



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Oerzorg B.V.
T.a.v. de bestuurder
Kerkstraat 3B
5595 CX LEENDE

Bezoekadres

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

Inlichtingen bij

C.A.C. Bekker
meldpunt@igj.nl

Ons kenmerk

2025-3109094
V2057713/CB/hn

Datum 18 juni 2025
Betreft Terugkoppeling digitaal gesprek

Beste Heleen Oerlemans,

Op 27 mei 2025 vond een digitaal toezichtgesprek plaats met Suzanne Wiese (inspecteur) en mij van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De inspectie voerde dit gesprek met u als bestuurder en verpleegkundige van Oerzorg B.V. (Oerzorg). Joliene Meeus (wijkverpleegkundige) was hierbij aanwezig. Aansluitend had de inspectie een gesprek met Bart Negrijn (verpleegkundige deskundigheidsniveau 6) en Lidian Bruntink (verzorgende-IG).

De inspectie had voor 27 mei 2025 eerst een inspectiebezoek aangekondigd. Dit bezoek kon vanuit de inspectie onverwachts niet doorgaan. Omdat Oerzorg een kleine zorgaanbieder is, besloot de inspectie tot een digitaal toezichtgesprek. De inspectie wilde met het digitale toezichtgesprek een beeld krijgen hoe Oerzorg de zorg bij cliënten thuis verleent.

Deze brief geeft een beschrijving van de organisatie en een korte samenvatting van het gesprek. Ook beschrijft de inspectie wat zij van u verwacht en hoe het eventuele vervolgtoezicht eruitziet.

Beschrijving Oerzorg

Oerzorg B.V. is een thuiszorgorganisatie gevestigd in de gemeente Geldrop-Mierlo. Het werkgebied betreft Geldrop, Heeze-Leende, Valkenswaard, Aalst-Waalre, Veldhoven, Eersel en Bergeijk. Uw organisatie biedt persoonlijke verzorging, verpleging en gespecialiseerde verpleegkundige zorg door een verpleegtechnisch team (VVT-team).

Het cliëntenbestand bestaat vooral uit cliënten met een somatische zorgvraag waaronder verpleegtechnische handelingen. Er zijn weinig cliënten in zorg met een psychogeriatrische zorgvraag. Oerzorg heeft niet de intentie om te groeien. U geeft aan dat u maximaal 50 cliënten in zorg wil hebben. Dit om de visie van Oerzorg te kunnen garanderen. Oerzorg staat voor Ondersteuning en Eigen Regievoering. Vanuit het 'Oermodel' ondersteunt en begeleidt uw organisatie cliënten om te herstellen.

Uw organisatie levert zorg aan 45 cliënten met voornamelijk een somatische en verpleegtechnische zorgvraag. Hiervan hebben vijf cliënten een indicatie

voor de Wet langdurige zorg (Wlz). De overige cliënten ontvangen zorg vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw).

IGJ
Verpleging en Verzorging
V&V-RT1

De financiering van de zorg vindt plaats met een persoonsgebonden budget (pgb) bij de Wlz-zorg. Oerzorg heeft een contract met zorgkantoren voor Zorg in Natura (ZiN) bij Zvw-zorg.

Datum
18 juni 2025

Zeven zorgverleners verlenen de zorg. Dit zijn één verpleegkundige deskundigheidsniveau 6, twee verpleegkundigen deskundigheidsniveau 4, twee verzorgenden-IG en twee helpenden deskundigheidsniveau 2 plus. Deze zorgverleners zijn in loondienst. Verder werkt er een onafhankelijk indicierend verpleegkundige voor Oerzorg, zij is niet in loondienst. Oerzorg maakt voor 0,11% van de uren per kwartaal gebruik van de inzet van twee vaste zelfstandigen zonder personeel (zzp) die bekend zijn binnen de organisatie. De zorgverleners vertellen dat de balans tussen het aantal cliënten en het aantal zorgverleners goed is. Oerzorg is een erkend leerbedrijf voor beroepen in zorg en welzijn.

Kenmerk
2025-3109094
V2057713/CB/hn

In de ochtend zijn er drie zorgroutes en in de avond één route. In de middag is er een zorgroute die u zelf uitvoert. U werkt gemiddeld 70% mee in de zorgverlening.

Algemene indruk

De inspectie ziet dat alle gesprekspartners zich in het gesprek open en transparant opstellen. U geeft voorbeelden van persoonsgerichte zorg. U vertelt wat goed gaat en wat beter kan binnen uw organisatie. Ook bent u op de hoogte van wat nodig is om goede en veilige zorg aan de cliënten te bieden. Uit het gesprek kwam(en) een (aantal) aandachtspunten naar voren voor uw organisatie. Deze staan hieronder onder het kopje 'aandachtspunten' beschreven.

De indicierend verpleegkundige doet de intakegesprekken bij cliënten thuis, stelt de zorgplannen op en evalueert deze. Zelfredzaamheid en eigen regie zijn de belangrijkste uitgangspunten van de zorgverlening. De veiligheid van de zorgverlening en het gebruik van hulpmiddelen staan hierbij centraal. Oerzorg schakelt hiervoor meerdere disciplines in zoals fysiotherapie en ergotherapie. Ook benadert Oerzorg leveranciers van hulpmiddelen en schakelt het netwerk van de cliënt in. Met als doel te streven dat alle cliënten die in zorg komen zich weer zo snel mogelijk kunnen redden. De cliënt moet hiervoor weer het vertrouwen krijgen. Door deze visie en werkwijze levert Oerzorg volgens u vooral kortdurende zorg. U geeft aan dat de gemiddelde zorgverleningstijd 3 maanden en 2 dagen bedraagt.

U vertelt dat u scholing biedt aan de zorgverleners passend bij de actuele behoeften van de cliënten. U vertelt dat Oerzorg de bevoegd- en bekwaamheden van zorgverleners bijhoudt en aftoetst. U doet dit samen met de verpleegkundige niveau 6 voor de verzorgenden-IG. Een extern bedrijf verzorgt de theoretische scholing en toetsing van het VVT-team. Dit bedrijf verzorgt tevens de theoretische scholing van de helpende plus en verzorgende-IG.

In het maandelijks werkoverleg geeft de verpleegkundige altijd een scholing/klinische les en is er een cliëntenbespreking. Ook vertellen de zorgverleners en u dat de medicatieveiligheid een belangrijk onderdeel is van

de zorg en de scholing. Oerzorg werkt met een elektronisch voorschrijf- en aftekensysteem. De wijkverpleegkundige vult de Beoordelingslijst Eigen Medicatie (BEM) in. De dubbele controle vindt plaats door de cliënt zelf, mantelzorger of zorgverlener. Dit gebeurt aan de hand van de '5 j's'. U vertelt dat u op kwaliteit en veiligheid stuurt door dagelijks de rapportages te lezen en tijd te nemen voor elke cliënt in het werkoverleg. U vertelt dat u de zorgverleners coacht en stuurt bij vragen. Oerzorg beschikt over een kwaliteitshandboek. Oerzorg is HKZ-gecertificeerd voor kleine organisaties. Hiervoor vindt jaarlijks een externe audit plaats, naast de jaarlijkse PREM-meting. Eén van de verbeterpunten uit de HKZ-audit is het werken met smart doelstellingen.

Oerzorg gebruikt volgens u de MIC-meldingen om van te leren. De MIC-meldingen worden besproken in het teamoverleg. Gemiddeld is er één MIC-melding per jaar. U geeft aan dat er nauwelijks MIC-meldingen zijn doordat Oerzorg werkt met deskundige en bekwame zorgverleners, een multidisciplinaire visie op veiligheid en de inzet van RI&E. De inspectie vraagt zich af of de cultuur veilig genoeg is voor het doen van MIC-meldingen. MIC-meldingen zijn waardevol voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Oerzorg beschikt over een Wtza vergunning. Er zijn drie interne toezichthouders en drie cliëntenraadsleden.

Aandachtspunten uit het gesprek

Wet zorg en dwang (Wzd) / onvrijwillige zorg

U geeft aan dat onvrijwillige zorg een exclusiecriteria is. Desondanks zijn de zorgverleners wel geschoold over de Wzd. U vertelt dat Oerzorg cliënten overplaatst als er mogelijk sprake is van onvrijwillige zorg. Dit is volgens de zorgverleners één keer voorgekomen. Soms verzet een cliënt zich en wil bijvoorbeeld niet douchen. Zorgverleners vertellen dat het hen vaak wel lukt om de cliënt met instemming alsnog te douchen. Het is belangrijk om te weten dat zorg zonder verzet en bij instemming van de cliëntvertegenwoordiger ook onvrijwillige zorg kan zijn (artikel 2.2 Wzd).

Leren & verbeteren van (bijna) fouten en meldingen

Zorgverleners moeten bewust zijn over het belang van melden. Het is belangrijk dat Oerzorg leert en verbetert van MIC/MIM. Het doel is om inzicht te krijgen in hoe de zorg verbeterd kan worden door basisoorzaken te achterhalen. De inspectie vraagt aandacht voor een veilige cultuur rondom het melden.

Wat verwacht de inspectie van Oerzorg

De inspectie verwacht dat u de bovenstaande aandachtspunten bij Oerzorg verder oppakt.

Vervolgtoezicht van de inspectie

De inspectie toetst in haar toezicht of de uitvoering van de zorg voldoet aan wet- en regelgeving, professionele standaarden, veldnormen en door het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Op dit moment ziet de inspectie op basis van het gesprek geen aanleiding voor vervolgtoezicht bij Oerzorg.

IGJ

Verpleging en Verzorging
V&V-RT1

Datum

18 juni 2025

Kenmerk

2025-3109094
V2057713/CB/hn

Meldingsplicht

De inspectie wijst u daarnaast op de wettelijke plicht tot het melden van calamiteiten, ontslag wegens disfunctioneren of geweld in de zorgrelatie/-verlening, zoals neergelegd in artikel 11 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U vindt meer informatie over hoe u deze meldingen kunt doen op [Melden in de wijkverpleging \(www.igj.nl\)](https://www.igj.nl).

Relevante websites

Hieronder ziet u verwijzingen naar websites met relevante informatie voor bestuurders van een zorgorganisatie. De informatie kan u helpen bij het op orde brengen van de randvoorwaarden voor goede zorg. Op deze websites vindt u onder andere informatie over wet- en regelgeving, het Generiek Kompas en de inspectie. Ten slotte is het raadzaam om als zorgaanbieder te leren van de ervaringen van andere zorgaanbieders. Een lidmaatschap bij een branchevereniging, die past bij een kleine zorgaanbieder in de wijk, is aan te bevelen.

- Voor een overzicht van relevante informatie over wet- en regelgeving, richtlijnen, relevante partijen en het Generiek Kompas zie website [Wijkverpleging \(dejuistezorgopdejuisteplek.nl\)](https://www.igj.nl);
- Voor meer informatie over (interne) toezichthouders in de zorg, zie website [Home | NVTZ](https://www.nvtz.nl);
- Voor meer informatie over de rol van de inspectie en het toetsingskader Wijkverpleging, zie website [Wijkverpleging | Zorgsectoren | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](https://www.igj.nl).

Vragen?

Als u nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met het Informatie- en Meldingencentrum (IMC) via 088-120 50 00 (bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur). U kunt uw vraag ook per e-mail sturen naar meldpunt@igj.nl onder vermelding van V2057713.

Met vriendelijke groet,



Chantal Bekker
Senior inspecteur

IGJ

Verpleging en Verzorging
V&V-RT1

Datum

18 juni 2025

Kenmerk

2025-3109094
V2057713/CB/hn