

**HERONDERZOEK
NAAR
DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR
DAGELIJKSE ONDERSTEUNING EN ZORG B.V. (D.O.Z.)**

**naar aanleiding van het rapport
in het kader van proactief toezicht in juli 2017**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
20 april 2018**

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1. INLEIDING... ..	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Uitvoering toezicht	3
1.3 Afstemming Inspectie Gezondheidszorg	4
1.4 Procedure Toezicht Wmo	4
2. BEVINDINGEN	5
2.1 Verbetermaatregelen	5
2.2 Adviezen	11
3. CONCLUSIE EN EINDOORDEEL	13
BIJLAGE 1 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	15

SAMENVATTING

In juli 2017 heeft het toezicht Wmo in het kader van proactief toezicht onderzoek gedaan naar de kwaliteit van ondersteuning, zoals deze wordt gegeven door Dagelijkse Ondersteuning & Zorg Rotterdam B.V., ook wel bekend als D.O.Z. Thuiszorg (hierna genoemd: DOZ).

Toezicht Wmo was naar aanleiding van dat onderzoek van oordeel dat de geboden ondersteuning van DOZ niet voldeed¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015. Het toezicht Wmo heeft in de rapportage aangegeven welke verbetermaatregelen het toezicht van DOZ verwacht. Tevens is een aantal adviezen gegeven om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren.

In navolging van dit onderzoek heeft het toezicht Wmo in februari 2018 een heronderzoek gedaan naar de uitvoering van de verwachte verbetermaatregelen en daarmee opnieuw getoetst of de geboden ondersteuning voldoet aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van het heronderzoek is het toezicht Wmo van oordeel dat niet alle verbetermaatregelen in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd zijn. Daarmee constateert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van DOZ deels aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo2015.

Ondanks de verbeteringen die de zorgaanbieder heeft doorgevoerd, ontbreekt grotendeels nog een professionele wijze van ondersteuning aan cliënten. Dit is met name relevant voor de ondersteuning aan cliënten met dagbesteding en / of individuele begeleiding (sociaal persoonlijk functioneren, financiën en zelfzorg en gezondheid). Toezicht Wmo constateert dat een duidelijk zorgbeleid, methodisch werken (waaronder de uitvoering van evaluaties) en goede dossiervorming van de ondersteuning aan cliënten nog afwezig zijn. Verder ontbreekt een vakinhoudelijke aansturing van medewerkers.

De uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning is op orde. Toezicht Wmo wijst op het belang dat deze vorm van ondersteuning rechtmatig wordt geleverd (en niet meer door mantelzorgers, zoals vorig jaar het geval was). Dit laatste heeft toezicht Wmo nu niet gericht getoetst vanwege de focus van het regionaal toezicht Wmo op de kwaliteit van ondersteuning.

In de verstrekking van dagbesteding ziet het toezicht Wmo verbeteringen, maar adviseert het toezicht de gemeente Rotterdam om de kwaliteit en rechtmatigheid hiervan te blijven monitoren.

¹ De toezichthouder maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

1. INLEIDING

Het toezicht Wmo heeft in februari 2018 een heronderzoek gedaan naar de kwaliteit van ondersteuning door Dagelijkse Ondersteuning & Zorg Rotterdam B.V., ook wel bekend als D.O.Z. Thuiszorg (hierna: DOZ) in het kader van de Wmo2015. Dit rapport geeft de bevindingen en het eindoordeel weer van het toezicht Wmo.

1.1 Aanleiding

In juli 2017 heeft het toezicht Wmo in het kader van proactief toezicht onderzoek gedaan naar de kwaliteit van ondersteuning, zoals deze wordt gegeven door DOZ.

