

# **DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR IN ZORG EN ADVIES**

**Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond  
12 mei 2020  
Definitief**

## INHOUDSOPGAVE

<b>EINDOORDEEL</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Afstemming Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd .....	4
1.3 Kwaliteitseisen .....	4
1.4 In Zorg en Advies B.V. ....	4
1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo .....	5
1.6 Tot slot.....	6
<b>2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING</b> .....	<b>7</b>
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.....	7
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp .....	13
2.3 Veiligheid.....	15
2.4 De beroepskracht.....	18
2.5 Respect en rechten .....	22
2.6 Overige zaken .....	24
<b>BIJLAGEN</b>	
BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO .....	25
BIJLAGE 2 VERANTWOORDING .....	26
BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND .....	27
BIJLAGE 4 REACTIE IN ZORG EN ADVIES .....	28

## EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uitgevoerd bij In Zorg en Advies. Dit onderzoek was gericht op de kwaliteit van de ambulante ondersteuning en de dagbesteding, zoals dit wordt geleverd door In Zorg en Advies.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels niet voldoet<sup>1</sup> aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Voor wat betreft de mate en kwaliteit van persoonlijke begeleiding is Toezicht Wmo van oordeel dat deze niet volledig is en onvoldoende van kwaliteit. De cliënten hebben vanwege hun problematiek hoge indicaties met daaraan gekoppeld hoge persoonsgebonden budgetten. Persoonlijke begeleiding dient daarom intensief te zijn en gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat dit niet het geval is. De persoonlijke begeleiding is hiervoor te minimaal en onvoldoende systematisch. Cliënten worden onvoldoende vaak bezocht. Bezoeken zijn overwegend kort en bestaan soms slechts uit het doen van boodschappen, een gesprek of overdracht van de administratie. Een deel van de cliënten heeft (een deel) van het financieel beheer overdragen, dus leren hier niet zelf mee om te gaan.

De begeleiding vindt vaak ad-hoc plaats wanneer een cliënt zich in een stressvolle situatie bevindt. Omdat deze acute inzet overdag, in de avonden en in weekenden plaats kan vinden, heeft In Zorg en Advies op die momenten zeker meerwaarde voor cliënten. Op deze manier wordt voorkomen dat een situatie (stress bij de cliënt, ruzie met burens) escaleert en tot negatieve gevolgen (zoals geweld, uithuiszetting) leidt.

De ondersteuning sluit daarmee weliswaar aan op de behoefte van de cliënten, maar helpt en stimuleert hen nauwelijks om zich te ontwikkelen en meer zelfredzaam te worden. Afgezet tegen de hoge indicaties, is dit naar oordeel van Toezicht Wmo onvoldoende.

De mate waarin dagbesteding aan cliënten wordt aangeboden en de mate waarin cliënten deelnemen aan de dagbesteding zijn onvoldoende. Daarnaast is de kwaliteit van begeleiding op de dagbesteding onvoldoende en dragen activiteiten nauwelijks bij aan de ontwikkeling van de doelgroep.

Cliënten geven aan tevreden te zijn. Toezicht Wmo is van oordeel dat dit in perspectief moet worden gezien: het overgrote deel van de cliënten zijn zorgmijgend én zijn voor hun financieel

---

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

beheer en boodschappengeld afhankelijk van In Zorg en Advies. Ook voor hun huisvesting zijn veel cliënten afhankelijk van In Zorg en Advies, aangezien zij hun huis van In Zorg en Advies huren. Cliëntvertegenwoordiging en klachtenbeleid zijn onvoldoende geborgd in de organisatie en bij de cliënten.

De eigenaar van In Zorg en Advies ondersteunt zelf cliënten en voert daarbij in alle aspecten de regie, van intake tot uitvoering en is het primaire aanspreekpunt voor cliënten. In dat laatste schuilt een te grote mate van kwetsbaarheid.

De bevindingen over de personele capaciteit die de zorgaanbieder heeft voor de ondersteuning en de wijze en mate van afstemming tussen medewerkers zijn te verschillend om voldoende vertrouwen te hebben in een degelijke / volledige afstemming en borging van continuïteit. De professionaliteit van medewerkers ten behoeve van de te leveren ondersteuning is grotendeels onvoldoende.

Op het gebied van veiligheid zijn de meeste protocollen, op een protocol risico-inventarisatie en wat aandachtspunten in het incidentenprotocol na, geborgd in de organisatie. Dit geldt ook grotendeels voor de informatie over de risico's in de cliëntdossiers. Inzicht in deze risico's en wijze van handelen acht Toezicht Wmo niet bij alle medewerkers geborgd.

Naast bovenstaande bevindingen over de kwaliteit van ondersteuning kwamen in het onderzoek veel tegenstrijdigheden naar voren. Deze tegenstrijdigheden versterken het oordeel van Toezicht Wmo dat er onvoldoende sprake is van een consistente mate en wijze waarop cliënten ondersteuning van In Zorg en Advies in het kader van de Wmo krijgen.

Het Toezicht Wmo verwacht vóór 1 juli 2020 een schriftelijke terugkoppeling van In Zorg en Advies op welke manier In Zorg en Advies uitvoering zal geven aan de verbetermaatregelen. Het Toezicht Wmo verwacht dat de verbetermaatregelen uiterlijk op 8 oktober 2020 zijn uitgevoerd en geborgd. Het Toezicht Wmo verwacht uiterlijk op 15 oktober 2020 schriftelijk per verbetermaatregel hierover te worden geïnformeerd.

# 1. INLEIDING

## 1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) heeft diverse signalen ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door In Zorg en Advies B.V. (hierna: In Zorg en Advies). Deze signalen waren afkomstig van de gemeente Capelle aan den IJssel en de gemeente Rotterdam. Beide gemeenten hebben aangegeven naar aanleiding van deze signalen zelf actie te ondernemen. Eind 2019 heeft de gemeente Rotterdam opnieuw bij het Toezicht Wmo een signaal afgegeven. Dit laatste signaal vormde in combinatie met de vorige signalen voor het Toezicht Wmo aanleiding om in december 2019 te starten met preventief toezicht naar de ondersteuning door In Zorg en Advies.

## 1.2 Afstemming Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

In navolging van het landelijke afsprakenkader<sup>2</sup> heeft het Toezicht Wmo navraag gedaan of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd op dat moment In Zorg en Advies in onderzoek had of van plan was om in dezelfde periode als het toezicht Wmo een inspectie uit te voeren. Dit was niet het geval.

## 1.3 Kwaliteitseisen

Het preventief toezicht naar de kwaliteit van Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo 2015, artikel 3.1. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1 en nader uitgewerkt in het "Toezichtskader toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond."<sup>3</sup> In hoofdstuk 2 zijn de oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

## 1.4 In Zorg en Advies B.V.

In Zorg en Advies is volgens de website een aanbieder die zorg en ondersteuning levert aan jongvolwassenen (18+), volwassenen en ouderen met een lichte of ernstig verstandelijke beperking. Hieronder vallen ook mensen met lichte of ernstige gedragsstoornissen of psychiatrische problemen<sup>4</sup>. Uit het onderzoek blijkt dat cliënten grotendeels te kampen hebben met psychische en psychosociale problematiek, waarvan soms verslaving. Er is vrijwel altijd sprake van schulden. Een aantal cliënten is dakloos geweest en / of heeft een justitieel verleden. Een klein aantal cliënten beschikt over een vorm van werk of perspectief daarop. Cliënten worden volgens de eigenaar van In Zorg en Advies aangemeld door de gemeente, de behandelaar of justitie (penitentiaire inrichting of jeugdreclassering).

