Toezicht Wmo constateert dat de meeste cliënten nauwelijks één op één begeleiding krijgen. Volgens de cliënten wordt persoonlijke begeleiding niet structureel (wekelijks) aangeboden, maar is vraaggericht georganiseerd. Als een cliënt een hulpvraag heeft dan wordt dit opgepakt door de ingeroosterde medewerker. Sommige cliënten krijgen gemiddeld twee uur per week persoonlijke begeleiding en andere cliënten geven aan (dat ze in de afgelopen weken) nooit persoonlijke begeleiding hebben gehad. De afgegeven indicaties variëren van 5 uur tot 12 uur persoonlijke begeleiding per cliënt per week.

Het onderzoek laat zien dat één cliënt zich in de afgelopen periode onvoldoende begeleidbaar heeft opgesteld, deze cliënt is door Oron Care met rust gelaten en er is geen begeleiding aangeboden. Oron Care heeft hierin geen beleid om cliënten te stimuleren om weer deel te nemen aan begeleiding. Het Toezicht Wmo constateert dat de begeleiding weinig aandacht besteedt aan de dagstructuur van cliënten.

De voortgang van cliënten wordt in het elektronisch cliëntstelsel bijgehouden met korte aantekeningen. De rapportages bestaan voornamelijk uit korte samenvattingen. Er wordt niet duidelijk gerapporteerd op welke manier aan doelen wordt gewerkt, wat is besproken tijdens het begeleidingsmoment of wat er de volgende keer moet gebeuren. De frequentie van de aantekeningen is zeer wisselend en er wordt nauwelijks koppeling gemaakt met de doelen uit de zorgplannen.

In de meeste zorgplannen is opgenomen om een driemaandelijkse of halfjaarlijkse evaluatie uit te voeren. In het elektronisch cliëntstelsel is niet van alle cliënten een evaluatieplan aangetroffen. Daarbij zijn de cliënten onvoldoende of niet op de hoogte over de uitgevoerde evaluaties. Bij één cliënt heeft het Toezicht Wmo een evaluatieplan aangetroffen in het

systeem. In dit plan wordt geëvalueerd op de doelen uit het zorgplan. Dit plan is ondertekend, maar een datum van ondertekening ontbreekt. Het onderzoek laat zien dat vertegenwoordigers van cliënten niet betrokken worden bij de evaluaties.

De cliënten betalen 395,00 euro huur per maand voor een kamer bij Oron Care. De huurovereenkomsten zijn opgemaakt voor het bieden van 'kamertraining' in plaats van Beschermd Wonen. In de huurovereenkomsten zijn geen criteria opgenomen voor 24-uurs toezicht. Verder zijn niet alle huurovereenkomsten ondertekend door de cliënten.

## 2.2 Afstemming

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.

### Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Oron Care niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Onderbouwing

Uit het onderzoek blijkt dat Oron Care geen beleid heeft om het netwerk van cliënten methodisch in kaart te brengen en het netwerk te betrekken bij de geboden ondersteuning. In het elektronisch cliëntensysteem bestaat de mogelijkheid om de gegevens van het (persoonlijke en professionele) netwerk van cliënten te registreren, maar dit wordt niet gedaan. Het Toezicht Wmo constateert dat de afstand tussen het management (directeur en zorgmanager) en de uitvoering in de praktijk groot is. Het management heeft weinig zicht op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en de afstemming met andere vormen van zorg. Het voornemen van het management om één keer per twee maanden met de medewerkers te overleggen, gaat door omstandigheden niet altijd door. Het laatste overleg met de medewerkers dateert van ongeveer vier maanden geleden.

In de praktijk hebben de medewerkers (die overdag en in de avond) op de woonvoorzieningen werken een dubbele verantwoordelijkheid van 'groepsbegeleider' en 'mentor'. Door deze constructie hebben de medewerkers weinig tijd voor persoonlijke begeleiding van cliënten en afstemming met andere vormen van zorg. Volgens het management is de mentor primair verantwoordelijk voor de begeleiding van cliënten. Het onderzoek laat zien dat het mentorschap van sommige cliënten is belegd bij de teamleider, zorgmanager en een zzp'er in de vorm van onderaannemer. Met name bij deze cliënten is de continuïteit van ondersteuning aan cliënten onvoldoende gewaarborgd.