Op basis van het onderzoek concludeerde het toezicht Wmo in 2017 dat de geboden ondersteuning van DOZ niet voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Toezicht Wmo verwachtte dat DOZ voor december 2017 maatregelen zou treffen en hierover de toezichthouder zou informeren. Ook heeft toezicht Wmo een viertal adviezen aan DOZ meegegeven. Toezicht Wmo kondigde verder aan DOZ in augustus te bezoeken voor een tussentijdse terugkoppeling over de planning en wijze van uitvoering van de maatregelen en de voortgang daarvan. Op 28 augustus 2017 heeft dit gesprek plaatsgevonden. Op 26 december 2017 heeft DOZ per email gereageerd op het rapport van het toezicht Wmo en met een aantal verwijzingen naar toegevoegde bijlagen.

In februari 2018 heeft het toezicht Wmo in een heronderzoek getoetst in hoeverre uitvoering is gegeven aan de verbetermaatregelen en op welke wijze de verbetermaatregelen zijn geborgd. Er is geen (gericht) onderzoek gedaan naar onrechtmatigheden. Net als in andere rapportages doet toezicht Wmo hiervan alleen melding als toezicht Wmo dit gedurende een onderzoek tegenkomt.

Op het moment van heronderzoek had DOZ 89 cliënten met huishoudelijke ondersteuning, waarvan 19 cliënten met 'begeleiding individueel (indicatie sociaal persoonlijk functioneren en / of indicatie financiën), 24 cliënten met persoonlijke verzorging en 10 cliënten met dagbesteding. Twee cliënten krijgen alleen dagbesteding. 9 cliënten ontvangen alleen persoonlijke verzorging. Toezicht Wmo baseert deze aantallen op een lijst van DOZ.

1.2 Uitvoering toezicht

Ten eerste heeft toezicht Wmo de door DOZ verstuurde email in december 2017 en de daarbij behorende documenten gebruikt als onderdeel van het heronderzoek.

Daarnaast heeft toezicht Wmo de uitvoering van de verbetermaatregelen getoetst door:

- een gesprek met de HR- en officemanager van DOZ (hierna: de manager).
- interviews met drie medewerkers van DOZ:
 - o de zorgcoördinator voor de ondersteuning in het kader van de Wmo2015;
 - o de medewerker verantwoordelijk voor de begeleiding van cliënten met een indicatie 'sociaal persoonlijk functioneren' of 'financiën' (hierna: de individueel begeleider);

- de medewerker verantwoordelijk voor de organisatie van de dagbesteding voor cliënten.
- interviews met zes cliënten van DOZ. Toezicht Wmo heeft vijf van deze interviews onaangekondigd; in één geval had de cliënt geen tijd en is een afspraak gemaakt.
- analyse van zeven cliëntdossiers.
- analyse van vier personeelsdossiers.

Toezicht Wmo heeft het heronderzoek vooral gericht op cliënten die meer ondersteuning genieten dan alleen huishoudelijke ondersteuning. Reden hiervoor is dat cliënten over het algemeen zelf mondig zijn over de kwaliteit van huishoudelijke ondersteuning en dat op deze manier een beter beeld kan worden verkregen van de kwaliteit van ondersteuning op diverse vlakken, zoals sociaal persoonlijk functioneren, dagbesteding en ondersteuning bij financiën (al dan niet in combinatie met huishoudelijke ondersteuning).

Toezicht Wmo heeft in het vorige rapport een aantal ‘overige bevindingen’ opgenomen, waarover het toezicht Wmo vanuit de toegekende bevoegdheden geen oordeel kon vellen. Deze bevindingen waren bedoeld als signaal naar de gemeente Rotterdam met oog op de rechtmatigheid van uitvoering van ondersteuning in het kader van de Wmo2015 en zijn niet in dit heronderzoek meegenomen.

1.3 Afstemming Inspectie Gezondheidszorg

De (voormalige) inspectie gezondheidszorg (IGZ) heeft in 2017 twee rapporten openbaar gemaakt inzake de zorg door DOZ. In het laatste rapport² geeft de IGZ in haar conclusie aan dat DOZ “de genoemde randvoorwaarden voor veilige en goede zorg onvoldoende heeft beschreven” en dat het toezichtstraject daarom wordt “voortgezet door een ander onderdeel van de inspectie”. Toezicht Wmo heeft met oog op het landelijke afsprakenkader tussen de rijksinspecties en de VNG³ gecheckt of IGZ voornemens was om eveneens toezicht uit te voeren in februari 2018. Dit was niet het geval.

1.4 Procedure Toezicht Wmo

Naar aanleiding van elk (her)onderzoek in het kader van toezicht maakt het toezicht Wmo een rapport op. DOZ heeft op 4 april 2018 een concept-versie van dit rapport ontvangen voor horen en wederhoor op feitelijke onjuistheden. DOZ heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 17 april 2018 een reactie gegeven. Daarbij heeft DOZ de mogelijkheid gekregen om bezwaar te maken tegen publicatie van het onderzoeksrapport en dit rapport naar aanleiding van dit heronderzoek. DOZ heeft geen bezwaar gemaakt. Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de zorgaanbieder en de inkopende gemeente.

² Follow-up rapport van het inspectiebezoek aan Dagelijkse Ondersteuning en Zorg Rotterdam B.V. in Rotterdam op 19 mei 2017, oktober 2017.

³ Afsprakenkader en draaiboeken voor afstemming met WMO toezicht en nalevings- en stelseltoezicht Rijksinspecties sociaal domein, VNG, juni 2017.

2. BEVINDINGEN

Het toezicht Wmo behandelt onderstaand de verbetermaatregelen individueel of geclusterd en geeft daarbij een oordeel over de mate van implementatie en borging.

2.1 Verbetermaatregelen

Verbetermaatregel 1

Zorg voor een methodische aanpak van de ondersteuning per cliënt gekoppeld aan een vooraf uitgevoerde risico-inventarisatie, geformuleerde doelen en adequate registratie van geboden ondersteuning; zorg daarbij dat de registratie eenduidig plaatsvindt en niet is verspreid over verschillende (digitale) mappen.

Oordeel

Deze maatregel is door DOZ in onvoldoende mate geïmplementeerd en grotendeels niet geborgd.

Onderbouwing

Eén van de onderdelen van het heronderzoek vormde de kwaliteit van dossiers, waarin de zorg en ondersteuning aan cliënten inhoudelijk is vastgelegd. DOZ heeft sinds het rapport van toezicht Wmo een half jaar de tijd gekregen om de verbeteringen in de dossiers te realiseren.

Het proces van toezicht op de kwaliteit van de dossiers verliep moeizaam. Net als tijdens het vorige onderzoek heeft toezicht Wmo de cliëntdossiers opgevraagd om deze in te zien. DOZ kon gezien het vorige onderzoeksrapport weten naar welke informatie toezicht Wmo op zoek was. DOZ verstreekte daarop in eerste instantie mappen met deze cliëntdossiers. Tijdens de interviews met de medewerkers bleken er ook zorgdossiers te zijn, die zijn opgenomen in andere mappen. Toezicht Wmo heeft daarop deze dossiers ook ingezien.

DOZ gaf daarnaast aan dat de dossiers ook digitaal worden opgeslagen. De stelling was dat papieren dossiers nodig zijn voor het geval er een storing in het systeem zou zijn.

Toen toezicht Wmo aangaf dat de papieren dossiers kwalitatief niet voldoende op orde waren, veranderde DOZ deze stelling. Ondanks dat de wettelijke bevoegdheden van toezicht Wmo op basis van de Wmo2015 en de Awb voorafgaand aan het onderzoek bekend waren, wilde DOZ niet dat toezicht Wmo de digitale dossiers ter plekke inzag.

Van cliënten met een Pgb mag verder worden verwacht dat zij thuis een dossier hebben om zich te hebben in de afspraken die zijn gemaakt over de ondersteuning en met oog op het monitoren van de besteding van het Pgb-budget. Slechts één cliënt had thuis een dossier. De zorgcoördinator gaf tijdens het locatiebezoek aan de papieren zorgdossiers thuis bij de cliënten opgehaald te hebben met oog op actualisatie,

Toezicht Wmo heeft gezien bovenstaande het oordeel gebaseerd op de dossiers die op de locatie zijn ingezien (de cliëntdossiers voor de administratie van DOZ en de zorgdossiers met onder andere het zorgplan), op het dossier dat DOZ achteraf heeft toegestuurd en op het dossier dat bij één cliënt thuis is ingezien.