---

<sup>2</sup> "Afsprakenkader en draaiboeken; Voor de afstemming van het Wmo-toezicht van de gemeente en het nalevings- en stelseltoezicht van de rijksinspecties in het sociaal domein", VNG

<sup>3</sup> <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo/>

<sup>4</sup> Vermeld op website In zorg en advies, <https://www.inzorgadvies.nl/>

In Zorg en Advies is een B.V. en is in de Kamer van Koophandel geregistreerd als “Psycho Medisch Centrum Bergselaan”. De directeur is in dienst van de B.V. en heeft een contract van 40 uur. Aandeelhouder van In Zorg en Advies is “In Holding B.V.”. Deze is gevestigd op hetzelfde adres en heeft als bestuurder de directeur (verder in dit document: eigenaar) van In Zorg en Advies. Informatie van de Kamer van Koophandel levert op dat er aan In Zorg en Advies ook andere bedrijven en stichtingen gelieerd zijn. Uit documenten blijkt dat In Zorg en Advies het in 2019 gestelde doel van een omzetstijging van 100% in september 2019 al heeft behaald. Daarnaast heeft In Zorg en Advies diverse ambities voor uitbreiding van de dagbesteding en het opzetten van een woongroep in Rotterdam Zuid.

De zorgaanbieder had bij de start van het onderzoek negen cliënten met een Wmo-indicatie<sup>5</sup> van de gemeente Rotterdam. Eén van deze cliënten heeft in december een beschikking gekregen, waarvan een deel ook de geleverde ondersteuning in de voorgaande maanden betrof. Gedurende het onderzoek is van één cliënt de indicatie beëindigd.

Ten tijde van het onderzoek begeleidde In Zorg en Advies acht cliënten in het kader van de Wlz. Daarnaast had In Zorg en Advies op dat moment twee Rotterdamse cliënten in het kader van de jeugdwet als onderaannemer van een gecontracteerde aanbieder<sup>6</sup>.

### **1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo**

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft Toezicht Wmo een rapport opgemaakt. In Zorg en Advies heeft op 14 april 2020 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. In Zorg en Advies heeft wel van deze gelegenheid gebruikgemaakt en op 22 april 2020 een reactie gegeven.

Toezicht Wmo heeft op 12 mei 2020 dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan In Zorg en Advies en de gemeente Capelle aan den IJssel en de gemeente Rotterdam.

Daarbij heeft In Zorg en Advies aangegeven niet akkoord te zijn met openbaarmaking van dit rapport. In Zorg en Advies heeft vervolgens de mogelijkheid gekregen om een zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport om aan te geven welke belangen zich verzetten tegen openbaarmaking. In Zorg en Advies heeft dit gedaan op 9 juni 2020. Op 18 juni 2020 heeft Toezicht Wmo aan In Zorg en Advies het besluit kenbaar gemaakt om het rapport openbaar te maken. In Zorg en Advies heeft hierop bezwaar aangetekend. De bij de rechter aangevraagde voorlopige voorziening om de openbaarmaking uit te stellen is niet door de rechtbank van Rotterdam gehonoreerd. Op het bezwaar zal nog wordt beslist.

---

<sup>5</sup> Cijfers in onderzoeken corresponderen in onderzoeken niet altijd; toezicht Wmo heeft daarom hier de cijfers van de gemeente Rotterdam opgenomen.

<sup>6</sup> Informatie gemeente Rotterdam.

Daarnaast heeft In Zorg en Advies de mogelijkheid gekregen om binnen een termijn van 6 weken na het definitief vaststellen van dit rapport een reactie van maximaal 200 woorden in te dienen, te publiceren als bijlage bij dit rapport. In Zorg en Advies heeft hiervan gebruik gemaakt. Deze reactie is opgenomen in bijlage 4.

### **1.6 Tot slot**

Dit onderzoek heeft meer tijd gekost dan gebruikelijk. Toezicht Wmo heeft bij de aankondiging van het toezicht en bij de start van het onderzoek gecommuniceerd over de bevoegdheden die de toezichthouders hebben op basis van de Wmo en de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en de verplichting om medewerking te verlenen aan het onderzoek. Desondanks werd, op één cliëntdossier na, in eerste instantie geweigerd om inzage te geven in de dossiers van cliënten en medewerkers. Toezicht Wmo heeft daarom twee formele vorderingsbrieven gestuurd en de reacties hierop moeten afwachten, alvorens het onderzoek te kunnen voortzetten.

## 2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING

### 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

#### Verwachtingen uit het 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 In Zorg en Advies grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### Zorgplan

*Toezicht Wmo is van oordeel dat de zorgplannen en rapportages -op wat verbeterpunten na -voldoen. Concrete doelen zijn onvoldoende bekend bij medewerkers en de meeste cliënten.*

In Zorg en Advies heeft in beleid de stappen van het zorgproces voldoende verwoord: het intakeproces, het opstellen van het zorgplan, het plan van aanpak voor de uitvoering van de ondersteuning, de evaluatie en een formulier ten behoeve van de uitstroom van een cliënt.

In elk onderzocht cliëntdossier is een intakeformulier en een zorgplan opgenomen. De documenten zijn opgebouwd langs verschillende leefgebieden: persoonsgegevens, huisvesting, sociaal persoonlijk functioneren, lichamelijk functioneren, praktisch functioneren (beheersing taal of uitvoering kunnen geven aan huishoudelijke taken), zingeving en dagbesteding. Deze inhoud geeft in het algemeen een goed beeld van de cliënt en diens persoonlijke omstandigheden. In een enkel dossier zijn de leefgebieden niet volledig gevuld. De mate van zelfredzaamheid van cliënten komt duidelijk uit de beschrijving van de leefgebieden naar voren; een aparte beschrijving hiervan zou meer helderheid bieden.

De doelen zijn per leefgebied verwoord en over het algemeen voldoende Smart. Bij één cliënt zijn de doelen minder specifiek dan de doelen in diens ondersteuningsplan.

Een stappenplan in de dossiers beschrijft hoe gewerkt kan worden aan de doelen. De doelen en stappen zijn passend voor de doelgroep van In Zorg en Advies.

Cliënten hebben het zorgplan niet thuis, maar weten wel dat er een zorgplan is en verwijzen hiervoor naar de eigenaar. Eén cliënt kan zelf een belangrijk doel uit het zorgplan verwoorden,



andere cliënten zijn hier minder concreet in. Een van de onderzochte zorgplannen is niet ondertekend.

### **Evaluaties**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat evaluaties van de voortgang van cliënten niet volledig is geborgd in beleid en daardoor niet voldoende systematisch worden uitgevoerd door de beroepskrachten<sup>7</sup>.*

Formeel beleid is volgens het kwaliteitsmanagement van de organisatie dat er tweemaal per jaar wordt geëvalueerd door de begeleider. Er is niet beschreven hoe medewerkers dit dienen te doen. Wel is in het format 'persoonlijk plan, woonzorgplan, behandelplan' een regel opgenomen ten behoeve van het invullen van 'tussenevaluatie' en een 'evaluatieverslag' en kan aangegeven worden of het doel is behaald. Dit biedt enige houvast. In de praktijk worden evaluaties niet systematisch uitgevoerd en corresponderen verklaringen hierover niet met elkaar. In twee van de zes dossiers is een volledige evaluatie aangetroffen uit 2019.

### **Begeleiding**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat de kwaliteit van ondersteuning van In Zorg en Advies aan cliënten gericht is op de behoefte van de cliënt, maar niet altijd overeenkomt met de gestelde indicaties, onvoldoende systematisch plaatsvindt doordat er geen vaste uren of dagen van ondersteuning is afgesproken en daarmee onvoldoende bijdraagt aan de ontwikkeling en zelfredzaamheid van cliënt. Toezicht Wmo constateert dat ondersteuning aan cliënten er vooral op gericht is om de situatie waarin zij verkeren zo stabiel mogelijk te houden: cliënten hebben en behouden een dak boven hun hoofd, kunnen door begeleiding hun woning of kamer behouden en hebben voldoende eten.*

De meeste cliënten hebben vanwege hun problematiek relatief zware indicaties: ze hebben allen een indicatie 'sociaal persoonlijk functioneren intensief' aangevuld met 'financiën beperkt' en / of 'zelfzorg beperkt', in een aantal gevallen 'huishoudelijke ondersteuning beperkt' en bijna allemaal een bepaalde mate van 'dagbesteding' (van beperkt tot intensief).

De persoonlijke begeleiding vindt onvoldoende systematisch plaats om te kunnen voldoen aan de gestelde indicaties. Uit de gesprekken blijkt dat cliënten niet op structurele basis worden bezocht. Ook zijn er door eigenaar, medewerkers én cliënten van In Zorg en Advies diverse tegenstrijdige uitspraken gedaan over welke medewerkers welke cliënten begeleiden. Volgens de eigenaar wordt er telkens via een groepsapp tussen eigenaar en medewerkers afgestemd wie naar een cliënt gaat. Uit onderzoek blijkt dat de meeste cliënten begeleid worden door de

---

<sup>7</sup> Met beroepskrachten worden in dit rapport medewerkers van In Zorg en Advies bedoeld, die in contact staan met cliënten of op andere wijze zorginhoudelijk bij cliënten betrokken kunnen zijn.

eigenaar zelf. Slechts een van de andere medewerkers wordt door enkele cliënten genoemd. De verklaring van één client is daarentegen volkomen het tegenovergestelde: deze cliënt geeft aan een diversiteit aan medewerkers te zien, waardoor cliënt het juist moeilijk vindt om aandacht te vragen.

De verklaringen over de vorm van ondersteuning zijn eveneens zeer divers. Sommige cliënten verklaren uitsluitend (dagelijks) whatsapp contact te hebben met de eigenaar, andere cliënten geven aan de eigenaar of een begeleider wisselend te zien, variërend van één- tot en met viermaal per week. De tijdsduur van de begeleiding kan dan verschillen van vijf minuten tot een uur. Ook zijn er cliënten die aangeven (een deel of vrijwel alle) begeleiding op de dagbesteding te krijgen.

Volgens medewerkers zouden cliënten- in tegenstelling tot andere aanbieders- bij In Zorg en Advies veel eigen regie krijgen om te voorkomen dat cliënten zich gaan afzetten en zichzelf isoleren. Als ze vastlopen, dan biedt In Zorg en Advies vervolgens de benodigde ondersteuning. Gezien de achtergrond van cliënten, is deze benadering plausibel, maar geeft ook het beeld dat er verder vooral brandjes worden geblust. Dit betekent in praktijk dat er vooral gesprekken met cliënten worden gevoerd als zij ergens boos over zijn, stress hebben of zich zorgen maken (over geld, bureaucratie, een bestaande of mogelijke vriendin). Op deze manier wordt cliënten onder meer ook geleerd zich aan de regels van In Zorg en Advies te houden (huis opruimen, niets slopen, geen overlast voor burens veroorzaken door bijvoorbeeld harde muziek te draaien).

Daarnaast wordt een aantal cliënten in de praktijk begeleid in hun administratie, variërend van samen post doornemen, post overdragen of doorsturen naar de bewindvoerder. In één gesprek is genoemd dat er ook toegezien wordt op de medicijnname van cliënten.

Sommige cliënten geven aan dat begeleiding ook kan bestaan uit wandelen en of het doen van boodschappen. Een aantal cliënten verklaart voor boodschappen zakgeld van de eigenaar van In Zorg en Advies te krijgen (tegen inlevering van de bonnen achteraf) of samen met begeleider of de eigenaar boodschappen te doen, waarbij de boodschappen soms door In Zorg en Advies wordt betaald. Hierdoor lijkt het er sterk op dat In Zorg en Advies ook het beheer van de financiën van cliënten heeft overgenomen, zonder dat hierover iets schriftelijk is vastgelegd.

De eigenaar is volgens diens eigen verklaringen en de verklaringen van bijna alle cliënten zeer betrokken: cliënten kunnen hem dag en nacht voor acute zaken bellen, zodat de eigenaar hen kan helpen, ook als dit in het weekend is of wanneer bijvoorbeeld een cliënt 's nachts uit een politiebureau opgehaald moet worden. Dit acht Toezicht Wmo gezien de problematiek van cliënten positief; escalatie kan op deze manier worden voorkomen.

Geen van de cliënten heeft Toezicht Wmo thuis binnengelaten, dus Toezicht Wmo heeft niet kunnen vaststellen wat het effect van ondersteuning op de situatie van cliënten thuis is, dat wil zeggen of het is opgeruimd en leefbaar is. Ook uit de gesprekken met cliënten komt niet naar voren in hoeverre zij inmiddels zelfredzamer zijn geworden.

### **Cliëntgerichtheid**

*Toezicht Wmo constateert dat de ondersteuning door In Zorg en Advies grotendeels aansluit bij de belevingswereld en daarmee de behoefte van cliënten.*

In Zorg en Advies voldoet aan de behoefte van cliënten in de zin dat cliënten een woning willen hebben en verder zo veel mogelijk met rust gelaten willen worden. Verklaringen over de cliëntgerichtheid zijn verder tegenstrijdig. Enerzijds geven cliënten aan dat de eigenaar van In Zorg van Advies hen en hun emoties begrijpt, dat het sinds de start bij In Zorg en Advies beter gaat, dat In Zorg en Advies beter is dan andere plekken waar een cliënt eerder heeft moeten verblijven. Anderzijds geven cliënten ook nog steeds aan dat er mindere momenten zijn, dat ze vinden dat er onvoldoende wordt gedaan en dat sinds het overlijden van de bewindvoerder<sup>8</sup> er veel problemen zijn ontstaan, zoals dossiers die missen.

### **De praktijk van de dagbesteding**

*Toezicht Wmo constateert dat er in de praktijk nauwelijks dagbesteding wordt geleverd aan cliënten, terwijl hiervoor wel indicaties zijn afgegeven en aanwezigheid in de dossiers is geregistreerd. Ook constateert Toezicht Wmo tegenstrijdige verklaringen over de deelname aan de dagbesteding en de inhoud van de activiteiten op de diverse dagen. De kwaliteit van de activiteiten op de dagbesteding is onvoldoende om de doelgroep conform de Wmo zelfredzamer te kunnen maken.*

Uit onderzoek blijkt dat cliënten nauwelijks aan de dagbesteding deelnemen. Enerzijds zouden er dagelijks zes tot zeven cliënten komen, anderzijds blijkt uit de gesprekken dat slechts drie cliënten 'regelmatig' komen, waarvan één dagelijks. Cliënten geven zelf aan enkele keren te komen, of alleen een deel van de dag aanwezig te zijn of even langs te komen op de twee dagen dat er lunch wordt aangeboden.

Ondanks dat één cliënt vertelt dagelijks om 10 uur voor de dagbesteding te worden opgehaald, is dit in praktijk niet het geval. De eigenaar heeft zelf de ene keer verklaard dat er

---

<sup>8</sup> Uit onderzoek is gebleken dat er een vorm van samenwerking was tussen deze bewindvoerder en In Zorg en Advies.

vervoer van cliënten naar de dagbesteding is, de andere keer is vermeld dat er geen vervoer meer plaatsvindt.

De begeleiding op de dagbesteding is in handen van een medewerker, volgens de eigenaar van In Zorg en Advies soms ondersteund door een stagiaire. Twee persoonlijk begeleiders hebben verklaard wel eens (niet structureel) op de dagbesteding te komen.

Uit waarnemingen door Toezicht Wmo blijkt dat de dagbesteding nooit voor half 11 open is. Ook bij een aantal waarnemingsmomenten op een later tijdstip bleek de dagbesteding soms gesloten te zijn. Dit is ook het geval op dagen waarvan in de rapportages in de cliëntdossiers is geregistreerd dat er is deelgenomen aan de dagbesteding.

Wanneer de dagbestedingslocatie geopend was, was meestal alleen de medewerkster dagbesteding aanwezig. Na hun interviews met Toezicht Wmo op het kantoor van In Zorg en Advies waren drie cliënten op de locatie aanwezig. Tijdens de andere waarnemingen was in een enkel geval één cliënt buiten een rondje aan het lopen. Een andere keer zat er volgens de medewerker een cliënt achter de computer in het souterrain van de locatie. Eenmaal zat een cliënt ruim een kwartier op enkele meters van de (gesloten) dagbesteding buiten in de kou te wachten. Na een kort gesprek buiten met de eigenaar van In Zorg en Advies, ging cliënt weer weg

Voor wat betreft de inhoud van de dagbesteding is enerzijds door de medewerker dagbesteding verklaard dat de dagbesteding per dag uit het volgende bestaat: koken (maandag en woensdag), knutselen (dinsdag), naailessen (donderdag), het laatste met name voor de vrouwelijke cliënten, terwijl de mannelijke cliënten bij de computer zitten.

Uit verklaringen van cliënten en andere medewerkers blijken cliënten vooral op de dagbesteding te komen voor koffie en een praatje, een gesprek met een begeleider of in één geval telefoongesprekken te voeren in verband met afspraken. Soms wordt hierbij de hulp van de medewerker dagbesteding ingeschakeld. Eén cliënt vindt de dagbesteding belangrijk om 'zo contact te hebben met zorginstanties'. Volgens sommige verklaringen regelen de cliënten er ook zaken op de computer of spelen ze spelletjes op de computer. Eén cliënt benoemt ook activiteiten zoals tekenen, schrijven, verven, muziek luisteren met koptelefoon op of gebruik maken van de bibliotheek op de benedenverdieping.

In een aantal interviews kwam naar voren dat tweemaal per week voor eten voor cliënten gezorgd. Er zijn verschillende uitspraken gedaan over de dagen waarop dit gebeurt. De medewerker dagbesteding geeft aan dan te koken, waarbij één cliënt daarbij wel eens helpt met het snijden van groente.

De medewerker dagbesteding heeft naast het koken geen actieve rol richting cliënten. De dagbesteding is niet gericht op problematiek van cliënten, behalve dat er eventuele vragen kunnen worden beantwoord. Een persoonlijk begeleider heeft verklaard wel eens op de dagbesteding te komen en dan toe te kijken.

Op de dagen dat Toezicht Wmo één of meer cliënten heeft gesignaleerd, was / waren aanwezige cliënten alleen met hun jas aan naar hun telefoon aan het kijken of liep een cliënt even buiten.

De eigenaar van In Zorg en Advies verklaart dat de dagbesteding 'sociale' dagbesteding betreft, aangezien de doelgroep dusdanig is dat deze cliënten niet meer kunnen re-integreren. Dit acht Toezicht Wmo onterecht voor een deel van de cliënten: ook sociale dagbesteding moet kunnen leiden tot doorontwikkeling van cliënten. Bovendien zijn de indicaties van de cliënten zwaar genoeg om dagbesteding actiever te maken en op doorontwikkeling te richten.

### **Sporten**

*Volgens de gesprekken met de eigenaar en een medewerker is er elke week een sportles voor cliënten. Toezicht Wmo is van oordeel dat hier in praktijk onvoldoende sprake van is of zelfs kan zijn.*

Een medewerker en de eigenaar hebben verklaard dat er op zondag kickboxlessen worden georganiseerd, waarbij de medewerker vier cliënten in de auto mee kan nemen en bij meer belangstelling de eigenaar voor vervoer wordt ingeschakeld. Het geheel aan verklaringen over de sportlessen in het onderzoek zijn echter diffuus, zoals over de werkelijke deelname van cliënten.

Een aantal cliënten zegt wel eens mee te hebben gesport, verder is deelname zeer afhankelijk van de vraag of cliënten 'zin hebben'. Eén cliënt wil graag vaker sporten, dan nu aangeboden wordt. In november en december zijn er in ieder geval geen sportlessen geweest. De verklaringen hiervoor verschillen: vanwege animo en de lessen bij betreffende sportschool zijn gestopt. Over de locatie van de sportlessen legt de eigenaar in verschillende gesprekken tegenstrijdige verklaringen af. De medewerker die de lessen organiseert, kan de naam van de sportschool niet benoemen.

**Verbetermaatregelen:**

1. Vergroot de kwaliteit van persoonlijke begeleiding:
  - a. Laat de begeleiding beter aansluiten op de ondersteuningsplannen van de gemeente en de zorgplannen.
  - b. Borg de continuïteit van ondersteuning, breng structuur aan in het aanbod van begeleiding en leg daarna vast wie welke cliënt begeleidt, op welke dagen, voor hoeveel uur. Leg desnoods vast hoeveel tijd wordt ingeroosterd voor acute zaken.
  - c. Richt de ondersteuning (zover mogelijk) meer op het zelfredzamer maken van cliënten.
2. Zorg ervoor dat cliënten deelnemen aan de dagbesteding conform hun indicaties.
3. Verbeter de kwaliteit van de dagbesteding: laat de dagbesteding aansluiten op de problematiek van cliënten en zorg ervoor dat cliënten zich door de dagbesteding (zover mogelijk) kunnen ontwikkelen.
4. Zorg voor een evaluatieprotocol en verbeter de uitvoering van de evaluaties voor wat betreft de kwaliteit en borging in de dossiers (vastlegging, aanpassing doelen en acties).

**2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp****Verwachtingen uit het 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 In Zorg en Advies grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

**Interne afstemming en regie**

*De eigenaar heeft volledige regie over de begeleiding van alle cliënten; Toezicht Wmo acht dit risicovol met het oog op de continuïteit van ondersteuning. Toezicht Wmo is van oordeel dat de uitwisseling van informatie tussen beroepskrachten niet eenduidig plaatsvindt en onvoldoende is geborgd. Tot slot is Toezicht Wmo van oordeel dat er geen systematisch beleid bestaat voor wat betreft het rapporteren over de voortgang van cliënten*

In de dossiers is niet opgenomen wie de regie heeft. De eigenaar van In Zorg en Advies geeft aan dat hij in alle gevallen de regie heeft. Hij doet ook alle intakes. Dit wordt bevestigd door een persoonlijk begeleider. Ook veel cliënten geven aan bij problemen de eigenaar te benaderen. Begeleiders nemen bij problemen met een cliënt contact op met de eigenaar om over de benodigde actie af te stemmen. Toezicht Wmo is van oordeel dat het hiermee wel duidelijk is wie de regie heeft. Dit is positief, maar tegelijkertijd kwetsbaar met het oog op de continuïteit van ondersteuning.

Over de afstemming tussen medewerkers zijn de verklaringen tegenstrijdig. In enkele interviews is aangegeven dat er overleg tussen persoonlijk begeleiders plaatsvindt, volgens de eigenaar één keer in de drie of vier maanden over praktische zaken. Deelname daaraan wordt niet als noodzakelijk beschouwd. In andere gevallen wordt er uitsluitend gesproken over afstemming via een groepsapp in Whatsapp (zonder de medewerker dagbesteding). Tegelijkertijd is ook aangegeven dat medewerkers uitsluitend onderling met de eigenaar afstemmen. Een persoonlijk begeleider heeft nooit contact met andere persoonlijk begeleiders.

Voor wat betreft rapporteren is enerzijds verteld dat bij cliënten thuis mappen liggen waarin bijzonderheden kunnen worden opgeschreven. Anderzijds is verklaard dat er in een systeem rapportages worden gemaakt door een stagiaire aan de hand van de whatsapp-gesprekken in de groepsapp, terwijl één medewerker zegt zelf te rapporteren. Niet alle medewerkers maken gebruik van de rapportages.

Tijdens het onderzoek zijn papieren rapportages ingezien vanaf augustus 2019 tot aan het moment van toezicht, door de eigenaar uit het systeem geprint en opgeslagen in mappen in een kast, waar alleen de eigenaar in kan. Van één cliënt zijn er geen rapportages. Deze rapportages zijn inhoudelijk op orde, met een uitzondering: bij één cliënt is niet vermeld welke begeleider welke zaken heeft gerapporteerd.

Bij een van de cliënten is deelname aan de dagbesteding niet gerapporteerd, terwijl deze cliënt wel een indicatie heeft voor dagbesteding: midden/intensief.

Opvallend is dat de medewerker dagbesteding niet in de groepsapp zit (dus de stagiair hierover niet kan rapporteren), maar bijzonderheden over de cliënten op de dagbesteding wel zijn gerapporteerd.

### **Afstemming extern**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat In Zorg en Advies grotendeels voldoende informatie heeft om met externe professionals af te stemmen, met inachtneming van de rechten van de cliënt. Ook voor deze afstemming is het kwetsbaar dat de regie voor alle cliënten bij één persoon ligt.*

Gegevens van het professioneel netwerk, de bewindvoerder of contactpersoon voor GGZ, zijn opgenomen in de dossiers. In een aantal gevallen is dit aangevuld met de wijze van afstemming of in één geval specifieke afspraken omtrent de cliënt. Het is onvoldoende duidelijk in hoeverre eigenaar (als regiehouder) afstemming heeft met het professioneel netwerk.

In een aantal gevallen is er in de dossiers informatie opgenomen over het sociaal netwerk. Bij één cliënt ontbreekt dit, terwijl uit onderzoek blijkt dat deze cliënt wel een sociaal netwerk heeft en hiermee contact zou willen hebben.

**Verbetermaatregelen:**

5. Borg de continuïteit van ondersteuning door regie en verantwoordelijkheid onder begeleiders te verdelen die daartoe zijn aangesteld.
6. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten zelf voldoende rapporteren in het systeem over de situatie van cliënten, de voortgang van cliënten, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten.
7. Zorg voor een structureel overleg tussen medewerkers om kennis, ervaring, ontwikkelingen met betrekking tot cliënten en praktische zaken uit te wisselen. Stimuleer medewerkers tot een vorm van onderlinge intervisie.

### 2.3 Veiligheid

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

**Verwachtingen uit het 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 huiselijk geweld, kindermishandeling, 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 In Zorg en Advies deels aan de gestelde kwaliteitseisen.



### **Risico-inventarisatie**

*Ondanks dat de organisatie het inventariseren van risico's niet heeft geborgd in beleid, geven cliëntdossiers wel voldoende inzicht in de risico's van cliënten. Toezicht Wmo heeft minder vertrouwen in de wijze waarop enkele medewerkers in staat zijn om risico's te herkennen of in reactie op risicovolle situaties te handelen.*

In Zorg en Advies beschikt over een protocol risico-inventarisatie. In de cliëntdossiers zijn geen specifieke risico-inventarisaties aangetroffen. Risico's zijn in de zorgplannen evenmin specifiek aangeduid. Wel constateert Toezicht Wmo dat de risico's zijn verwerkt in de situatiebeschrijvingen van de cliënten. Zo is onder het leefgebied psychisch welbevinden bijvoorbeeld opgenomen in hoeverre een cliënt risicovolle gedachten heeft en wat aanleiding kan zijn tot agressief gedrag van een cliënt. Van één cliënt zijn de zeer risicovolle gedachten die hij uitspreekt, niet concreet verwoord.

De eigenaar en één medewerker kunnen voldoende de risico's van cliënten inschatten en zijn in staat om tijdig te herkennen wanneer een risicovolle situatie (zoals een dreigende psychose bij een cliënt of terugval in verslaving) ontstaat. Eigenaar geeft aan dan 'de benodigde actie' te ondernemen. Voor de overige medewerkers geldt dat Toezicht Wmo op basis van hun uitspraken of achtergrond onvoldoende vertrouwen heeft in de mate waarop zij op risicovolle ontwikkelingen bij cliënten kunnen inspelen of wanneer nodig zelf acuut kunnen reageren tijdens risicovolle situaties.

### **Calamiteiten en incidenten**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat het protocol voor calamiteiten en incidenten niet geheel voldoet. Het leren van calamiteiten en incidenten dient beter geborgd te worden in de organisatie. Overige protocollen met betrekking tot veiligheid voldoen.*

In Zorg en Advies heeft een protocol 'meldingen' ten behoeve van het melden, registreren, evalueren en analyseren van calamiteiten en incidenten. Hierin is opgenomen dat getoetst wordt of melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd noodzakelijk is. De definitie van een calamiteit is niet conform de Wmo. De plicht tot het melden van calamiteiten aan het Toezicht Wmo is eveneens niet opgenomen in het protocol.

