

**UITKOMST ADMINISTRatieve KWALITEITSTOETS
SAMENSTERK ZORG & ADVIESBUREAU**

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 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 april en mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij SamenSterk Zorg & Adviesbureau (KvK 73504068, hierna: SamenSterk) 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 SamenSterk documentatie en gegevens opgevraagd. Op 6 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de eigenaar en de kwaliteitscoördinator van SamenSterk.

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die SamenSterk 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 ondersteuning.⁷

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in 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

De bevindingen van het Toezicht Wmo zijn als volgt:

Algemeen

SamenSterk is sinds twee jaar een aanbieder in Rotterdam die dagbesteding, huishoudelijke hulp en individuele begeleiding levert aan mensen met een psychische-, verstandelijke- of lichamelijke beperking. Op het moment van onderzoek levert SamenSterk ondersteuning in het kader van de Wmo aan in totaal ongeveer 25 cliënten in de gemeenten Capelle aan den IJssel, Vlaardingen, Schiedam, Rotterdam en Hellevoetsluis. De aanbieder heeft drie cliënten in het kader van de Wlz. Volgens het register van de Kamer van Koophandel is SamenSterk een eenmanszaak.

Documenten

De aanbieder heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten aangeleverd. De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn door de aanbieder geleverd:

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

SamenSterk heeft de volgende documenten aangeleverd:

- Brochure IGZ over melden van calamiteiten
- WKKgz-Handreiking leren van incidenten door zorgaanbieders
- Veiligheidsbeleid 3-4-2020

De eerste twee documenten betreffen landelijke handreikingen, die niet zijn toegespitst op SamenSterk zelf. Het derde document is een beleidsdocument dat op beleidsmatige wijze wel de voorwaarden voor het preventief en reactief handelen op (mogelijke) incidenten beschrijft, maar niet duidelijk maakt voor medewerkers binnen SamenSterk welke stappen zij moeten nemen na een calamiteit.

Het is voor het Toezicht Wmo onvoldoende duidelijk hoe de drie documenten met elkaar samenhangen en welke leidend is. Het Toezicht Wmo mist een document waarin volledig staat omschreven hoe het interne proces na het plaatsvinden van een calamiteit moet verlopen (melden, registreren, leerproces).

De definitie van een calamiteit in het kader van de Wmo en de plicht tot het melden van calamiteiten aan het Toezicht Wmo ontbreken in de documenten.

In het gesprek geeft de zorgaanbieder aan momenteel geen calamiteitenplan te hebben, waarin een procesbeschrijving is opgenomen. De zorgaanbieder is voornemens dit zo spoedig mogelijk op te pakken.

De zorgaanbieder toont wel aan over een incidentenformulier te beschikken waarin een melder velden kan invullen welk incident/gevaarlijke situatie zich heeft voorgedaan, wat oorzaak of aanleiding was en welke maatregelen worden genomen. Tevens kan er worden aangegeven of familie, de inspectie (onbekend welke inspectie) of Veilig Thuis geïnformeerd wordt en er kan aangekruist worden welke opvolging eraan wordt gegeven (bijvoorbeeld bespreken in teamoverleg).

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de huidige documenten onvoldoende voldoen als richtlijn voor het melden en afhandelen van calamiteiten, waarbij geborgd is dat er een leerproces plaatsvindt naar aanleiding van een calamiteit.

Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

In de gedragscode van de organisatie zijn richtlijnen opgenomen voor het omgaan met discriminatie, racisme, agressie of vormen van intimidatie.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat helder is verwoord hoe moet worden omgegaan met agressie; een medewerker mag in dit soort situaties het werk neerleggen. Toezicht Wmo mist hierbij de optie dat medewerkers in dergelijke situaties de-escalierend optreden.

Richtlijnen gedrag medewerkers

In de gedragscode van SamenSterk zijn aspecten als 'respect en gelijkwaardigheid', 'belangenverstrengeling' en 'kledingvoorschriften' beschreven.