Toezicht Wmo is van oordeel dat naar aanleiding van bovenstaande dat DOZ geen helder beleid heeft voor wat betreft de documentatie van gegevens en ondersteuning aan cliënten.

Daarnaast is toezicht Wmo van oordeel dat de kwaliteit van de dossier onvoldoende op orde zijn. Dit oordeel baseert toezicht Wmo op het volgende:

Allereerst is de inhoud van de cliënt- en zorgdossiers zeer divers. In de meeste gevallen ontbreekt het ondersteuningsplan, zorg-en budgetplan en / of het zorgplan. Doelen met betrekking tot de uitvoering van ondersteuning zijn of helemaal niet of niet voldoende smart⁴ geformuleerd. Cliënten zijn zich ook niet bewust van het feit dat zij aan doelen (moeten) werken, afgezien het feit dat zij worden geholpen in het huishouden of met hun administratie, dat zij thuis gesprekken met de begeleider voeren, dat een begeleider hen mee naar buiten neemt, of dat zij met andere cliënten op de dagbesteding praten.

Medische gegevens zijn over het algemeen wel aanwezig, maar risico's voortkomend uit de medische situatie of met oog op andere zaken zijn niet geformuleerd. Hetzelfde geldt de mogelijkheden om meer zelfredzaam te worden.

Daarnaast wordt niet concreet gemaakt hoe cliënten begeleiding krijgen (op welke wijze wordt aan de doelen gewerkt). Het ontbreekt aan de benoeming van netwerk van cliënten en de rol die de netwerken van cliënten kunnen vervullen. In het vorige rapport was geconstateerd dat DOZ mantelzorgers in dienst heeft, hetgeen erop zou duiden dat het netwerk wel is betrokken. Dit blijkt echter niet uit de dossiers. Daarnaast heeft toezicht Wmo niet bewust getoetst of mantelzorgers in dienst zijn, omdat dit rechtmatigheid van de verstrekking van een pgb betreft en hierover in het vorige rapport reeds een signaal is afgegeven naar de gemeente Rotterdam.

Wel zijn over het algemeen wel roosters van medewerkers aangetroffen voor wat betreft de momenten waarop de ondersteuning plaatsvindt. Logs in dossiers ontbreken of betreffen lege formulieren. Tot slot zijn in de diverse dossiers lege formulieren aangetroffen of protocollen die niet van toepassing zijn voor cliënten, maar gericht is op algemene handelingen van medewerkers.

Ook het proces van kwaliteitsbewaking van de zorgdossiers in het geheel blijft onduidelijk. De zorgcoördinator stelt verantwoordelijk te zijn voor de toets op de volledigheid van de dossiers en dat de manager verantwoordelijk is voor de inhoud (kwaliteit) van de dossiers. De manager stelt dat de zorgcoördinator de doelen formuleert en dat de begeleider de kwaliteitscheck doet, maar dat de kwaliteitscheck op de inhoud van de evaluaties bij de zorgcoördinator ligt.

Verbetermaatregel 2 en 3

- *Zorg voor een methodische aanpak voor het regelmatig uitvoeren van evaluaties, waarbij medewerker en cliënt samen de kwaliteit van ondersteuning en de voortgang van de cliënt bespreken.*
- *Zorg ervoor dat medewerkers op de hoogte dan wel getraind zijn in bovengenoemde wijzen van werken en borg dit door de uitvoering hiervan te monitoren.*

⁴ Smart = specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden.

Oordeel

Deze maatregelen zijn door DOZ in onvoldoende mate geïmplementeerd en niet geborgd.

Onderbouwing

In geen van de cliëntdossiers zijn ingevulde evaluaties aangetroffen. Ook cliënten weten niets van evaluaties.

De individueel begeleider geeft desalniettemin aan afhankelijk van de doelen eens in de 3 tot 6 maanden te evalueren (dit is bevestigd door de manager), maar achter te lopen met deze werkzaamheden gezien de werkdruk. De zorgcoördinator zegt tegelijkertijd verantwoordelijk te zijn voor de evaluatie van de huishoudelijke ondersteuning en de dagbesteding. De zorgcoördinator neemt dit op dit moment in het vernieuwingsproces van de dossiers.

Overigens lijkt het dat de zorgcoördinator op activiteit (namelijk dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning) evalueert en niet op de inhoudelijke vooruitgang van de cliënt als gevolg van de diverse vormen van verstrekte ondersteuning.

Toezicht Wmo constateert op basis van bovenstaande van oordeel dat het evaluatieproces onduidelijk is binnen DOZ en tot op heden niet is uitgevoerd bij cliënten.

Verbetermaatregel 4, 5, 6, 14 en 15

- *Zorg ervoor dat medewerkers die ondersteuning verlenen (huishoudelijke ondersteuning uitgesloten) hiervoor voldoende opgeleid zijn.*
- *Zorg er voor dat medewerkers een actueel BHV of EHBO diploma hebben.*
- *Formuleer een opleidingsplan voor alle medewerkers.*
- *Zorg voor jaarlijks functioneringsgesprekken, waarin met medewerkers hun ontwikkeling en de wijze van samenwerken besproken kan worden.*
- *Zorg ervoor dat alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers bij u een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) indienen.*

Oordeel

Deze maatregelen zijn door DOZ grotendeels geïmplementeerd, maar nog deels geborgd.

Onderbouwing

DOZ heeft één persoon in dienst voor 'Begeleiding individueel', dat wil zeggen het begeleiden van cliënten met een indicatie voor sociaal persoonlijk functioneren of financiën. Deze medewerker is sinds september 2017 in dienst en beschikt over een geschikte opleiding. Volgens de gegevens waarover toezicht Wmo beschikt, zijn er minimaal 13 cliënten met een indicatie voor sociaal persoonlijk functioneren en / of financiën en / of ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid.

Volgens een overzicht van DOZ staan 5 cliënten op naam van de enige medewerker die is aangesteld voor individuele begeleiding. Deze individueel begeleider heeft een contract voor 24,5 uur en is naar eigen zeggen verantwoordelijk voor de begeleiding van 11 cliënten, al kan de medewerker niet alle namen noemen.

De individueel begeleider is eveneens verantwoordelijk voor de begeleiding van de drie stagiaires bij DOZ. Eén van de stagiaires zit in Mbo-3, de andere twee betreffen Mbo-1

studenten. Eén stagiaire, die bij DOZ diens derde stage doet, begeleidt diens cliënten zelfstandig. De overige twee stagiaires lopen volgens DOZ mee met de begeleider. Het inzetten van een stagiair op Mbo-niveau voor het zelfstandig begeleiden van cliënten met de indicatie sociaal-persoonlijk functioneren acht het toezicht onvoldoende met oog op de verstrekking van een formeel Pgb-budget.

De zorgcoördinator werkt sinds juli 2017 bij DOZ en heeft een sociaal-juridische / administratieve achtergrond. Deze medewerker was aangenomen voor administratieve werkzaamheden en is na twee weken gevraagd de rol van zorgcoördinator op zich te nemen. De taak van de zorgcoördinator bestaat niet uit het inhoudelijke coördineren van zorg, maar voor administratieve aansturing en verwerking (roosters aanmaken, bepalen welke medewerker naar welke cliënt gaat). Een andere medewerker weet niet wat de rol van de zorgcoördinator is.

De medewerker voor de dagbesteding heeft een mbo 3-opleiding en diverse trainingen gevolgd.⁵ Deze medewerker heeft ervaring in het welzijnswerk voor wat betreft het verbinden van organisaties. Het begeleiden van ouderen heeft deze medewerker eerder elders op vrijwillige basis gedaan. Ook de directeur van DOZ is vaak aanwezig bij de dagbesteding.

Er ontbreekt een vakinhoudelijke aansturing in de kwaliteit van ondersteuning, een belangrijke voorwaarde voor het leveren van professionele ondersteuning. Medewerkers moeten zich verantwoorden over uren, niet over inhoud. Twee medewerkers geven aan bij de start van hun functie in het diepe te zijn gegooid of zelf zaken te moeten uitzoeken. Twee van de gesproken medewerkers geven net als hun voorgangers aan hun eigen 'handleiding' te (moeten) maken⁶.

De voormalige individueel begeleider heeft gezorgd voor enige overdracht aan de huidige begeleider, maar verder is de nieuwe medewerker zelf 'research' gaan doen, onder andere om kennis te vergaren over GGZ-problematiek. De individueel begeleider wist van te voren niet dat dat begeleiding van cliënten met GGZ-problematiek in het takenpakket zou zitten. Ook uit informatie verkregen van de website van DOZ wordt nergens duidelijk dat er begeleiding wordt gegeven aan cliënten met GGZ-problematiek (alleen trauma wordt genoemd), noch in de informatie aan cliënten, noch in de vacaturetekst die nu geplaatst is. Het toezicht Wmo is van oordeel dat dit een serieuze tekortkoming is bij de werving van nieuw personeel door DOZ.

De vijf onderzochte medewerkers hebben een Verklaring omtrent het gedrag (VOG)⁷.

Medewerkerdossiers zijn nog steeds niet allemaal compleet en gelijkwaardig / consequent opgebouwd. Indien een functioneringsverslag aanwezig is (gehouden na afloop van een tijdelijk contract en voortzetting naar het volgende tijdelijke contract, toezicht Wmo heeft bij twee medewerkers dit aangetroffen), dan is deze niet ondertekend. Daarnaast waren in één geval wel verbeterpunten in benoemd, maar niet hoe hier aan gewerkt wordt.

⁵ Bewijsstukken van de opleiding ontbraken tijdens het onderzoek. DOZ heeft tijdens de hoor-en wederhoor fase deze stukken alsnog aangeleverd. Omdat dit een heronderzoek betreft en dit een cruciaal punt is in de beoordeling door het toezicht Wmo, heeft toezicht Wmo dit verwerkt in deze rapportage.

⁶ Tijdens het vorige onderzoek gold dit eveneens voor de toenmalige medewerker.

⁷ Eén VOG was nog in aanvraag en is tijdens de hoor-en wederhoor fase alsnog aangeleverd.

Twee medewerkers geven zelf aan plannen te hebben voor doorontwikkeling (gezinscoaching en een managementopleiding). In de meeste onderzochte dossiers is hierover nauwelijks informatie aangetroffen.

Meerdere medewerkers hebben een EHBO training gedaan (inclusief 'CPR' en 'AED') bij NIKTA (Nederlands Instituut Voor Kwaliteitszorg Training & Advies) en daarvan een certificaat. Twee medewerkers hebben een bewijs van deelname aan de cursus 'medicatie toedienen en veiligheid in de thuiszorg' van "de Wijkverpleging"⁸. Twee medewerkers (kantoorpersoneel) hebben een bewijs van deelname aan een BHV-cursus, aangeboden door 101BHV.nl .

Verbetermaatregel 7

Biedt de ondersteuning aan, zoals deze door de gemeente is geïndiceerd.

Oordeel

Deze maatregel is door DOZ is grotendeels geïmplementeerd en deels geborgd.

Onderbouwing

De gesproken cliënten zijn tevreden over de invulling van de huishoudelijke verzorging. De bezochte woningen zagen er ook schoon en leefbaar uit.

Sommige cliënten gaven aan dat DOZ minder uren huishoudelijke ondersteuning verzorgd dan voorheen. Deze cliënten vonden dit jammer, maar beseffen niet dat zij als pgb-budgethouder opdrachtgever zijn. Aan de tredes voor huishoudelijke ondersteuning zijn de gemeente Rotterdam ook geen concrete aantallen uren gekoppeld, zodat hierin een vrije invulling gegeven kan worden door een zorgaanbieder of pgb-cliënt op basis van het verstrekte budget. Toezicht Wmo velt hierover dus geen oordeel.

