

UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS MET ZORG EN RESPECT

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
22 juli 2021
Definitief rapport**

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 het 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 de regio Rotterdam Rijnmond, 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 Met Zorg en Respect 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 Deze toets is aangevuld met een interview met de aanbieder.

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij Met Zorg en Respect documentatie en gegevens opgevraagd. Op 17 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de bestuurder van Met Zorg en Respect. Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die Met Zorg en Respect hierop tijdens het interview heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft het Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning⁶ en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming van de ondersteuning⁷.

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in de praktijk is vanwege de scope van dit onderzoek niet getoetst door interviews met cliënten, familieleden en medewerkers en kan daardoor aan de hand van dit onderzoek niet in de volle breedte worden vastgesteld.

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)

6 De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

7 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)

3. Bevindingen Toezicht Wmo

Algemeen

Met Zorg en Respect is een zorgaanbieder met een kantoor op de Westblaak 94, 3012KM Rotterdam. Als rechtsvorm is Met Zorg en Respect een eenmanszaak (KvK 61901091). De bestuurder is tevens enige medewerker van Met Zorg en Respect. Er is wel voor één client huishoudelijke hulp in de vorm van onderaanneming. Ten tijde van het onderzoek leverde Met Zorg en Respect aan 18 cliënten ondersteuning in de vorm van pgb in de gemeenten Rotterdam en Capelle aan de IJssel. Met Zorg en Respect heeft een contract in de BAR gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) en de Hoekse Waard⁸, maar hier lopen op dit moment geen indicaties.

Met Zorg en Respect staat voor, zoals de bestuurder zelf aangeeft, een kleinschalige organisatie met een laagdrempelige begeleiding. Omdat de organisatie feitelijk maar één medewerker kent, is een samenwerking aangegaan met een collega zzp'er om continuïteit in de ondersteuning te kunnen waarborgen. Deze collega neemt de honneurs waar indien de bestuurder van Met Zorg en Respect uitvalt. Dit was recentelijk het geval in verband met zwangerschapsverlof.

Documenten

Met Zorg en Respect heeft een invullijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de volgende gevraagde documenten zijn door de aanbieder geleverd. In het interview heeft de bestuurder deze documenten nader toegelicht. Op basis van het onderzoek heeft het Toezicht Wmo deze documenten hieronder beoordeeld.

Interne richtlijn met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten

Met Zorg en Respect heeft het melden van incidenten en calamiteiten opgenomen in een protocol. Dit protocol is volledig en geeft kort en bondig weer wat een calamiteit is, wie er onderzoek verricht en dat het Toezicht Wmo betrokken wordt. In geval de calamiteit plaatsvindt terwijl de bestuurder zelf de hulpverlener was, dan wordt een extern bureau ingeschakeld. Op die manier wil met Zorg en Respect een onafhankelijk onderzoek waarborgen. Het Toezicht Wmo waardeert het feit dat het protocol ook ingaat op nazorg en begeleiding van betrokkenen. Desgevraagd gaf de bestuurder aan dat bij de organisatie zich niet eerder een calamiteit heeft voorgedaan.

Ook ingeval van incidenten beschikt Met Zorg en Respect over een protocol en een MIC-procedure (Meldingen Incidenten Cliënt).

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet het protocol van Met Zorg en Respect conform de hiervoor geldende richtlijnen en wettelijke voorschriften.

Interne richtlijn met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

Met Zorg en Respect heeft geen agressieprotocol voor agressie en geweld door cliënten. De bestuurder geeft desgewenst aan hier niet over te beschikken en dat niet alle door het Toezicht Wmo opgevraagde documenten voor haar van toepassing zijn omdat zij als zzp'er werkzaam is.

⁸ De Hoekse Waard valt niet onder toezicht van de GGD Rotterdam Rijnmond

Met het oog op samenwerking met andere ZZP'ers is het naar oordeel van het Toezicht Wmo van belang dat Met Zorg en Respect beschikt over een protocol m.b.t. agressie en geweld en deze eveneens conform de hiervoor geldende richtlijnen borgt in het beleid.