In het gesprek geeft de aanbieder aan verwachtingen van medewerkers te hebben voor wat betreft de kleding en het taalgebruik. Discriminerend gedrag wordt niet toegestaan.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat in de gedragscode van SamenSterk voldoende de verwachtingen omtrent gedrag van medewerkers richting cliënten zijn opgenomen.

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

SamenSterk heeft hiervoor een beleidsdocument van het ministerie van VWS die de inrichting van een meldcode binnen zorgorganisaties behandelt. Dit document dient als handreiking voor organisaties en zelfstandige beroepsoefenaren bij het opstellen van een code voor de eigen organisatie of praktijk.

De zorgaanbieder geeft aan de richtlijn te bespreken met de begeleiders, waarbij wordt aangegeven dat ze bij signalering van huiselijk geweld of mishandeling de directeur informeren, zodat dit adequaat wordt opgepakt. De zorgaanbieder is voornemens om op dit gebied cursussen te verstrekken en een procesbeschrijving op te maken.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het aangeleverde document onvoldoende geschikt is voor medewerkers van SamenSterk.

VOG

De zorgaanbieder heeft de gevraagde VOG's aangeleverd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft SamenSterk daarmee voldoende aangetoond te beschikken over VOG's van medewerkers.

Diploma's opleidingen

De preventiemedewerker, tevens ambulant begeleider, en een andere ambulant begeleider beschikken over een geschikt diploma (hbo respectievelijk mbo). De directrice, die eveneens persoonlijke begeleiding biedt, heeft een afgeronde mbo 4-opleiding (niet zorg-gerelateerd) en volgt momenteel een BBL-opleiding (hbo) Social Work. Een andere medewerker volgt nog een mbo-opleiding Sociaal Maatschappelijk Dienstverlening. De aanbieder geeft aan dat deze medewerker naar verwachting over een maand (augustus) diens diploma zal behalen. De directrice geeft aan dat zijzelf en deze medewerker onder begeleiding vallen en gemonitord worden door de gediplomeerde preventiemedewerker. De overige vijf medewerkers betreffen huishoudelijke ondersteuners.

De aanbieder geeft aan recent twee stagiaires te hebben aangenomen (Sociaal Maatschappelijke Dienstverlening niveau 4). Zij lopen mee met de begeleiders. De aanbieder geeft aan dat volgens de school de stagiaires op den duur zelfstandig mogen werken.

In het gesprek geeft de aanbieder aan in de toekomst aan medewerkers bijscholing te willen bieden, zoals een cursus Nederlandse taal, een cursus voor het leveren van dagbesteding, een cursus rapporteren. Soms komen verzoeken hiervoor vanuit de medewerkers zelf.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat niet alle begeleiders voldoende passend zijn geschoold, ook al verrichten zij hun werkzaamheden onder begeleiding en monitoring van een gediplomeerde medewerker. De constructie dat de eindverantwoordelijke van de organisatie in het bieden van ondersteuning door een medewerker wordt begeleid in het kader van een opleidingstraject, roept de vraag op over de mate van objectiviteit van de beoordeling door de medewerker in dit opleidingstraject. Het Toezicht Wmo acht dit kwetsbaar wanneer er sprake is van begeleiding aan cliënten met GGZ-problematiek.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het positief is dat de aanbieder medewerkers de gelegenheid geeft aanvullende scholing te volgen.

Verslagen van teamoverleggen

Uit de verslagen van de teamoverleggen van SamenSterk valt op te maken dat de aanbieder maandelijks overleggen organiseert voor medewerkers en daarin relevante informatie deelt. Het valt het Toezicht Wmo op dat weinig medewerkers aan de overleggen deelnemen.