Er is een meldingsformulier en procesbeschrijving voor 'gevaarlijke en ongewenste voorvallen' jegens medewerkers. Ook beschikt In Zorg en Advies over een protocol 'grensoverschrijdend gedrag' waarin de meldcode huiselijk geweld is opgenomen. Dit protocol is mede gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet meldcode huiselijk geweld. In Zorg en Advies is aantoonbaar aangesloten bij SISA. Tot slot beschikt In Zorg en Advies over een protocol van uitsluitingscriteria jegens cliënten; een van deze criteria betreft bijvoorbeeld extreem agressief geweld.

Toezicht Wmo heeft geen registratie aangetroffen van calamiteiten of incidenten over de afgelopen twee jaar. Uit onderzoek blijkt dat er wel incidenten hebben plaatsgevonden: diefstal op de dagbesteding, ruzies op de dagbesteding en agressief gedrag door cliënten. De eigenaar vertelt zelf wel eens “op de vuist” te zijn geweest met een cliënt.

Bij calamiteiten of incidenten schakelen medewerkers de eigenaar in; één medewerker geeft aan dat “als er iets gebeurt”, ook de politie benaderd kan worden.

De organisatie en de medewerkers zijn niet bekend met het structureel onderzoeken en leren van incidenten en calamiteiten. Wel is in het onderzoek genoemd dat In Zorg en Advies nazorg levert door afspraken te maken met cliënten, consequenties te verbinden aan (agressief) gedrag of bijvoorbeeld bloemen te sturen naar burens van een cliënt.

Ten tijde van het onderzoek is er een calamiteit met een cliënt die ondersteuning ontvangt in het kader van de Wlz. De eigenaar gaat in gesprek met dader en slachtoffer. Toezicht Wmo heeft de eigenaar geattendeerd op het melden van deze calamiteit bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

### **Overig beleid**

In Zorg en Advies beschikt over een geldig medicatieprotocol. Hierin is vastgelegd dat wanneer de apotheker verantwoordelijk is voor de verstrekking van medicatie, het beheer door de cliënt wordt gedaan. Indien anders, dan is vastgesteld dat de directie schriftelijk vastlegt welke gekwalificeerde medewerker (een verpleegkundige) verantwoordelijk is voor het geneesmiddelenbeheer en de wijze waarop de geneesmiddelenverstrekking aan cliënten is georganiseerd. Een van de medewerkers heeft bijscholing gevolgd voor verpleegkundige handelingen en medicijngebruik GGZ.

In Zorg en Advies beschikt over een protocol vrijheidsbeperkende maatregelen, waarin is aangegeven dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet kunnen worden bij thuiswonende cliënten.

#### **Verbetermaatregelen:**

8. Zorg ervoor dat alle medewerkers (bijvoorbeeld door opleiding, training en coaching en / of intervisie) in staat zijn om het optreden van risico's tijdig te kunnen signaleren en dit bespreekbaar kunnen maken met cliënten. Zorg er tevens op deze manier voor dat medewerkers weten hoe zij, indien nodig, in risicovolle situaties zelf kunnen acteren.
9. Neem het verplicht melden van calamiteiten voor wat betreft cliënten met ondersteuning in het kader van de Wmo op in het MIC-protocol.

10. Noteer alle incidenten en calamiteiten die plaatsvinden en zorg ervoor dat medewerkers leren van calamiteiten en incidenten die hebben plaatsgevonden.

**Advies**

Vergroot het zicht op de aanwezige risico's door de risico's apart te benoemen in de dossiers en daarbij aan te geven wat handelingsperspectieven ten aanzien van betreffende cliënten zijn.

**2.4 De beroepskracht**

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard." (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

**Verwachtingen uit het 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 In Zorg en Advies niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

**Vakbekwaamheid**

*De inhoud van getoonde arbeidsovereenkomsten vertoont te veel discrepanties met mondelinge verklaringen van de eigenaar, cliënten en medewerkers over beschikbare capaciteit en inzet van medewerkers. Het scholingsniveau van individuele medewerkers is niet in alle gevallen voldoende.*

De bevindingen over de hoeveelheid (beschikbare) capaciteit zijn tegenstrijdig. In het eerste gesprek heeft de eigenaar aangegeven dat er medewerkers zijn met een 0-uren contract en met een contract van 16 uur. Volgens de getoonde arbeidsovereenkomsten is er één zzp'er en tien medewerkers, die een overeenkomst voor 24 of 32 uur per week hebben. Dit correspondeert weer niet volledig met de bevindingen over de begeleiding, zoals verwoord in paragraaf 2.1.

Het onderzoek geeft de volgende informatie over deze medewerkers:

- Voor de functies groepsbegeleider, administratief medewerker en persoonlijk begeleider zijn er functieomschrijvingen.
- De beroepskrachten en de stagiaire beschikken over een recente (2017 of later) Verklaring omtrent het gedrag (Vog).
- De eigenaar beschikt over een diploma in 'counseling, deel 1 en 2', gevolgd in het buitenland. Eigenaar geeft aan ook over een diploma sociaal pedagogische hulpverlening te beschikken, maar dit kan Toezicht Wmo niet verifiëren, aangezien eigenaar aangeeft dit diploma te zijn kwijtgeraakt. Daarnaast heeft eigenaar een EHBO diploma en een diploma 'veiligheid voor operationeel leidinggevend VCA'.
- De medewerker dagbesteding (24 uur per week) heeft diploma's (ziekenverzorgende, administratief) die niet passend zijn voor de ondersteuning die in dit kader verricht zou moeten worden. Ook correspondeert de opleiding niet met het kwaliteitsbeleid van In Zorg en Advies zelf.
- Volgens het kwaliteitsbeleid zouden de persoonlijk (ambulant) begeleiders minimaal over een diploma sociaal pedagogisch werk niveau 4 moeten beschikken. Deze begeleiders zijn op dit gebied geschoold. Van twee medewerkers betreft dit het vereiste Mbo-4 niveau en voor twee anderen Mbo-2 niveau. Eén persoonlijk begeleider heeft een Hbo-opleiding in pedagogiek, maar geen aanvullende trainingen gevolgd voor het omgaan met deze doelgroep.
- Eén medewerker werkt onder de titel algemeen medewerker en beschikt niet over een diploma op het gebied van zorg- en welzijn, al geven diens arbeidscontract en Vog wel de functie van ambulant begeleider aan. Wel heeft deze medewerker een training tot personal coach gevolgd.
- Eén medewerker die volgens In Zorg en Advies cliënten ondersteunt voor huishoudelijke zaken, zoals boodschappen doen, beschikt niet over een diploma op het gebied van zorg- en welzijn.

Uit onderzoek is gebleken dat medewerkers niet allemaal voldoende in professionele bewoordingen kunnen toelichten hoe concreet met cliënten en het gedrag van deze doelgroep moet worden omgegaan. Medewerkers kunnen onvoldoende verwoorden wat belangrijk is voor deze doelgroep, hoe zij hiermee omgaan en hoe zij proberen met ondersteuning in het kader van de Wmo cliënten (meer) zelfredzaam te maken. Zoals in paragraaf 2.2 aangegeven, zijn begeleiders niet in staat zelfstandig problemen op te pakken, maar nemen contact op met de eigenaar om over de benodigde actie af te stemmen.

## **Stagiairs**

*Toezicht Wmo kan geen volledig oordeel geven over de juiste inzet van stagiaires, omdat onderzoek hiervoor onvoldoende informatie heeft opgeleverd; wel is er een stagebeleid en is Toezicht Wmo van oordeel dat het van belang is stagiaires op de dagbesteding ter plekke te laten leren van een beroepsbekwame medewerker.*

In het begin van het onderzoek waren er volgens de eigenaar van In Zorg en Advies twee stagiaires werkzaam, in januari nog één. In Zorg en Advies heeft het stagebeleid omschreven en is door Calibris als leerbedrijf erkend. De stagiaires worden niet begeleid door de medewerker dagbesteding, maar door de eigenaar zelf. Bij navraag bij de medewerker dagbesteding blijkt deze weinig van de stagiaires te weten, bijvoorbeeld niet wat voor opleiding de stagiaires doen. Een van de andere medewerkers is slechts bekend met één stagiair, een andere medewerker kent helemaal geen stagiaires.

## **Bijscholing**

*In Zorg en Advies heeft het bijscholen van medewerkers onvoldoende uitgevoerd en geborgd.*

Ondanks dat er de afgelopen jaren trainingen gepland stonden, heeft geen van de gesproken medewerkers bijscholing via In Zorg en Advies ontvangen of daar concreet met de eigenaar over gesproken. Volgens documentatie van In Zorg en Advies was in 2019 deskundigheidsbevordering een doelstelling van In Zorg en Advies. Dat is niet behaald. Twee geïnterviewde medewerkers geven aan elders bijscholing te hebben gekregen. Een van deze medewerkers heeft hiervan certificaten in diens dossier.

## **Kwaliteitsbeleid**

*Een aantal zaken omtrent een werkend kwaliteitsbeleid is niet voldoende geborgd.*

In Zorg en Advies beschikte over een HKZ-certificaat voor kleine organisaties. De geldigheid hiervan was verlopen op 15 november 2019. De eigenaar heeft in de afronding van het onderzoek door toezicht Wmo verklaard dat de nieuwe audit is verplaatst vanwege de situatie op dat moment (Covid-19 pandemie, maart 2020). In de kwaliteitsdocumenten heeft Toezicht Wmo een risico-inventarisatie op organisatieniveau aangetroffen. Deze risico-inventarisatie 'primaire processen & kritische ondersteunende processen' dateert van 1 juli 2019. Resultaat is een lijst van 23 aandachtspunten. Deze aandachtspunten geven een zorgwekkend beeld van de zorg en ondersteuning in het kader van de Wmo en andere wetgeving op 1 juli 2019. Een deel van de aandachtspunten<sup>9</sup> vallen ook binnen de scope van het Toezicht Wmo en zijn

---

<sup>9</sup> Zaken als verzuimbeleid, arbeidsomstandigheden en medicatieverstrekking vallen buiten de bevoegdheden van het toezicht Wmo.

in dit rapport behandeld. Conclusie van Toezicht Wmo is dat een deel van de aandachtspunten van Nieuwhuisconsult door In Zorg en Advies zijn opgepakt en verbeterd.

Voor de aanstelling van nieuwe medewerkers heeft In Zorg en Advies een 'checklist nieuwe medewerkers', dat een overzicht biedt van zaken waaraan voldaan moet worden, zoals een arbeidsovereenkomst en een functiebeschrijving. Om medewerkers in te werken heeft In Zorg en Advies daarnaast een personeelsinformatieboekje. Volgens het beleid hebben medewerkers minimaal eenmaal per jaar een functioneringsgesprek, waarbij de eigenaar het verslag opmaakt.

Eén medewerker heeft bevestigd een functioneringsgesprek te hebben gehad. De andere medewerkers geven aan tussendoor 'wel eens tips' of aandachtspunten van de eigenaar te krijgen. Toezicht Wmo heeft geen verslagen van functioneringsgesprekken in de dossiers aangetroffen, dus heeft het daadwerkelijk plaatsvinden van functioneringsgesprekken of andere concrete aansturing niet kunnen vaststellen.

**Verbetermaatregelen:**

11. Zorg ervoor dat In Zorg en Advies ten allen tijde kan aantonen welke medewerker voor welke cliënten voor hoeveel uren per week wordt en is ingezet.
12. Zorg ervoor dat u als eigenaar van In Zorg en Advies kunt aantonen dat u bevoegd bent om ondersteuning in het kader van de Wmo te mogen leveren en zorg ervoor dat alle medewerkers zijn opgeleid conform de branchenormen en het kwaliteitsbeleid van In Zorg en Advies.
13. Zorg voor voldoende bijscholing en borg dit.

**Advies**

Zorg ervoor dat stagiaires op de dagbesteding ter plekke stagebegeleiding krijgen van een medewerker die voldoende geschoold is.

## 2.5 Respect en rechten

Eis: “De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt” (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

### **Verwachtingen uit het 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 In Zorg en Advies grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Protocollen**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat In Zorg en Advies privacy-regels en gedragsregels voldoende omschreven heeft. Privacy-regels worden voldoende nageleefd.*

In Zorg en Advies beschikt over een informatiedocument voor medewerkers, waarin diverse aspecten ten aanzien van gewenst gedrag staan beschreven, zoals respect voor elkaar, gelijkwaardigheid, integriteit, eerlijkheid, veiligheid, agressie en discriminatie. Daarnaast beschikt In Zorg en Advies over een protocol ten behoeve van de privacy van cliënten. De eigenaar houdt aantoonbaar rekening met de privacy van cliënten.

### **Cliënttevredenheid**

*Cliënten zijn grotendeels tevreden. Cliënttevredenheid wordt onvoldoende systematisch gemonitord.*

Uit de dossiers en de gesprekken komt naar voren dat In Zorg en Advies inspeelt op de behoeften van cliënten en dat de meeste cliënten tevreden zijn over de ondersteuning die zij krijgen van In Zorg en Advies. Eén cliënt is ten dele tevreden. In Zorg en Advies zelf streeft naar een cliënttevredenheidsscore van 7. In Zorg en Advies beschikt over een cliëntvragenlijst waarmee de mening van cliënten geïnventariseerd kan worden. Toezicht Wmo heeft geen uitkomsten van een cliënttevredenheidsonderzoek bij de opgevraagde kwaliteitsdocumenten aangetroffen.

## **Klachten**

*De mogelijkheid om bij een onafhankelijk klachtenorgaan een klacht in te dienen is naar oordeel van Toezicht Wmo onvoldoende geborgd en onbekend bij cliënten.*

In het kwaliteitsbeleid van In Zorg en Advies is voor klachten het mailadres van de aanbieder opgenomen. Op de website is een klachtenreglement uit 2013 opgenomen dat verouderd is; het is gebaseerd op twee niet-meer-bestaande wetten. Daarnaast leidt het klachtenreglement naar drie verschillende instanties: Semzorg (niet geregistreerd bij de Kamer van Koophandel), Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg (website niet bereikbaar) en Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. Volgens het klachtenreglement kan een cliënt een klacht indienen bij de klachtencommissie van SEM-zorg. Deze organisatie bestaat echter niet in de praktijk; het mailadres is onbruikbaar. Over 2018 heeft In Zorg en Advies geen klachtenoverzicht kunnen tonen, omdat er nul klachten waren. Tegelijkertijd toont In Zorg en Advies een jaarverslag van klachten (nul in 2019) van de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

Cliënten zijn niet bekend met een klachtenreglement of formulier en geven aan bij klachten zichzelf wel te redden, de eigenaar te bellen of de gemeente te bellen. Ze geven niet aan te klagen bij hun formele pgb-vertegenwoordiger of gebruik te maken van een onafhankelijk klachtenorgaan.

Medewerkers geven aan bij klachten met cliënten in gesprek te gaan en anders cliënten naar de eigenaar van In Zorg en Advies door te verwijzen. Een van de medewerkers benoemt de mogelijkheid dat de eigenaar een cliënt dan kan doorverwijzen.

## **Cliëntparticipatie**

*Toezicht Wmo is van oordeel dat de cliëntenraad onvoldoende bekend is bij medewerkers en cliënten.*

Volgens de kwaliteitsdocumenten is er een cliëntenraad bestaande uit 4 cliënten en één oud-client als voorzitter. De eigenaar van In Zorg en Advies geeft aan dat de cliëntenraad met het idee voor een rap-studie is gekomen. De cliëntenraad is niet bekend bij alle cliënten en medewerkers. Uit onderzoek is onvoldoende gebleken dat de cliëntenraad actief is.

### **Verbetermaatregelen:**

14. Monitor jaarlijks de cliëntentevredenheid, leg dit vast en gebruik dit voor de ontwikkeling van de organisatie.



15. Zorg ervoor dat cliënten in staat zijn om klachten bij een onafhankelijke instantie te melden en borg dit in een helder en actueel klachtenbeleid en klachtenreglement.
16. Zorg ervoor dat cliënten en medewerkers voldoende bekend zijn met het bestaan van een cliëntenraad en weten wie ze hierover kunnen benaderen.

## 2.6 Overige zaken

*Er is sprake van een gekoppelde afhankelijkheid van cliënten voor wat betreft het huren van een kamer of woning, het ontvangen van ondersteuning en het hebben van voldoende geld voor boodschappen. Deze gekoppelde afhankelijkheid strookt niet met de bedoeling van de wet voor wat betreft het verlenen van ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten.*

Uit de verklaringen, documentanalyses en dossieranalyses blijkt dat cliënten hun woonruimte huren van In Zorg en Advies, in Rotterdam en in één geval in Capelle aan den IJssel<sup>10</sup>. Meerdere cliënten geven aan voor hun woonruimte huur, een gedeelte van de huur of 'kostgeld' aan In Zorg en Advies te betalen. Van drie cliënten is hiervoor een huurovereenkomst in hun dossiers opgenomen. In het kwaliteitsbeleid zijn regels opgenomen met betrekking tot het huren van een kamer, zoals over het ontvangen van bezoek. Cliënten geven zelf ook aan zich aan regels van In Zorg en Advies te moeten houden. Uit één verklaring blijkt dat de eigenaar van In Zorg en Advies de sleutels van woningen op kantoor heeft.

Cliënten verhuizen tussen woningen van In Zorg en Advies. Volgens de eigenaar van In Zorg en Advies gebeurt dit wanneer cliënten vooruitgang hebben geboekt en meer zelfstandigheid aan kunnen, of wanneer ze een terugval krijgen in zelfstandigheid en teruggeplaatst moeten worden naar plekken die meer begeleiding geven. Verhuizingen zijn zeer stressvol, terwijl deze doelgroep zeer kwetsbaar is. Eén cliënt heeft aangegeven erg last van stress te hebben, waarbij diens verhuizing als een van de oorzaken wordt genoemd.

Tot slot: ten tijde van het onderzoek heeft een cliënt een andere cliënt (Wlz) ietsel toe gebracht; de zorg aan deze cliënt is daarop direct beëindigd en cliënt moest daarom vertrekken uit diens woning. Ook vertelt de eigenaar zelf dat de enige taal die cliënten begrijpen, het dreigement is dat ze op straat gezet worden na het veroorzaken van overlast. Toezicht Wmo is van oordeel dat er terecht grenzen gesteld moeten worden aan het gedrag van cliënten, maar dat dit niet ten koste moet gaan van de te leveren ondersteuning.

---

<sup>10</sup> Gedurende het onderzoek is de indicatie van de laatste cliënt beëindigd.

## **BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO**

De Wmo 2015 stelt de volgende eisen aan de kwaliteit van uitvoering:

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid a, Wmo);
2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo);
4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid c, Wmo);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Deze eisen zijn nader uitgewerkt in toetsingscriteria in het Toezichtskader Wmo van het Toezicht Wmo, vastgesteld op 5 september 2019 door het Algemeen Bestuur van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

## **BIJLAGE 2 VERANTWOORDING**

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij In Zorg en Advies. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie.
- 3) Selectie van cliënten en vooranalyse van 7 cliëntdossiers van de gemeente Rotterdam.
- 4) Diverse gesprekken met de eigenaar van In Zorg en Advies.
- 5) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 6) Interviews met 5 cliënten.
- 7) Interviews met 4 beroepskrachten: de eigenaar zelf, de medewerker dagbesteding, een persoonlijk begeleider. Een 2<sup>e</sup> persoonlijk begeleider is telefonisch gesproken, daarbij heeft Toezicht Wmo niet volledig kunnen vaststellen of medewerker alleen was en daarmee onafhankelijk antwoorden formuleerde.
- 8) Tweemaal sturen van een vorderingsbrief t.b.v. het inzien van dossiers.
- 9) Onderzoek van 6 cliëntdossiers.
- 10) Onderzoek van dossiers van 10 beroepskrachten: de eigenaar zelf, de medewerker dagbesteding en 8 medewerkers die volgens In Zorg en Advies cliënten ondersteuning leveren.
- 11) Een aantal (10) momenten waarop de dagbestedingslocatie bezocht is, dan wel de bezoeken aan de dagbestedingslocatie zijn geobserveerd.
- 12) 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.
- 13) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Rotterdam en de gemeente Capelle a/d IJssel.

### **BIJLAGE 3 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, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksewaard.

#### 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 toetsingskader.

#### 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)

## **BIJLAGE 4 REACTIE IN ZORG EN ADVIES**

IN Zorg en Advies vindt de kwaliteit van zorg zeer belangrijk. Dat de kwaliteit van de geleverde zorg gecontroleerd wordt vindt IN Zorg en Advies dan ook logisch, zeker wanneer dit gebeurt op basis van een duidelijk kwaliteitskader en op een transparante manier. Het onderzoek dat gedaan is door de GGD Rotterdam - Rijnmond is verre van transparant geweest. Het onderzoek is niet gebaseerd op een vooraf kenbaar gemaakt kwaliteitskader, en er is vooral toegewerkt naar een vooraf gestelde uitkomst, die een bevestiging zou zijn van door de gemeente Rotterdam ontvangen signalen welke bij IN Zorg en advies niet bekend zijn en door de gemeente ook niet bekend zijn gemaakt. Het rapport is gebaseerd op meningen en niet op aantoonbare feiten. Daar waar het onderzoek van de GGD transparantie ontbeert, vindt IN Zorg en Advies dit wel belangrijk. Het door de GGD uitgebrachte rapport staat in schril contrast met de werkelijkheid, maar door dit rapport te openbaren laat de GGD aan eenieder zien dat het doen van een kwaliteitsonderzoek werk is dat alleen door deskundigen kan worden gedaan. IN Zorg en Advies zal daar waar daadwerkelijk zaken te verbeteren zijn dit niet nalaten.

IN Zorg en Advies B.V.