Interne richtlijn met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld/ kindermishandeling en / of oudermishandeling

Met Zorg en Respect heeft de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen in een protocol Meldcode 2019. Dit protocol is volledig.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Met Zorg en Respect de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling conform de hiervoor geldende richtlijnen opgenomen in beleid.

Diploma en Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Met Zorg en Respect heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo haar VOG en diploma's overlegd. De bestuurder is HBO geschoold. De VOG is gedateerd van mei 2021.

Deze is recentelijk vernieuwd omdat volgens het keurmerk waar Met Zorg en Respect bij is aangesloten een VOG maximaal twee jaar oud mag zijn. En dit was het geval.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet Met Zorg en Respect aan de geldende richtlijnen met betrekking tot het beschikken over passende opleiding en in het bezit hebben van een geldige VOG.

Verlagen van teamoverleggen

Aangezien Met Zorg en Respect slechts één medewerker kent, is dit onderdeel niet van toepassing.

Certificering

Met Zorg en Respect heeft een KIWA kwaliteitskeurmerk. Dit is een kwaliteitsregistratie bestemd voor zelfstandig ondernemers in de zorg. Het keurmerk kent een jaarlijkse toets en recentelijk is het keurmerk weer verleend (geldigheidsduur tot 1-5-2022).

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten

Met Zorg en Respect heeft het melden van klachten opgenomen in een klachtenreglement.

Cliënten kunnen in eerste instantie bij de bestuurder zelf terecht. Is dit niet afdoende kan gebruik gemaakt worden van een onafhankelijk klachtenregeling via Solopartners. Voor cliënten is er een klachtenformulier beschikbaar. Dit formulier is ook beschikbaar via de website van Met Zorg en Advies.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Met Zorg en Respect de procedure voor het indienen van een klacht conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn niet door de aanbieder geleverd:

Overzicht calamiteiten Wmo cliënten sinds september 2019 – heden.

Volgens de bestuurder hebben zich in de opgevraagde periode geen calamiteiten voorgedaan.

Overzicht klachten van Wmo cliënten en/of hun naasten sinds september 2019 – heden.

Volgens de bestuurder zijn er in de opgevraagde periode geen formele klachten ingediend.

Overige bevindingen op basis van het interview

Tijdens het interview tussen het management en het Toezicht Wmo zijn de onderstaande bevindingen opgedaan.

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

Met Zorg en Recept werkt met een zorgplan waarin het leefgebied, de problemen, de doelen en de acties omgeschreven worden. Het zorgplan was in eerste instantie alleen op papier, op dit moment wordt gewerkt aan overgang naar een digitaal cliëntdossier. Dit zal in het 3^e kwartaal 2021 afgerond worden.

Cliënten komen op twee manieren bij Met Zorg en Advies: via het zorgnetwerk waar Met Zorg en Respect bij aangesloten is en via het Wijkteam van de gemeente. Volgens de bestuurder is er altijd sprake van een warme overdracht, zodat er meteen een goede start gemaakt kan worden met de ondersteuning. Met Zorg en Respect biedt alleen ambulante ondersteuning. Veel hiervan is gericht op financiën en administratie. Doelen worden vertaald in een weekplanning. Tijdens corona is een deel van de ambulante ondersteuning door middel van videobellen vervangen. Voor sommige cliënten was dit een uitkomst, anderen zijn meer gebaat bij persoonlijk contact was de ervaring.

Veiligheid

In het Met Zorg en Respect voert bij aanvang van de ondersteuning een risico check uit. Dit maakt onderdeel uit van het zorgplan en kent een vast format. Hierin is ook opgenomen welke aandachtspunten er zijn en welke acties kunnen worden ingezet om het risico te verkleinen. Met de evaluatie, of zoveel eerder als noodzakelijk, worden risico's doorgenomen en aangepast.

Afstemming

Er is goede afstemming met de onderaannemer huishoudelijke hulp en met de collega zzp'er wanneer ondersteuning tijdelijk wordt overgenomen. Om te waarborgen dat zij werken conform de regels en procedures van Met Zorg en Respect, is er een document 'Onderaanneming' informatieblad. Hierin zijn een aantal belangrijke onderwerpen opgenomen zoals vereisten van opleiding en VOG, respect en rechten van cliënten, procedure bij incidenten, de Meldcode huiselijk geweld en het beroepsgeheim.

Er is volgens Met Zorg en Respect goede samenwerking met diverse netwerkpartners. Belangrijke partner voor met Zorg en Respect is het Uitwijkteam waar Met Zorg en Respect deel van uitmaakt. Dit is een lokaal samenwerkingsverband bedoelt om zorg en ondersteuningsvragen zo snel en zo gericht mogelijk uit te kunnen zetten bij professionals die aangesloten zijn.

Beroepsbekwaamheid

Omdat Met Zorg en Respect maar één medewerker kent, wordt veel geïnvesteerd in het professionele netwerk. Via het Uitwijkteam wordt intervisie georganiseerd waar actief aan wordt deelgenomen.

Respect en rechten

Als onderdeel van het kwaliteitskeurmerk KIWA wordt jaarlijks bij tenminste drie cliënten de cliënttevredenheid gemeten. De uitkomsten gaan naar KIWA. De bestuurder heeft recentelijk een terugkoppeling ontvangen van KIWA hoe de tevredenheid scoort.

Verder wordt ieder half jaar bij de evaluatie bij alle cliënten gevraagd of zij tevreden zijn met de ondersteuning.

Met Zorg en Respect wil een cliëntenraad in het leven gaan roepen. De voorbereidingen hiervoor lopen en er zijn een tweetal cliënten die zich hebben aangemeld om deel te gaan nemen.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd grotendeels voldoet⁹ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo wel een positief beeld gekregen, van de kennis die bij de aanbieder van Met Zorg en Respect aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop Met Zorg en Respect de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de aandacht die er is voor veiligheid van de bewoners / cliënten, de afstemming die de aanbieder zegt te hebben met andere professionals en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat Met Zorg en Respect uiterlijk september 2021 de volgende verbetermaatregel heeft uitgevoerd en onderstaand document ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Toezicht Wmo verwacht dat Met Zorg en Respect daarbij aangeeft hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

Zorg voor een protocol of richtlijn agressie en geweld door cliënten. Borg dit in het onderaanneming informatieblad.

⁹ 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;

<p>Verslagen van teamoverleggen / intervisies van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.</p>	<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.
<p>Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.</p>	<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, <p>of:</p> <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.
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<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>
<p>Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.</p>	<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);
<p>Een overzicht van klachten van Wmo-cliënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>



GGD
Rotterdam-Rijnmond

Onderwerp:
Uitkomst hertoets Toezicht Wmo

Bezoekadres:
Coolsingel 40, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](#)

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Met Zorg en Respect
T.a.v. de directie
Westblaak 94
3012 KM Rotterdam
info@metzorg-enrespect.nl
Per e-mail verzonden

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 03-1-2022

Geachte bestuurder,

In het voorjaar van 2021 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) in het kader van proactief toezicht een administratieve kwaliteitstoets uitgevoerd bij Met Zorg en Respect, aangevuld met een gesprek met u als bestuurder.

Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 22 juli 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie één verbetermaatregel benoemd. U heeft tot en met 30 september 2021 de gelegenheid gekregen om deze verbetermaatregel uit te voeren en documenten ter toetsing aan het Toezicht Wmo voor te leggen en aan te geven hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

Het Toezicht Wmo heeft van u op 25 augustus en 27 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen. Het Toezicht Wmo heeft een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregel. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets. Het Toezicht Wmo constateert dat u de verbetermaatregel in voldoende mate heeft uitgevoerd. In uw Onderaanneming Informatieblad heeft u het onderwerp agressie en geweld opgenomen en door middel van het formulier Melding agressie-incident en het formulier Agressie incident (evaluatie) heeft u deze voldoende geborgd.

Het Toezicht Wmo sluit hiermee de administratieve kwaliteitstoets af.

De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



Hoogachtend,

Toezicht Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond