



Bevindingen en conclusies van het
rechtmatigheidsonderzoek naar
pgb-zorgaanbieder Flexzorg 82,
gedateerd 15-12-2020



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Uitvoering van het onderzoek	3
3	Bevindingen	4
4	Conclusie	10
	Bijlage: Reactie van Flexzorg 82	12



1 Inleiding

Gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de Jeugdwet. Dit betekent dat de gemeente ook verantwoordelijk is voor het voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik, misbruik en fraude. Het Meldpunt Zorgsignalen en Fraude Rotterdam (vermeld als Meldpunt) voert, middels aangestelde Toezichthouders Rechtmatigheid Wmo en Jeugdwet (vermeld als toezichthouders), rechtmatigheidsonderzoeken uit naar aanleiding van meldingen over onjuist of oneigenlijk gebruik, of misbruik met de Wmo en Jeugdwet.

Medio oktober 2018 is het Meldpunt een rechtmatigheidsonderzoek gestart naar pgb-zorgaanbieder Flexzorg 82.

Zorgaanbieder	
Naam	Flexzorg 82
Adres	Westplein 12
Postcode + Woonplaats	3016 BM, Rotterdam
Kamer van Koophandel (KvK) nummer	64449564

Flexzorg 82 en de eigenaresse (op persoonlijke titel) hebben in totaal aan 19 Rotterdamse cliënten Wmo-ondersteuning geleverd in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). De ondersteuning wordt geleverd op de resultaatgebieden Ondersteuning en regie bij het huishouden, Sociaal en persoonlijk functioneren, Financiën en Zelfzorg en gezondheid.

Er werden bij het Meldpunt 7 meldingen over Flexzorg 82 ontvangen in de periode van november 2017 tot en met oktober 2018.

Het rechtmatigheidsonderzoek was gericht op beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

1. Voert de zorgaanbieder de rol van pgb-aanbieder rechtmatig uit?

2. Zijn de uitbetalingen aan de zorgaanbieder rechtmatig?

3. Is de administratie van cliëntendossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

4. Zijn de bedrijfsadministratie en de administratie van personeelsdossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

5. Levert de zorgaanbieder ondersteuning conform de indicatie en de zorgovereenkomst van de cliënten en komt de aangetroffen administratie hiermee overeen?

6. Zijn er overige bijzonderheden?

Het volledige rapport rechtmatigheidsonderzoek naar pgb-zorgaanbieder Flexzorg 82 bevat in totaal 56 pagina's. Dit rapport betreft een samenvatting met uitsluitend de bevindingen en conclusies van het uitgevoerde rechtmatigheidsonderzoek.



2 Uitvoering van het onderzoek

Bij het rechtmatigheidsonderzoek zijn door de toezichthouders van het Meldpunt gemeentelijke gegevens, openbare bronnen, voor de gemeente toegankelijke systemen en documentatie geraadpleegd. De toezichthouders hebben informatie gevorderd bij meerdere externe partijen.

Flexzorg 82 is geïnformeerd over het rechtmatigheidsonderzoek in een gesprek met de toezichthouders op 26 september 2019.

De toezichthouders hebben op 26 september 2019 de volgende gegevens en bescheiden, over de periode van 11 november 2015 tot en met datum vordering, ter inzage gevorderd:

- De volledige administratie van alle cliënten van de gemeente Rotterdam, die door Flexzorg 82 zijn begeleid en/of zorg hebben ontvangen in het kader van de Wmo 2015.
- De personeelsdossiers van alle werknemers van Flexzorg 82.
- Een overzicht van de jaarlijkse vaste lasten en personeelskosten van Flexzorg 82.

Flexzorg 82 heeft geweigerd mee te werken aan het ter inzage vorderen van gegevens en bescheiden.

De toezichthouders hebben gesprekken gevoerd met (ex-)cliënten, Wmo-adviseurs en een vertegenwoordiger (tevens samenwerkingspartner van Flexzorg 82).

Flexzorg 82 is ingelicht over de inhoud en bevindingen van het rechtmatigheidsonderzoek tijdens een gesprek op 20 augustus 2020 met de toezichthouders. Flexzorg 82 heeft de gelegenheid gekregen om haar zienswijze en een nadere toelichting te geven op de tijdens het onderzoek gedane constatering.

Voorts is Flexzorg 82, alvorens het rapport rechtmatigheidsonderzoek definitief is vastgesteld, in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op het rapport rechtmatigheidsonderzoek om evidente fouten en onjuistheden van feitelijke aard te kunnen laten corrigeren.



3 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord op basis van de onderzoeksbevindingen uit het administratieve onderzoek, de gevorderde gegevens bij instanties, de aangeleverde documenten door Flexzorg 82, verklaringen van (ex)cliënten van Flexzorg 82, Wmo-adviseurs en een vertegenwoordiger, en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82.

1. Voert de zorgaanbieder de rol van pgb-aanbieder rechtmatig uit?

Uit het administratieve onderzoek en de gevorderde gegevens bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is het volgende gebleken:

- Bij 11 cliënten werd een vertegenwoordiger in het pgb-plan vermeld, maar deze vertegenwoordiger ontbreekt in de zorgovereenkomst.
- Slechts bij 6 cliënten werd een vertegenwoordiger aangemeld bij de SVB.

Uit de gesprekken met (ex)cliënten van Flexzorg 82 en uit de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 is het volgende gebleken:

- Flexzorg 82 is actief betrokken bij het doen van meldingen en aanvragen bij de gemeente voor (verlenging van) Wmo-indicaties.
- Flexzorg 82 vult alle pgb-formulieren samen met de cliënten in (pgb-plannen, zorgovereenkomsten, wijzigingsformulieren, formulieren voor vertegenwoordiging van het pgb). De verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 dat zij aan de cliënten uitlegt wat zij invult op de pgb-formulieren, komt niet overeen met de verklaring van 2 cliënten, die niet wisten waar zij voor tekenden.
- De pgb-formulieren zijn door de cliënten zelf ondertekend, met uitzondering van 1 cliënt.
- Flexzorg 82 verstuurt de zorgovereenkomst voor de cliënten aan de SVB.
- Er is een discrepantie tussen de verklaringen van de (ex)cliënten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voor wat betreft de uitvoering van de pgb administratie. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat de pgb administratie bij alle cliënten door een vertegenwoordiger gedaan wordt. Dit is echter niet aannemelijk, aangezien slechts bij 6 cliënten een vertegenwoordiger werd aangemeld bij de SVB. Bovendien hebben 6 cliënten verklaard dat de volledige pgb administratie wel degelijk door de eigenaresse van Flexzorg 82 gedaan werd.
- Er is een discrepantie tussen de verklaringen van de (ex)cliënten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voor wat betreft het bezit van de DigiD code en/of bankgegevens van cliënten door de eigenaresse van Flexzorg 82. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij, met uitzondering van één cliënt, geen DigiD codes en/of bankgegevens in bezit heeft (gehad) van cliënten. 6 cliënten hebben echter verklaard dat de eigenaresse van Flexzorg 82 wel degelijk in bezit was van hun DigiD code en 2 cliënten hebben verklaard dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in bezit was van hun bankgegevens.
- Er is een discrepantie tussen de verklaringen van de (ex)cliënten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voor wat betreft het gebruik van de DigiD codes en/of bankgegevens door de eigenaresse van Flexzorg 82 in aanwezigheid van de cliënten. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij bij 1 cliënt gebruik maakte van de DigiD code en de bankgegevens in afwezigheid van de cliënt. De betreffende cliënt heeft hier mondeling toestemming voor gegeven aan de eigenaresse van Flexzorg 82. Dit komt niet overeen met de verklaring van 3 cliënten, dat de eigenaresse van Flexzorg 82 gebruik maakte van hun DigiD code als zij hier zelf niet bij aanwezig waren.



- Flexzorg 82 heeft voor meerdere cliënten en familieleden van de cliënten een DigiD code aangevraagd. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard, dat zij bij meerdere cliënten haar (contact)gegevens heeft opgegeven bij het aanvragen van de DigiD code.

De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft in het gesprek met de toezichthouders verklaard dat zij van mening is dat een pgb niet geschikt is voor alle cliënten van Flexzorg 82. Uit de onderzoeksbevindingen blijkt dat Flexzorg 82 bij meerdere cliënten de rol van pgb vertegenwoordiger op zich heeft genomen. Alle werkzaamheden, behorende bij een Wmo-indicatie in pgb, die Flexzorg 82 uitvoert (melding doen bij de gemeente, aanwezig zijn bij het indicatiegesprek, pgb-formulieren invullen, zorgovereenkomsten opsturen naar de SVB, uitvoeren van pgb administratie) zijn taken die behoren bij een pgb vertegenwoordiger. In verband met het risico op belangenverstremming is het niet toegestaan dat een zorgaanbieder deze taken uitvoert. Conform artikel 3.4.1, vierde lid van de Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2018 is het niet toegestaan dat Flexzorg 82 zowel uitvoerder van de ondersteuning als vertegenwoordiger is.

Uit de onderzoeksbevindingen blijkt dat Flexzorg 82 in bezit is (geweest) en gebruik maakt van de DigiD code en de bankgegevens van meerdere cliënten. DigiD staat voor Digitale Identiteit. DigiD is een digitale handtekening in de vorm van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Met de DigiD code kan ingelogd worden op websites van overheid en zorg, zodat persoonlijke gegevens kunnen worden ingezien en zaken uit naam van cliënt kunnen worden geregeld. Gebruikersnaam en wachtwoord zijn strikt persoonlijk. Op de website www.digid.nl, waar een DigiD aangevraagd kan worden, staat het volgende vermeld: *“Een DigiD is strikt persoonlijk. Daarom mag u alleen uw eigen DigiD aanvragen en gebruiken.”* Als iemand zich voor iemand anders uitgeeft en daarbij gebruikmaakt van zijn/haar persoonlijke DigiD dan is dat misbruik. Er is dan sprake van identiteitsfraude. Met de bankgegevens wordt toegang verleend tot de persoonlijke bankrekening van de cliënt. Hiermee is er inzage in de bank- en spaargegevens van de cliënt en kunnen onder andere betalingen worden verricht. De toezichthouders vinden het niet acceptabel dat Flexzorg 82 in bezit is van DigiD codes en bankgegevens van cliënten, en dat zij deze in afwezigheid van cliënten gebruikt. Daarnaast vinden de toezichthouders het onacceptabel dat voor de aanvraag van de DigiD code en de correspondentie hieromtrent, gebruik wordt gemaakt van de contactgegevens van de eigenaresse van Flexzorg 82 in plaats van de contactgegevens van de cliënt zelf.

**Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen de toezichthouders als volgt:
Flexzorg 82 heeft de rol van pgb-aanbieder NIET rechtmatig uitgevoerd.**

2. Zijn de uitbetalingen aan de zorgaanbieder rechtmatig?

Uit de verklaringen van 4 cliënten is gebleken dat er in verhouding tot de geleverde ondersteuning een te hoog budget uitbetaald werd.

Uit het administratieve onderzoek is gebleken dat er bij 5 cliënten problemen waren met de uitbetaling van de ondersteuning, omdat het uitbetaalde maandbedrag te hoog was ten opzichte van het beschikbare pgb-bedrag.

Flexzorg 82 heeft niet meegewerkt aan de Vordering gegevens en bescheiden d.d. 26 september 2019. Flexzorg 82 heeft naar het oordeel van de toezichthouders geen deugdelijke gronden aangevoerd voor deze weigering, zeker gezien het feit dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in het gesprek met de toezichthouders d.d. 26 september 2019 verklaarde dat zij de cliënten- en personeelsadministratie van Flexzorg 82 op orde en voorhanden heeft.



Hiermee heeft Flexzorg 82 gehandeld in strijd met Artikel 5.2.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Artikel 5:20 Algemene wet bestuursrecht.

Doordat Flexzorg 82 geweigerd heeft medewerking te verlenen aan het ter inzage vorderen van gegevens en bescheiden, hebben de toezichthouders geen inzage verkregen of de geleverde ondersteuning wel of niet overeenkomt met de uitbetalingen.

De verklaringen van (ex)cliënten geven weliswaar aanwijzingen voor mogelijke verschillen tussen de geleverde en de uitbetaalde ondersteuning, maar bieden echter onvoldoende grond om feitelijke conclusies te kunnen trekken over de rechtmatigheid van de uitbetalingen.

**Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen de toezichthouders als volgt:
De onderzoeksvraag kan niet beantwoord worden door het weigeren van de medewerking door Flexzorg 82.**

3. Is de administratie van cliëntendossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

Uit de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 (26 september 2019) is het volgende gebleken:

- Flexzorg 82 doet de cliëntadministratie digitaal en op papier. De werkzaamheden, de dagen en tijden worden geregistreerd.
- De cliëntadministratie wordt bewaard op het woonadres van de eigenaresse van Flexzorg 82.
- Cliënten tekenen achteraf altijd voor de geleverde ondersteuning.
- Flexzorg 82 voert standaard om de 2 à 3 maanden evaluatiegesprekken met cliënten, hiervan wordt ook verslaglegging gedaan.

Uit de documenten (zorgplannen en evaluatieverslagen) van 9 cliënten, die Flexzorg 82 op 8 oktober 2019 vrijwillig aangeleverd heeft, is het volgende gebleken:

- Alle aangeleverde zorgplannen en/of evaluaties zijn zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder niet ondertekend.
- Bij 5 cliënten sluiten de doelen in het zorgplan en/of evaluatieverslag niet aan bij het ondersteuningsplan.
- De zorgplannen en evaluatieverslagen bevatten veel spel- en taalfouten.
- Bij 3 cliënten is de datum van opmaak van het zorgplan niet logisch in vergelijking met de startdatum van de ondersteuning.
- Bij 4 cliënten is de tekst in het evaluatieverslag geheel of grotendeels hetzelfde.
- In 4 evaluatieverslagen is niet beschreven op welke manier aan doelen gewerkt is en wat de resultaten van de ondersteuning zijn.
- In 3 zorgplannen en/of evaluatieverslagen komt het vermelde bezoekadres van Flexzorg 82 niet overeen met het bezoekadres van Flexzorg 82 ten tijde van de opmaak van het rapport.

De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat meerdere cliënten dezelfde doelen en problemen hebben en dat dit de reden is dat zij standaard teksten gebruikt in de evaluatieverslagen. Eén van de uitgangspunten van de Wmo is dat de cliënt ondersteuning op maat krijgt. Juist bij de doelgroep, waaraan Flexzorg 82 zorg verleent, in combinatie met het type ondersteuning, is maatwerk een vereiste. De toezichthouders zetten daarom vraagtekens bij deze verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82.



De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij zich in de datum vergist heeft bij 3 zorgplannen en/of evaluatieverslagen, waarbij het vermelde bezoekadres van Flexzorg 82 niet overeenkomt met het bezoekadres van Flexzorg 82 ten tijde van de opmaak van het rapport, of dat zij de verkeerde documenten opgestuurd heeft. De toezichthouders zijn van mening dat voor een professionele zorgverlener zorgvuldigheid en een correcte registratie vereisten zijn.

De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat de administratie af en toe niet netjes is, maar dat zij daar nu een boekhouder voor heeft. Uit de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 wordt niet duidelijk welke administratie bij de boekhouder ligt en wat zijn werkzaamheden hierin precies zijn. De toezichthouders zijn van mening dat een professioneel bedrijf zowel de bedrijfsadministratie als de cliëntenadministratie op orde moet hebben. Hiervoor is Flexzorg 82 te allen tijde zelf verantwoordelijk.

Flexzorg 82 heeft niet meegewerkt aan de Vordering gegevens en bescheiden d.d. 26 september 2019. Flexzorg 82 heeft naar het oordeel van de toezichthouders geen deugdelijke gronden aangevoerd voor deze weigering, zeker gezien het feit dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in het gesprek met de toezichthouders d.d. 26 september 2019 verklaarde dat zij de cliënten- en personeelsadministratie van Flexzorg 82 op orde en voorhanden heeft. Hiermee heeft Flexzorg 82 gehandeld in strijd met Artikel 5.2.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Artikel 5:20 Algemene wet bestuursrecht.

Ondanks de ontbrekende gegevens en bescheiden uit de vordering, bieden de door Flexzorg 82 aangeleverde documenten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voldoende grond om te concluderen, dat de administratie van de cliëntendossiers onvoldoende op orde en onvolledig is.

**Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen de toezichthouders als volgt:
De administratie van cliëntendossiers van de zorgaanbieder is NIET correct en volledig.**

4. Zijn de bedrijfsadministratie en administratie van personeelsdossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

Flexzorg 82 heeft niet meegewerkt aan de Vordering gegevens en bescheiden d.d. 26 september 2019. Flexzorg 82 heeft naar het oordeel van de toezichthouders geen deugdelijke gronden aangevoerd voor deze weigering, zeker gezien het feit dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in het gesprek met de toezichthouders d.d. 26 september 2019 verklaarde dat zij de cliënten- en personeelsadministratie van Flexzorg 82 op orde en voorhanden heeft. Hiermee heeft Flexzorg 82 gehandeld in strijd met Artikel 5.2.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Artikel 5:20 Algemene wet bestuursrecht.

Het kostenoverzicht dat Flexzorg 82 op 8 oktober 2019 vrijwillig heeft aangeleverd bevat meerdere spel- en taalfouten en is handgeschreven. Het is daarnaast onduidelijk of de vermelde kosten op maand- of op jaarbasis zijn, en of het overzicht compleet is.

Doordat Flexzorg 82 geweigerd heeft medewerking te verlenen aan het ter inzage vorderen van gegevens en bescheiden, hebben de toezichthouders geen inzage verkregen in de bedrijfsadministratie en de administratie van personeelsdossiers. Dit komt voor rekening en risico van Flexzorg 82.



Ondanks de ontbrekende gegevens en bescheiden uit de vordering, bieden de door Flexzorg 82 aangeleverde documenten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voldoende grond om te concluderen, dat de bedrijfsadministratie en administratie van personeelsdossiers onvoldoende op orde en onvolledig is.

Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen de toezichthouders als volgt: De bedrijfsadministratie en administratie van personeelsdossiers zijn NIET correct en volledig.

5. Levert de zorgaanbieder ondersteuning conform de indicatie en de zorgovereenkomst van de cliënten en komt de aangetroffen administratie hiermee overeen?

Uit de gesprekken met (ex)cliënten van Flexzorg 82 en uit de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 is het volgende gebleken:

- De werkafspraken in de zorgovereenkomsten zijn geen vaste afspraken. In de praktijk kunnen afspraken en dagen wijzigen.
- Er is een discrepantie tussen de verklaringen van de (ex)cliënten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 voor wat betreft het leveren van ondersteuning. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij altijd de volledige uren bij de cliënten geleverd heeft, ook in de periode van haar zwangerschap en bevalling en in de periode dat zij zelf een Wmo-indicatie voor het resultaatgebied Sociaal en persoonlijk functioneren had. 3 cliënten hebben echter verklaard dat er structureel minder ondersteuning werd geleverd dan dat was afgesproken in de zorgovereenkomsten, en nog eens 2 cliënten hebben verklaard dat er aan het begin van de indicatieperiode meer ondersteuning werd geleverd dan aan het eind van de indicatieperiode.
- Er is een discrepantie tussen de verklaringen van de (ex)cliënten en de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 over wie de ondersteuning leverde. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij zelf altijd de ondersteuning geleverd heeft, en dat zij stagiaires alleen inzette om formulieren bij cliënten op te halen. 3 cliënten hebben echter verklaard dat de ondersteuning soms ook door familieleden of een stagiaire werd geleverd. Uit de vordering bij de Belastingdienst is gebleken dat Flexzorg 82 twee medewerkers in dienst heeft gehad, waarvan voor één medewerker opgegeven is hoeveel uren er gewerkt zijn voor Flexzorg 82. Bij de toezichthouders is niet bekend wat de werkzaamheden van deze medewerker zijn geweest. De tweede medewerker betreft een cliënt van Flexzorg 82. Volgens de belastingaangifte heeft deze cliënt geen uren gewerkt en geen loon ontvangen.

Flexzorg 82 heeft niet meegewerkt aan de Vordering gegevens en bescheiden d.d. 26 september 2019. Flexzorg 82 heeft naar het oordeel van de toezichthouders geen deugdelijke gronden aangevoerd voor deze weigering, zeker gezien het feit dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in het gesprek met de toezichthouders d.d. 26 september 2019 verklaarde dat zij de cliënten- en personeelsadministratie van Flexzorg 82 op orde en voorhanden heeft. Hiermee heeft Flexzorg 82 gehandeld in strijd met Artikel 5.2.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Artikel 5:20 Algemene wet bestuursrecht.

Doordat Flexzorg 82 geweigerd heeft medewerking te verlenen aan het ter inzage vorderen van gegevens en bescheiden, hebben de toezichthouders geen inzage verkregen of de ondersteuning is geleverd. Dit komt voor rekening en risico van Flexzorg 82.

De verklaringen van (ex)cliënten geven weliswaar aanwijzingen dat ondersteuning niet volledig geleverd werd, maar bieden echter onvoldoende grond om feitelijke conclusies te kunnen trekken over de levering van de ondersteuning.



**Op basis van de onderzoeksbevindingen concluderen de toezichthouders als volgt:
De onderzoeksvraag kan niet beantwoord worden door het weigeren van de medewerking door Flexzorg 82.**

6. Zijn er overige bijzonderheden?

Op grond van de verklaringen van (ex)cliënten van Flexzorg 82, verklaringen van Wmo adviseurs en de door Flexzorg 82 aangeleverde documenten bestaan er twijfels over de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning. Deze twijfels worden versterkt, doordat Flexzorg 82 niet heeft meegewerkt aan de vordering van de administratie. Hierdoor blijft het voor de toezichthouders onduidelijk of er aan de (wettelijke) kwaliteitseisen wordt voldaan, of de gestelde doelen behaald worden en of de ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt geleverd. Uit de verklaringen van de cliënten en uit de verklaring van de eigenaresse van Flexzorg 82 blijkt, dat de ondersteuning hoofdzakelijk bestaat uit regelzaken en het meegaan naar afspraken. Taken worden overgenomen, en er lijkt weinig aangestuurd te worden op zelfredzaamheid. Door 2 Wmo-adviseurs wordt eveneens verklaard dat de ondersteuning naar hun mening van onvoldoende inhoudelijke kwaliteit is.

De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat zij een cliënt gevraagd had of hij bij de gesprekken tussen Flexzorg 82 en cliënten aanwezig wilde zijn in verband met de veiligheid. Deze cliënt heeft zelf een indicatie gehad in de periode van 1 oktober 2018 tot en met 29 maart 2020. De toezichthouders vinden het in verband met het uitwisselen van privacygevoelige informatie niet acceptabel dat cliënten bij elkaars gesprekken aanwezig zijn.

De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat Flexzorg 82 op het Westplein 12 te Rotterdam gesprekken voert met cliënten in de kantine. De toezichthouders vinden het in verband met het uitwisselen van privacygevoelige informatie niet acceptabel dat vertrouwelijke gesprekken in een algemene ruimte gevoerd worden.

Uit het administratieve onderzoek, en uit de verklaringen van een vertegenwoordiger en de eigenaresse van Flexzorg 82 is gebleken dat er samenwerkingsverbanden bestaan tussen Flexzorg 82 en twee andere zorgaanbieders (de betreffende vertegenwoordiger is eigenaar van 1 van deze zorgaanbieders). De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat de betreffende vertegenwoordiger 3 cliënten van Flexzorg 82 vertegenwoordigt. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft tevens verklaard dat zij zelf vertegenwoordiger is van 2 cliënten, die zorg inkopen bij het bedrijf van deze vertegenwoordiger. De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft verklaard dat een andere zorgaanbieder voor de cliënten van Flexzorg 82 invalt in geval van ziekte en/of vakantie. De eigenaar van deze zorgaanbieder wordt tevens bij 2 cliënten van Flexzorg 82 op het Pgb plan vermeld als vertegenwoordiger. Door het over en weer vertegenwoordigen van elkaars cliënten, kan er volgens de toezichthouders geen sprake zijn van onafhankelijkheid en is er sprake van belangenverstrengeling.



4 Conclusie

Er zijn op meerdere gebieden onrechtmatigheden geconstateerd in het rechtmatigheidsonderzoek naar Flexzorg 82:

- De eigenaresse van Flexzorg 82 had gedurende periode mei 2018 tot en met maart 2019 zelf een Wmo-indicatie voor het resultaatgebied Sociaal en persoonlijk functioneren en leverde tegelijkertijd zorg aan meerdere cliënten vanuit Flexzorg 82 met indicaties op resultaatgebieden Ondersteuning en regie bij het huishouden, Sociaal en persoonlijk functioneren, Financiën en Zelfzorg en gezondheid.
- De eigenaresse van Flexzorg 82 heeft gedurende haar zwangerschap en de periode na haar bevalling volgens de zorgovereenkomsten 38,5 uur per week zorg verleend aan cliënten.
- De verklaringen van de eigenaresse van Flexzorg 82 bevatten meerdere inconsistenties ten opzichte van de aangetoonde feiten in dit rechtmatigheidsonderzoek.
- Flexzorg 82 heeft bij meerdere cliënten de rol van pgb vertegenwoordiger op zich genomen.
- Flexzorg 82 is in bezit (geweest) en maakt gebruik van de DigiD code en de bankgegevens van meerdere cliënten. Dit gebeurt (ook) in afwezigheid van de betreffende cliënten.
- Flexzorg 82 maakt bij de aanvraag van DigiD codes voor cliënten en de correspondentie hieromtrent, gebruik van de contactgegevens van de eigenaresse van Flexzorg 82 in plaats van de contactgegevens van de cliënt.
- De administratie van cliëntendossiers van Flexzorg 82 is onvoldoende op orde en onvolledig.
- Er bestaan samenwerkingsverbanden tussen Flexzorg 82 en twee zorgaanbieders. Door het over en weer vertegenwoordigen van elkaars cliënten, kan er volgens de toezichthouders geen sprake zijn van onafhankelijkheid en is er sprake van belangenverstrengeling.

Flexzorg 82 heeft niet meegewerkt aan de Vordering gegevens en bescheiden d.d. 26 september 2019. Flexzorg 82 heeft naar het oordeel van de toezichthouders geen deugdelijke gronden aangevoerd voor deze weigering, zeker gezien het feit dat de eigenaresse van Flexzorg 82 in het gesprek met de toezichthouders d.d. 26 september 2019 verklaarde dat zij de cliënten- en personeelsadministratie van Flexzorg 82 op orde en voorhanden heeft. Hiermee heeft Flexzorg 82 gehandeld in strijd met Artikel 5.2.2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Artikel 5:20 Algemene wet bestuursrecht. Transparantie is een basisvereiste voor het verkrijgen van inzicht in de rechtmatigheid van de zorgverlening. Aangezien Flexzorg 82 geweigerd heeft mee te werken aan de vordering, hebben de toezichthouders het rechtmatigheidsonderzoek niet op alle onderdelen volledig kunnen uitvoeren en blijft een aantal onderzoeksvragen (gedeeltelijk) onbeantwoord.

Concluderend kunnen de onderzoeksvragen als volgt beantwoord worden:

1. Voert de zorgaanbieder de rol van pgb-aanbieder rechtmatig uit?

Flexzorg 82 heeft de rol van pgb-aanbieder NIET rechtmatig uitgevoerd.

2. Zijn de uitbetalingen aan de zorgaanbieder rechtmatig?

De onderzoeksvraag kan niet beantwoord worden door het weigeren van de medewerking door Flexzorg 82.



3. Is de administratie van cliëntendossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

De administratie van cliëntendossiers van de zorgaanbieder is NIET correct en volledig.

4. Zijn de bedrijfsadministratie en de administratie van personeelsdossiers van de zorgaanbieder correct en volledig?

De bedrijfsadministratie en administratie van personeelsdossiers zijn NIET correct en volledig.

5. Levert de zorgaanbieder ondersteuning conform de indicatie en de zorgovereenkomst van de cliënten en komt de aangetroffen administratie hiermee overeen?

De onderzoeksvraag kan niet beantwoord worden door het weigeren van de medewerking door Flexzorg 82.

Op basis van de bevindingen van het rechtmatigheidsonderzoek bestaan er twijfels over de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning die Flexzorg 82 levert. Het is voor de toezichthouders onduidelijk of er aan de (wettelijke) kwaliteitseisen wordt voldaan, of de gestelde doelen behaald worden en of de ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt geleverd. Hiervan is melding gemaakt bij Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond. Daarnaast hebben de toezichthouders geconstateerd, dat Flexzorg 82 onzorgvuldig omgaat met privacygevoelige informatie van cliënten. Vertrouwelijke gesprekken worden in algemene ruimtes gevoerd en een cliënt werd gevraagd om bij gesprekken tussen Flexzorg 82 en cliënten aanwezig te zijn in verband met de veiligheid.

Dit onderzoeksrapport wordt ter besluitvorming aangeboden aan de directies Publieke Gezondheid, Welzijn en Zorg (PGW&Z) en Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW). De directies beslissen over de eventuele (juridische) vervolgacties van de gemeente Rotterdam.



Bijlage: Reactie van Flexzorg 82

Het stuk heb ik gelezen. Ik herken mij niet in de beschrijving van de ondersteuning die geboden wordt door Flexzorg 82 en betwist dat er goede redenen zijn om te twijfelen aan de inhoud en kwaliteit van de ondersteuning die door Flexzorg 82 geboden wordt.

Flexzorg 82
09 februari 2021