De zorgaanbieder beschouwt dit zelf ook als een probleem. Medewerkers hebben te vaak onverwachts een andere afspraak. De zorgaanbieder probeert verschillende mogelijkheden uit om de inhoud van de overleggen in de vorm van verslagen zodanig te delen met medewerkers dat zij hiervan kennisnemen. Als een begeleider knelpunten ervaart in de ondersteuning aan een cliënt, dan bespreekt deze de situatie op kantoor met de directeur en de preventiemedewerker.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het management van een zorgaanbieder erop dient te sturen dat medewerkers deelnemen aan de teamoverleggen of anderzijds voldoende kennisnemen van belangrijke ontwikkelingen ten behoeve van de ondersteuning aan cliënten.

Certificering

SamenSterk beschikt over een NEN 15224:2017 certificering afgegeven door TUV Nederland op 20-10-2020.

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

Er is een beknopt stappenplan voor ingediende klachten. Voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunnen cliënten terecht bij de website van 'erisietsmisgegaan'. Op de website van SamenSterk is hierover informatie en een link te vinden en is er een invulveld om berichten achter te laten.

De aanbieder geeft als toelichting dat de preventiemedewerker ook intern de rol van klachtenfunctionaris heeft. De aanbieder stuurt na het gesprek het verbeterformulier, waarop onder meer invulvelden zijn voor het invullen van de klacht en de verbeteringen die kunnen worden ingezet.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het melden, registreren en afhandelen van klachten voldoende is opgenomen in het beleid van SamenSterk.

Vanwege de levering van dagbesteding:

Huisregels locatie

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet het huisreglement.

Veiligheidsbeleid locatie

De dagbestedingslocatie bestaat uit twee ruimten, waarvan één met een keukenblok. In het Veiligheidsbeleid wordt onder meer de veiligheid van gebouwen ('kantoorruimte', in de inhoudsopgave 'woningen') behandeld. Het Toezicht Wmo vindt de tekst abstract. De tekst geeft onvoldoende inzicht in hoe de veiligheid op dagbestedingslocatie van SamenSterk wordt geborgd. Het document verwijst naar formulieren in het kwaliteitshandboek.

Drie van de medewerkers beschikken over een certificaat bedrijfshulpverlening: twee ambulante begeleiders die de dagbesteding verzorgen en de directeur zelf.

De aanbieder licht in het gesprek toe een preventiemedewerker in dienst te hebben die verantwoordelijk is voor de praktische veiligheid op de dagbestedingslocatie, zoals losliggende kabels of een losliggende deurmat.

Gezien het feit dat medewerkers over BHV beschikken, de kleinschaligheid van de locatie en de zorgorganisatie is het Toezicht Wmo van oordeel dat deze toelichting voldoende is om de veiligheid van de locatie als positief te beoordelen.

Overzichten

De aanbieder heeft geen overzicht aangeleverd van calamiteiten met betrekking tot Wmo-clieënten in de periode september 2019 – heden. De aanbieder geeft in het gesprek aan in die periode geen calamiteiten te hebben gehad.

Hetzelfde geldt voor klachten. Deze zijn in de betreffende periode niet ingediend.

Overige bevindingen op basis van het interview

Het Toezicht Wmo heeft gesproken met de directeur (tevens oprichter van SamenSterk) en de kwaliteitscoördinator. De directeur van SamenSterk vertelt na vijf jaar ervaring bij een andere zorgaanbieder (thuiszorg en ambulante begeleiding) twee jaar geleden dit bedrijf te zijn gestart. De aanleiding was de wens om een bijdrage te leveren aan de participatiesamenleving door te voorkomen dat cliënten in de omgeving buiten de boot vallen. De kwaliteitscoördinator is iemand uit de privé-kring van de directeur, die zelf parttime in het bedrijfsleven werkt. De kwaliteitscoördinator beantwoordt in het gesprek de meeste vragen over de kwaliteitsdocumenten.

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De aanbieder geeft aan in de doelgroep vooral ouderen en mensen met een GGZ-indicatie te hebben. De aanbieder hecht veel waarde aan de kwaliteit van ondersteuning, waardoor medewerkers meer uren maken dan mogelijk is op basis van de indicatie. De cliënten komen bij SamenSterk terecht door mond-op-mond reclame, waardoor SamenSterk cliënten uit verschillende gemeenten heeft. Desondanks is de aanbieder niet bekend met alle gemeenten.⁸

De directeur verricht de intake van nieuwe cliënten op de locatie van SamenSterk. De directeur neemt hiertoe de benodigde documenten in. Als de documenten compleet zijn, wordt de cliënt overgedragen aan de ambulante medewerkers. Documenten en andere informatie over cliënten worden op de locatie opgeslagen in One-drive⁹.

Op de vraag naar de wijze van begeleiding wordt als voorbeeld gegeven dat een cliënt door een medewerker wordt begeleid naar afspraak buitenshuis, bijvoorbeeld het ziekenhuis, omdat cliënt dat niet zelfstandig kan. Na ieder bezoek worden rapportages opgemaakt in een Excel-bestand. De aanbieder wil over naar een geautomatiseerd systeem (thuiszorgplanner). Om de 6 maanden wordt de ondersteuning met de cliënt geëvalueerd door de begeleider en de preventiemedewerker.

De dagbesteding vindt standaard elke dinsdag plaats. Er wordt dan voor cliënten gekookt en soms wordt een wandeling door de omgeving gemaakt. Ook geeft de aanbieder aan normaliter uitstapjes naar bijvoorbeeld de dierentuin of het park te organiseren. Cliënten uit gemeenten buiten Rotterdam zonder indicatie voor vervoer worden waar nodig voor dagbesteding door de aanbieder opgehaald. Vanwege de pandemie is de dagbestedingsgroep ten tijde van het onderzoek tijdelijk verdeeld over twee dagen.

Naast de begeleiders die dagbesteding bieden, is er ook een gastheer op de locatie aanwezig. Deze gastheer heeft geen begeleidingsfunctie, maar verleent allerlei hand- en spandiensten, zoals de ontvangst van de cliënten, de schoonmaak van de ruimten en de zorg voor koffie, thee en het koken van de maaltijd.

⁸ De aanbieder dacht dat twee gemeenten onderdeel waren van de gemeente Rotterdam i.p.v. zelfstandige gemeenten met eigen beleid.

⁹ Microsoft OneDrive is een dienst van Windows Live om bestanden op te slaan op internet. Men kan computerbestanden online zetten en ze daarna van iedere andere computer via het internet weer openen.

Veiligheid

Na twee maanden vanaf de start van de ondersteuning maakt de begeleider ten behoeve van de cliënt een risico-inventarisatie van onder meer fysieke risico's en omgeving. Dit is ook als zodanig te lezen in het opgestuurde document met het Veiligheidsbeleid. De aanbieder geeft aan dat de risico-inventarisatie wordt opgenomen in het cliëntendossier. Om het jaar wordt de risico-inventarisatie geëvalueerd.

Afstemming

SamenSterk geeft aan dat medewerkers contact houden met de kinderen of kennissen van cliënten. Vaak zijn dit vaste contactpersonen. Ook is er contact met behandelaars van een GGZ-instelling. De behandelaars voorzien de begeleider van advies.

Beroepsbekwaamheid

De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het kwaliteitssysteem. Het kwaliteitssysteem ten behoeve van de certificering is opgesteld met behulp van een externe adviseur. Deze externe adviseur wordt vaker ingeschakeld door SamenSterk, zoals voor het maken van procesbeschrijvingen.

De directeur en de kwaliteitscoördinator monitoren de kwaliteit van de ondersteuning via de rapportages van de medewerkers. Bij verwachte langdurige afwezigheid van de kwaliteitscoördinator zal hiervoor een administratief medewerker worden aangetrokken.

Respect en rechten

SamenSterk geeft aan één keer per jaar een anoniem klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Er is geen cliëntenraad.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd en de toelichting die de aanbieder daarop heeft gegeven deels voldoet¹⁰ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo deels een positief beeld gekregen.

SamenSterk weet in te spelen op de behoefte van de cliënten. Het Toezicht Wmo heeft een positief beeld van de afstemming die de aanbieder zegt te hebben met andere professionals en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten.

Dat de intake van nieuwe cliënten, de aansturing van de organisatie en de monitoring van de kwaliteit ligt bij twee mensen die zelf geen passende opleiding hebben afgerond, beschouwt het Toezicht Wmo als een knelpunt. Voor één-op-één ondersteuning aan cliënten met GGZ-problematiek verwacht het Toezicht Wmo dat gediplomeerde professionals worden ingezet en door gediplomeerde professionals wordt gemonitord. Waar het gaat om ondersteuning in de vorm van begeleiding van ouderen naar bijvoorbeeld het ziekenhuis of het verstrekken van huishoudelijke ondersteuning, vormt dit minder een probleem.

10 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.

Tot slot wijst het toezicht Wmo er zekerheidshalve op dat het hebben van protocollen alleen niet voldoende is, met name wanneer de protocollen door een externe partij zijn opgesteld. Kennis van het doel en inhoud van protocollen en de borging ervan in de organisatie is eveneens noodzakelijk.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat SamenSterk uiterlijk 31 oktober 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd, hierop terugkoppeling geeft en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo verwacht dat SamenSterk daarbij aangeeft hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

1. Stel een procesbeschrijving (interne richtlijnen) op met betrekking tot het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten die van toepassing is op de ondersteuning die SamenSterk Zorg en Adviesbureau levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg dat medewerkers dit kennen).
2. Stel interne richtlijnen op ten behoeve van medewerkers voor het omgaan met de meldcode huiselijk geweld/ kindermishandeling/oudermishandeling en borg dit in de organisatie.
3. Zorg ervoor dat alle medewerkers die persoonlijke begeleiding bieden voldoen aan de hiervoor geldende opleidingsvereisten. Indien medewerkers nog in opleiding zijn, zorg ervoor dat de kwaliteit voldoende op andere wijze geborgd is.
4. Zorg ervoor dat medewerkers voldoende op de hoogte blijven van nieuwe informatie of nieuwe ontwikkelingen die van belang zijn voor de ondersteuning die zij aan cliënten leveren. Stimuleer daarbij onderlinge uitwisseling van kennis en informatie door medewerkers. Dit kan door sterker te sturen op deelname aan overleggen, het organiseren van intervisie en waar noodzakelijk op andere wijze hierover te communiceren richting medewerkers.

Advies

Het Toezicht Wmo geeft de volgende adviezen aan de aanbieder met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo:

1. Zorg ervoor dat alle personen binnen de organisatie die ondersteuning leveren aan cliënten op de hoogte zijn van de inhoud van de protocollen.
2. Zorg ervoor dat medewerkers in staat zijn om de-escalerend op te treden indien een cliënt agressief gedrag vertoont.
3. Zorg voor een cliëntenraad en zorg ervoor dat alle cliënten deze kennen.

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 / interviews 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 intervismomenten.
<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, 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.
<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-clients en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>Idem</p>
<p>Gevraagde documenten, indien beschermd wonen en/of dagbesteding</p>	
<p>Huisregels m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.4 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt maatregelen genomen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.
<p>Veiligheidsbeleid m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.5 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p> <p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (..) ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd; ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt. <p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u>: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zie Wmo2015, Memorie van toelichting: <i>"(...)Voor het bieden van beschermd wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning.(...)"</i>



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

SamenSterk Zorg en Adviesbureau
T.a.v. de directie
Goudse Rijnweg 384
3031 CK Rotterdam
info@samensterkzorgenadvies.nl

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

Datum: 15 december 2021

Per e-mail verzonden

Geachte directeur,

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 SamenSterk Zorg en Adviesbureau (hierna: SamenSterk), aangevuld met een gesprek met u als directeur en de kwaliteitscoördinator. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 16 juli 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. U heeft tot en met 31 oktober 2021 de gelegenheid gekregen om de verbetermaatregelen 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 28 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen. Op 24 november 2021 heeft het Toezicht Wmo een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets. Het Toezicht Wmo constateert dat u drie van de vier verbetermaatregelen in voldoende mate heeft uitgevoerd en dat één verbetermaatregel nog een resterend aandachtspunt heeft. Voor wat betreft de uitvoering van de volgende verbetermaatregelen geldt het volgende:

1. *Stel een procesbeschrijving (interne richtlijnen) op met betrekking tot het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten die van toepassing is op de ondersteuning die SamenSterk Zorg en Adviesbureau levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg dat medewerkers dit kennen).*



SamenSterk heeft een 'Procesbeschrijving melden incidenten en calamiteiten (MIC/MIM)' en een formulier ten behoeve van het intern melden van incidenten gestuurd. Daarnaast heeft SamenSterk aangegeven opnieuw te zijn geaudit met een positieve uitkomst.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het meldingsformulier voldoet. Voor wat betreft de procedure is het Toezicht Wmo van oordeel dat de beschrijving voldoende inzichtelijk maakt hoe het meldproces na het plaatsvinden van een incident of calamiteit dient te verlopen, hoe calamiteiten worden afgehandeld en op welke wijze het leerproces is vormgegeven. SamenSterk geeft daarnaast in de terugkoppeling per e-mail voldoende aan hoe SamenSterk de procedure heeft geïmplementeerd in de organisatie.

Het Toezicht Wmo constateert dat in de procedure alleen het melden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is opgenomen en dat het melden en afhandelen van calamiteiten in het kader van de Wmo2015 nog ontbreekt. Het Toezicht Wmo heeft er vertrouwen in dat SamenSterk dit alsnog in de procedure zal opnemen¹.

2. *Stel interne richtlijnen op ten behoeve van medewerkers voor het omgaan met de meldcode huiselijk geweld/ kindermishandeling/oudermishandeling en borg dit in de organisatie.*

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de toegestuurde procesbeschrijving voldoet aan de gestelde criteria. Het Toezicht Wmo is tevens zeer te spreken over de voortvarendheid waarmee SamenSterk de borging van deze procedure onder medewerkers heeft opgepakt en dit ook voor nieuwe medewerkers in de toekomst borgt.

3. *Zorg ervoor dat alle medewerkers die persoonlijke begeleiding bieden voldoen aan de hiervoor geldende opleidingsvereisten. Indien medewerkers nog in opleiding zijn, zorg ervoor dat de kwaliteit voldoende op andere wijze geborgd is.*

Het Toezicht Wmo is aan de hand van de terugkoppeling en meegestuurde bijlagen van oordeel dat SamenSterk deze verbetermaatregel voldoende heeft uitgevoerd en geborgd.

4. *Zorg ervoor dat medewerkers voldoende op de hoogte blijven van nieuwe informatie of nieuwe ontwikkelingen die van belang zijn voor de ondersteuning die zij aan cliënten leveren. Stimuleer daarbij onderlinge uitwisseling van kennis en informatie door medewerkers. Dit kan door sterker te sturen op deelname aan overleggen, het organiseren van intervisie en waar noodzakelijk op andere wijze hierover te communiceren richting medewerkers.*

Het Toezicht Wmo is aan de hand van de terugkoppeling van oordeel dat SamenSterk deze verbetermaatregel voldoende heeft uitgevoerd en geborgd.

¹ In de reactie in het kader van hoor en wederhoor op het concept van deze hertoetsbrief heeft SamenSterk opnieuw een nieuwe procesbeschrijving opgestuurd, waarin deze zaken zijn verwerkt.



SamenSterk heeft tevens een terugkoppeling gegeven over de wijze waarop de aanbieder de uitvoering en borging van de adviezen heeft opgepakt. Het Toezicht Wmo waardeert deze terugkoppeling en ziet ook hierbij de positieve inzet van SamenSterk met betrekking tot het borgen van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo binnen de organisatie.

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,

Toeziçthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond