

UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS HOMEWORKS

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

1. Inleiding

Het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) voert namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit door het onderzoeken van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Basis voor de uitvoering van het toezicht is het Toezichtskader van het Toezicht Wmo.¹ Zoals beschreven in dit toezichtskader, maakt Toezicht Wmo onderscheid in vier soorten toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht.

Proactief toezicht is het beoordelen van de kwaliteit van (onderdelen van) ondersteuning door zorgaanbieders aan de hand van een vastgesteld thema. Een van de thema's dit jaar is ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd bij pgb-aanbieders in deze regio, die in meer dan één gemeente ondersteuning leveren aan de hand van een pgb.²

Het Toezicht Wmo heeft in mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Homeworks (kvk nummer 55545408) in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid³, beroepsbekwaamheid⁴ en de bejegening van cliënten.⁵

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo op 8 april 2021 bij Homeworks documentatie en gegevens opgevraagd. Homeworks had tot 22 april 2021 de gelegenheid om deze gegevens aan te leveren. Het Toezicht Wmo heeft deze gegevens niet ontvangen.

Het Toezicht Wmo heeft op 23 april 2021 telefonisch contact opgenomen met Homeworks. Dezelfde dag is het Toezicht Wmo teruggebeld door Homeworks. Er is afgesproken dat de gegevens op 30 april 2021 aangeleverd zouden worden. Het Toezicht Wmo heeft de gegevens op 30 april 2021 niet ontvangen.

In de week van 5 mei 2021 heeft het Toezicht Wmo twee keer telefonisch contact opgenomen met Homeworks om navraag te doen naar de stand van zaken met betrekking tot het aanleveren van de gegevens. Hierop heeft het Toezicht Wmo geen reactie gehad.

Op 12 mei 2021 heeft het Toezicht Wmo een verzoek per mail gedaan en de documentatie en gegevens gevraagd. Op 17 mei 2021 heeft het Toezicht Wmo een korte reactie per mail ontvangen van Homeworks, de gevraagde gegevens zijn niet aangeleverd. Naar aanleiding hiervan heeft het Toezicht Wmo op 19 mei 2021 een verzoek tot een interview (met de bestuurder van Homeworks) gedaan. Homeworks had tot 25 mei 2021 de gelegenheid om te reageren. Het Toezicht Wmo heeft hierop geen reactie gehad.

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

2 Ook als een zorgaanbieder binnen de regio Wmo-ondersteuning levert op basis van een pgb en tegelijkertijd een contract heeft met een of meer van de gemeenten, kan een aanbieder zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

3 De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

4 De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

5 De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Op 26 mei 2021 heeft het Toezicht Wmo een tweede verzoek tot een interview (met de bestuurder van Homeworks) gedaan. Homeworks had tot en met 28 mei 2021 de gelegenheid om te reageren. Het Toezicht Wmo heeft hierop geen reactie gehad.

3. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Homeworks niet voldoet⁶ aan de gestelde kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.

Homeworks heeft in dit onderzoek de gevraagde gegevens en documentatie niet aangeleverd. Op basis hiervan is het Toezicht Wmo tot dit oordeel gekomen. Het Toezicht Wmo sluit hiermee het onderzoek naar Homeworks af. In verband met het ontbreken van een onderzoek is het voor het Toezicht Wmo niet mogelijk om een heronderzoek uit te voeren naar Homeworks. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond zullen een afschrift krijgen van dit rapport.

Hoor- en wederhoor Rapportage

Het Toezicht Wmo heeft op 1 juli 2021 het rapport in het kader van hoor- en wederhoor op feitelijk onjuistheden naar Homeworks opgestuurd. Homeworks heeft hierover op 12 juli 2021 telefonisch contact opgenomen met het Toezicht Wmo. Aanvullend hieraan is het Toezicht Wmo op 1 september 2021 in gesprek gegaan met de bestuurder van Homeworks.

Aan Homeworks wordt de gelegenheid geboden om tot 1 november 2021 een reactie te geven op het onderzoek en/of de rapportage van het Toezicht Wmo. De reactie van Homeworks zal als bijlage 2 opgenomen in deze rapportage.

⁶ 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.

BIJLAGE 1: Toegepaste eisen uit het Toezichtskader t.b.v. de documentanalyse

Gevraagde documenten (indien beschikbaar)	Eis uit toezichtskader
Interne richtlijnen (bijvoorbeeld protocol of procesbeschrijving) met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van calamiteiten.	<p>3.1 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt; ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo, zie verder in dit document onder paragraaf 4.4); ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten
Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.	Idem
Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten.	<p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten;
Interne richtlijnen met betrekking tot situaties waarbij sprake is van (mogelijk) huiselijk geweld en / of kindermishandeling en / of oudermishandeling.	<p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p> <p>De 5 stappen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) 2. collegiale consultatie 3. in gesprek treden 4. weging van geweld 5. melden en hulpverlening
VOG Medewerkers (6x) aanwezig?	<p>4.1 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.

Diploma's opleidingen (6x) aanwezig en passend?	<p>4.2 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam</p> <ul style="list-style-type: none"> De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken) en actueel bijgeschoold;
Verslagen van teamoverleggen / intervisies van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.	<p>4.5 Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Binnen de organisatie zijn aantoonbaar voldoende mogelijkheden om af te stemmen, zoals in overleggen of intervisiemomenten.
Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.	<p>4.6 De zorgaanbieder verzamelt, registreert en toetst systematisch gegevens over de kwaliteit van ondersteuning om na te gaan in hoeverre verantwoorde ondersteuning wordt verleend</p> <ul style="list-style-type: none"> De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, of: <ul style="list-style-type: none"> toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
Gedragcode / richtlijnen voor medewerkers.	<p>5.1 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> passend gedrag jegens cliënten (o.b.v. een gedragscode); <p><i>(als aanbieder ook richtlijnen toestuurt m.b.t. de privacy van cliënten is dat helemaal mooi)</i></p>
Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.	<p>5.2 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <p>(..)</p> <ul style="list-style-type: none"> het indienen van klachten door cliënten (o.b.v. een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (o.b.v. een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie);
Een overzicht van klachten van Wmo-cliënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.	idem