Verder zijn in sommige zorgplannen doelen opgenomen waarbij andere zorgaanbieders (bijvoorbeeld Ggz) betrokken zijn. Hierin heeft Oron Care weinig aandacht voor de samenhang van de geboden ondersteuning en zijn de gegevens van andere professionals niet opgenomen in de plannen en/of het elektronisch cliëntensysteem.

## 2.3 Veiligheid

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is veilig.

### **Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader**

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk. Voor incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Oron Care niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Onderbouwing**

Oron Care heeft het voornemen om zich verder te specialiseren in het aanbieden van Beschermd Wonen. Hierbij is het doel dat cliënten binnen twee jaar doorstromen naar een zelfstandige woning. Indien dat, door omstandigheden, niet lukt wil het management dit sneller onder de aandacht brengen van gemeenten en Rogplus. Het Toezicht Wmo constateert dat het management hierover ideeën heeft (in de vorm van low-care, medium-care en high-care) maar deze werkwijze niet is uitgewerkt in het beleid.

Om de fysieke veiligheid van de woonvoorzieningen in kaart te brengen heeft het Toezicht Wmo (aangekondigd en onaangekondigd) de panden bezocht en onderstaande bevindingen opgedaan.

- Vlaardingerdijk 67 in Schiedam

Volgens Oron Care Beschermd Wonen met 24-uurs toezicht in aanwezigheid van een slaapwacht. Er is sprake van 24-uurs cameratoezicht. Op dit adres kunnen zes cliënten verblijven, ten tijde van het onderzoek verbleven vijf cliënten op de Vlaardingerdijk. In de woning zijn één grote en twee kleine brandblussers aangetroffen. De rookmelders waren gedemonteerd en lagen in de keuken. Sommige deurklinken zijn onvoldoende goed gemonteerd, dit kan in geval van nood risico's opleveren.

- Gordonstraat 4a in Schiedam

Volgens Oron Care Beschermd Wonen met toezicht in de nabijheid georganiseerd vanuit de Vlaardingerdijk. Er is sprake van 24-uurs cameratoezicht. Ten tijde van het onderzoek verbleven op dit adres drie cliënten. In de woning was een brandblusser, blusdeken en rookmelders aanwezig. Verder waren niet alle elektriciteitskabels en schakelaars goed afgewerkt, dit kan voor gevaar zorgen.

- Cartesiusstraat 36 in Schiedam

Volgens Oron Care is deze locatie meer gericht op Begeleid Wonen en extramurale ondersteuning van cliënten. Voornemen van het management is om deze woning in de toekomst (samen met de woning op de begane grond) om te zetten naar Beschermd Wonen. Deze woning zag er vervuild uit. Volgens het management werd de woning, ten tijde van het huisbezoek, schoongemaakt omdat een ex-cliënt de woning had vervuild. Het Toezicht Wmo verwondert zich over deze situatie omdat begeleiding al langere periode langskomt op dit adres en niet eerder heeft ingegrepen. Verder waren niet alle elektriciteitskabels goed afgewerkt, dit kan voor gevaar zorgen.

Het Toezicht Wmo constateert dat Oron Care geen beleid (met concrete richtlijnen) heeft ten aanzien van fysieke veiligheid van de woonvoorzieningen en de inzet van cameratoezicht. Tijdens het onderzoek heeft Oron Care een 'standaard format' van een calamiteitenplan bij het Toezicht Wmo aangeleverd. De risico's van de woonvoorzieningen van Oron Care zijn in dit plan niet uitgewerkt waardoor de veiligheid niet geborgd kan worden. Een voorbeeld hiervan is dat Oron Care (onder andere in de nacht) medewerkers alleen inzet op de woonlocaties die niet in het bezit zijn van BHV<sup>8</sup> en/of EHBO.<sup>9</sup>

Uit het onderzoek blijkt dat er zich in de afgelopen periode meerdere incidenten hebben voorgedaan op de woonvoorzieningen. Het Toezicht Wmo heeft een 'overzicht incidenten en calamiteiten' opgevraagd maar niet ontvangen. Het Toezicht Wmo constateert dat Oron Care geen beleid heeft ten aanzien van incidenten en calamiteiten, waarin onder andere richtlijnen, handelen van medewerkers en opschalen bij nood is beschreven. Voor de registratie van incidenten en calamiteiten heeft Oron Care een incidentenformulier. Het Toezicht Wmo constateert dat deze werkwijze onvoldoende is geborgd in de organisatie. Verder is het melden van Wmo calamiteiten bij de GGD Rotterdam-Rijnmond niet geborgd in het beleid.

Met betrekking tot het in kaart brengen van risico's van cliënten maakt Oron Care gebruik van een 'risico-inventarisatie formulier'. Bij alle cliënten is dit formulier ingevuld en zijn hoge en lage risico's in kaart gebracht. Het Toezicht Wmo constateert dat alle risico-inventarisaties midden augustus 2021 zijn opgemaakt, de risico's zijn niet besproken met de cliënten en de formulieren zijn niet ondertekend. Tevens zijn de tegenmaatregelen voor de risico's niet opgenomen in de zorgplannen van cliënten. Omdat Oron Care bezig is met een traject voor ISO-certificering zijn de inventarisaties, zonder medeweten van cliënten, opgemaakt en opgeslagen in het elektronisch cliëntensysteem. Het doel van het management is om deze werkwijze in de toekomst beter te borgen in de organisatie.

Beleid met betrekking tot medicatieverstrekking aan cliënten is niet nodig omdat cliënten hier zelf verantwoordelijk voor zijn.

---

<sup>8</sup> Bedrijfshulpverlening

<sup>9</sup> Eerste Hulp bij Ongevallen

## 2.4 De beroepskracht

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.

### Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Oron Care niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Onderbouwing

Het team van Oron Care bestaat uit tien personen: één directeur, één zorgmanager, één financiële ondersteuning, één teamleider, vier begeleiders, één vrijwilliger en één zzp'er<sup>10</sup> als begeleider in de constructie van onderaannemer. De begeleiders staan alleen voor de groep op de woonvoorzieningen en bieden daarnaast persoonlijke begeleiding aan.

Oron Care beschikt over beleid ten aanzien van 'Personeel en Organisatie'. Het Toezicht Wmo constateert dat dit beleid onvoldoende is uitgewerkt en onvoldoende is geborgd in de organisatie. De taken en verantwoordelijkheden van medewerkers zijn niet geborgd in functieomschrijvingen en het personeelsbeleid. In de arbeidsovereenkomsten zijn de begeleiders aangesteld in de functie van 'jeugdzorgmedewerkers, terwijl de doelgroep van Oron Care > 18 jaar is. In de uitvoering van werkzaamheden en aansturing door het management wordt geen onderscheid gemaakt tussen een mentor en een groepsbegeleider. Tevens wordt het functioneren van medewerkers onvoldoende methodisch in kaart gebracht en door het management hierop onvoldoende gestuurd.

Het Toezicht Wmo constateert dat niet alle begeleiders in het bezit zijn van een zorggerelateerde diploma. Volgens het management zijn twee begeleiders nog in opleiding, maar het Toezicht Wmo heeft hierover geen documentatie aangetroffen in dossiers. Daarnaast blijkt dat de administratief medewerker, zorgmanager en directeur ook ondersteuning bieden aan cliënten en/of in gesprek gaan met andere zorgaanbieders (bijvoorbeeld psycholoog) over de voortgang van cliënten. Gedurende het onderzoek hebben deze personen ook geen zorggerelateerde diploma's kunnen overleggen aan het Toezicht

---

<sup>10</sup> Zelfstandige zonder personeel

Wmo. Door gebrek aan deskundigheid worden cliënten vaak niet goed begrepen en als gevolg ook niet (goed) begeleid.

De taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger en zzp'er zijn niet uitgewerkt in beleid. Daarnaast heeft het Toezicht Wmo geen documentatie (bijvoorbeeld vrijwilligersovereenkomst, diploma's en BHV) van de vrijwilliger en zzp'er aangetroffen in de dossiers. Uit het onderzoek blijkt dat de vrijwilliger door het management wordt ingezet voor het uitvoeren van reguliere zorgtaken, bijvoorbeeld als zelfstandige nachtwaker. Het Toezicht Wmo acht deze constructie onverantwoord. De zzp'er is verantwoordelijk voor de begeleiding van één cliënt.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn medewerkers (directeur, zorgmanager, begeleiders, administratief medewerker) zonder zorg gerelateerde diploma's niet vakbekwaam om zelfstandig ondersteuning te leveren aan kwetsbare cliënten in een woonvoorziening voor Beschermd Wonen.

De medewerkers die langer in dienst zijn van Oron Care zijn in het bezit van een VOG.<sup>11</sup> Het Toezicht Wmo constateert dat alle VOG's zijn afgegeven in de periode medio februari-maart 2021, terwijl Oron Care op het kwaliteitseisenformulier van Rogplus sinds 2020 verklaard heeft dat alle medewerkers in het bezit zijn van een VOG. De medewerker die op 1 augustus 2021 is gestart en de vrijwilliger beschikken niet over een VOG. Volgens het management is de VOG voor de nieuwe medewerker aangevraagd, maar nog niet ontvangen.

Oron Care beschikt op papier over diverse protocollen. Het gaat hierbij o.a. om: meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, procedure datalekken, toestemming inzage zorgdossier en toestemming gegevensoverdracht. Het Toezicht Wmo constateert dat de werkwijze (in de protocollen) niet is geborgd in de organisatie. Volgens het management is Oron Care een organisatie in opstartfase en heeft het meer tijd nodig om beleid te implementeren in de uitvoering. Er wordt gewerkt aan het certificeringstraject en het voornemen van het management is om in 2021 een ISO-certificaat te behalen.

---

<sup>11</sup> Verklaring Omtrent het Gedrag

## 2.5 Respect en rechten

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

### Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de Oron Care grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Onderbouwing

Meerdere cliënten zijn niet tevreden over de kwaliteit van ondersteuning door Oron Care. Dit heeft onder andere te maken met het minimale aantal uur begeleiding per week en de bekwaamheid van de begeleiders. Door één begeleider en de zorgmanager voelen cliënten zich voldoende gehoord en geholpen. Over de overige begeleiders wordt aangegeven dat ze onvoldoende bekwaam zijn om cliënten daadwerkelijk te ondersteunen om zelfredzamer te worden. Voor deze cliënten is vooral het hebben van huisvesting doorslaggevend om bij Oron Care te blijven. In beleid heeft Oron Care richtlijnen over het inzetten van een cliënttevredenheidsonderzoek, maar deze is nooit uitgevoerd. Verder heeft Oron Care geen cliëntenraad. Afstemming met cliënten gebeurt één keer per maand tijdens een huiskameroverleg op de Vlaardingerdijk 67.

Bij aanvang van het zorgtraject krijgen alle nieuwe cliënten de huisregels die ze moeten ondertekenen. De cliënten zijn op de hoogte van de huisregels. De getekende formulieren heeft het Toezicht Wmo niet aangetroffen in de dossiers van cliënten. De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode. Hierin zijn verschillende richtlijnen opgenomen en de begeleiders moeten hier, bij aanvang van het dienstverband, voor tekenen.

Cliënten kunnen hun klachten op verschillende manieren kenbaar maken. Dit kan telefonisch of in persoon bij de zorgmanager. Indien gewenst kan een cliënt ook een formele klacht indienen. In beleid heeft Oron Care uitgewerkt hoe de klacht wordt afgehandeld. Op de website van Oron Care wordt verwezen naar een onafhankelijke klachtencommissie genaamd 'klachtenportaalzorg'. Uit het onderzoek blijkt dat deze werkwijze niet is geborgd en Oron Care niet is aangesloten bij deze organisatie. Het Toezicht Wmo heeft een overzicht 'klachten' opgevraagd, maar niet ontvangen. Volgens het management zijn er geen formele klachten ingediend.



## 2.6 Rechtmatigheid

Verordening<sup>12</sup>: Voorkoming en bestrijding ten onrechte ontvangen maatwerkvoorzieningen en pgb's en misbruik of oneigenlijk gebruik van de Wmo 2015.

De gemeenten en Rogplus zijn, sinds de decentralisatie van de Wmo, verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik, misbruik en fraude. Rogplus voert, middels aangestelde Toezichthouders Wmo, rechtmatigheidsonderzoeken uit naar aanleiding van meldingen over onjuist of oneigenlijk gebruik, of misbruik met de Wmo.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Oron Care ten gevolge van de geconstateerde onrechtmatigheden niet aan de gestelde rechtmatigheidseisen.

### Onderbouwing

Begin 2021 constateerde het Toezicht Wmo dat Oron Care rechtstreeks, namens cliënten, facturen verstuurde naar de SVB en gedeeltelijk de Pgb administratie van sommige cliënten overnam. Het Toezicht Wmo heeft Oron Care hierop aangesproken. Het is als Pgb-aanbieder niet toegestaan om de taken over te nemen van cliënten en/of vertegenwoordiger. Oron Care is hierop geattendeerd dat het gezien kan worden als belangenverstrengeling.

Uit het vooronderzoek is gebleken dat de bestuurder van Oron Care de zoon van de directeur is. De directeur heeft verklaard dat zijn zoon op een afstand van de organisatie staat en weinig bemoeienis met Oron Care heeft. Ten tijde van het onderzoek is de directeur de formele bestuurder van Oron Care geworden.

Uit het onderzoek blijkt dat de vertegenwoordigers niet geregistreerd staan in het elektronische cliëntendossier en nauwelijks betrokken worden bij de geboden ondersteuning en/of uitgevoerde evaluaties. Daarnaast zijn een aantal cliënten zelf verantwoordelijk voor het beheren van het persoonsgebonden budget. Het is de bedoeling dat deze cliënten of vertegenwoordigers zelf de kwaliteit van de geboden ondersteuning controleren, wekelijkse urenregistratie ondertekenen en de facturen verzenden naar de SVB. Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat deze cliënten onvoldoende in staat zijn om de kwaliteit van geboden ondersteuning en de rechtmatige verstrekking van persoonsgebonden budget te controleren. Het onderzoek laat zien dat Oron Care hierin ook onvoldoende afstemt met de vertegenwoordigers van de cliënten.

---

<sup>12</sup> Artikel 14 Wmo verordening Maassluis, Vlaardingen en Schiedam

Het Toezicht Wmo heeft tijdens het onderzoek de urenregistraties met betrekking tot persoonlijke begeleiding aan cliënten gecontroleerd. Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat de urenregistraties (gekoppeld aan de doelen van cliënten) wekelijks identiek aan elkaar zijn, terwijl de feitelijke geboden ondersteuning en uren wekelijks afwijkend van elkaar waren.

Uit het onderzoek is niet vast te stellen dat de geboden ondersteuning daadwerkelijk is geleverd conform de ondertekende urenregistraties. De kwaliteit van de rapportages is onvoldoende om de voortgang van cliënten te monitoren en de rechtmatigheid vast te stellen. Voor de inzet van de persoonsgebonden budgetten worden wekelijks door cliënten urenregistraties ondertekend. Het Toezicht Wmo constateert dat de urenregistraties, over een lange periode, identiek aan elkaar zijn. Ook na bijstelling van het zorgplan, afwezigheid, vakantie van cliënten en tijdens feestdagen. De handtekeningen van vier cliënten zijn in verschillende documenten identiek aan elkaar. Het gaat hierbij onder andere om wekelijkse urenregistraties, zorgplannen en evaluaties. Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn deze handtekeningen gekopieerd en geplakt in deze documenten. Deze cliënten hebben verklaard dat ze de urenregistraties niet hebben ondertekend en dat deze handtekeningen naar grote waarschijnlijkheid door Oron Care zijn gezet. Verder heeft het Toezicht Wmo bij sommige cliënten onrechtmatige declaraties aangetroffen tijdens vakantie en afwezigheid op de woonvoorziening. In deze gevallen wordt door Rogplus op cliëntniveau een vervolgonderzoek ingesteld.

Het Toezicht Wmo heeft de geconstateerde onrechtmatigheden besproken met de directeur (nieuwe bestuurder) van Oron Care. Naar aanleiding hiervan heeft de directeur een intern onderzoek laten instellen. Uit dit onderzoek is gebleken dat een medewerker fraude heeft gepleegd. De medewerker had een administratieve achterstand en heeft daarom besloten om de handtekeningen van de cliënten te kopiëren. Volgens de medewerker is dit niet gedaan vanuit financieel gewin. Op basis van het intern onderzoek heeft Oron Care deze medewerker op non-actief gesteld. Vervolgens heeft deze medewerker ontslag genomen. Oron Care heeft geen aangifte gedaan tegen de medewerker. Verder heeft Oron Care naar aanleiding van het intern onderzoek de processen met betrekking controle van urenregistraties aangepast om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is Oron Care verantwoordelijk voor de sturing van medewerkers. Het onderzoek laat zien de afstand tussen het management (directeur en zorgmanager) en de uitvoering te groot is. Het management heeft onvoldoende zicht op de werkzaamheden van de medewerkers, er is onvoldoende aandacht voor rechtmatigheid van de geleverde ondersteuning. Uit het vervolgonderzoek van Rogplus zal blijken in hoeverre Oron Care verantwoordelijk gehouden kan worden voor de geconstateerde onrechtmatigheden.

Uit het onderzoek blijkt dat Oron Care niet in het bezit is van DigiD codes van cliënten.

## **Bijlage 1      Verantwoording onderzoek**

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en het Toezicht Rechtmatigheid van Rogplus heeft preventief toezicht uitgevoerd naar Oron Care. Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de zorgaanbieder.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie.
- 3) Analyse van 6 cliëntdossiers.
- 4) Interview met directeur, zorgmanager en administratief medewerker van Oron Care.
- 5) Interview met 3 medewerkers
- 6) Interview met 6 cliënten.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 8) Onderzoek van 6 cliëntdossiers.
- 9) Onderzoek van 7 medewerkersdossiers.
- 10) Drie locatiebezoeken.
- 11) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden, de mogelijkheid tot indienen van een reactie van maximaal 200 woorden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeenten Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Rotterdam.

## **Bijlage 2      Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond**

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoekse Waard.

### Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader Rotterdam-Rijnmond.<sup>13</sup>

### De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

### Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen: [www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo)

Email: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

---

<sup>13</sup> <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

### **Bijlage 3 Rogplus**

Rogplus voert een aantal taken uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit doet Rogplus in opdracht van de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (MVS). Het gaat hierbij om de Wmo-maatwerkvoorzieningen. Het stellen van indicaties voor deze maatwerkvoorzieningen behoort tot de taken van Rogplus.

#### **Persoonsgebonden budget**

De Wmo biedt de mogelijkheid om ondersteuning zelf te regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). Een pgb is een budget waarmee u zelf uw hulp inkoop. In dit reglement noemen wij iemand die gekozen heeft voor een pgb: budgethouder. Met een persoonsgebonden budget kunt u: zelf bepalen wie uw hulpverlener wordt, zelf regelen op welke tijden de hulpverlener bij u komt werken en zelf afspraken maken.

#### **U kunt hulpverleners kiezen en afspraken maken en bijhouden**

Als u een pgb krijgt, moet u zelf hulpverleners uitzoeken. U moet zelf hulpverleners kunnen kiezen die goed bij uw situatie passen. U maakt afspraken over de hulp die ze u gaan geven en over hun uurtarief en hun uren. U moet tussendoor controleren of alles volgens afspraak verloopt. U moet zelf opletten of hulpverleners hun werk goed doen en genoeg uren maken. U spreekt hulpverleners erop aan als zij hun werk niet goed doen. Als de hulpverlener ziek is of op vakantie gaat, moet u zelf vervanging regelen.

#### **U wordt werkgever of opdrachtgever van een hulpverlener**

Als u de hulpverlener betaalt, dan bent u werkgever of opdrachtgever. Het is niet erg als u niet alle regels over werkgever- of opdrachtgeverschap kent. Bijvoorbeeld bij ontslag van een hulpverlener. Maar u moet de informatie daarover wel zelf kunnen vinden, bij instanties die hierover advies geven (zoals bijvoorbeeld de SVB).