Toezicht Wmo constateert op basis van het onderzoek discrepanties in de aantallen cliënten die individuele begeleiding ontvangen dan het aantal cliënten die een indicatie hebben voor individuele begeleiding door DOZ.

De inhoud van de individuele begeleiding (bij de geïnterviewde cliënten) acht toezicht Wmo passend voor de indicaties.

De meeste cliënten die een indicatie dagbesteding hebben, hebben dit voor een aantal dagdelen, en hebben een indicatie voor sociale dagbesteding. Minimaal één cliënt heeft een indicatie voor dagbesteding 'intensief'.

De dagbesteding zoals die op maandag, dinsdag en donderdag wordt aangeboden door DOZ betreft naar oordeel van toezicht Wmo 'sociale' dagbesteding. De dagbesteding bestaat voornamelijk uit praten, koffie / thee drinken en eten tussen de middag. Eén van de cliënten noemt de dagbesteding een 'thee-uurtje'. Een andere cliënt geeft aan vooral uit de Koran te lezen. Er komt (in tegenstelling tot de vermelding in het vorige onderzoeksrapport) geen Imam, maar er komt soms een 'dame van de moskee'. Volgens DOZ is dit een Imam, die om de zoveel tijd langs om gesprekken/lezingen te voeren met cliënten die dat wensen.

⁸ Deze documenten zijn later aangeleverd.

Er lijkt verbetering te komen in de variatie en intensiteit van activiteiten tijdens de dagbesteding. Er liggen spelletjes en breiwerkjes in de zaal. De nieuwe begeleider van de dagbestedingscliënten (voornamelijk op dinsdag en donderdag werkzaam) is zeer gemotiveerd om de cliënten te betrekken bij de activiteiten en hen tot beweging te brengen, zoals het doen van oefeningen, wandelen in de binnentuin of een rondje in de buurt lopen. Deze begeleider is tevens van plan meer knutselactiviteiten en uitstapjes te organiseren en heeft hiervoor een aantal ideeën. Cliënten geven aan ook behoefte aan uitstapjes te hebben. Tijdens het onderzoek vond het eerst uitje plaats; cliënten konden mee naar de pannenkoekenboot en waren hierover zeer verheugd.

Verbetermaatregel 8, 9, 10, 11 en 12

- *Zorg voor een actieve cliëntenvertegenwoordiging.*
- *Zorg voor een onafhankelijke klachtencommissie.*
- *Voer cliënttevredenheidsonderzoeken uit*
- *Zorg voor meer duidelijkheid bij medewerkers en cliënten omtrent de klachtenprocedure en klachtenreglement. Wanneer cliënten geen internet hebben, zorg dat hierover dat zij hierover duidelijke informatie op papier hebben.*
- *Borg de regels omtrent gedrag richting cliënten, zodat medewerkers deze te allen tijde kennen of kunnen raadplegen.*

Oordeel

Deze maatregelen zijn door DOZ grotendeels geïmplementeerd en grotendeels niet geborgd.

Onderbouwing

Volgens de website van DOZ is er momenteel een cliëntenraad die twee keer per jaar onderling en met de directie over allerlei zaken overlegt en daarbij gevraagd en ongevraagd advies geven over de zaken die beter kunnen. Ook is het doel van de cliëntenraad mee te denken over huidige en toekomstige zaken met betrekking tot de organisatie en de activiteiten die worden georganiseerd. De voorzitter van de cliëntenraad is vermeld.

Het bestaan en de borging van een actieve cliëntvertegenwoordiging en klachtencommissie kon het toezicht Wmo echter niet voldoende toetsen, omdat de gesproken cliënten niet in staat waren om te begrijpen wat hiermee wordt bedoeld. Ook met klachtenformulieren of vergelijkbare zaken zijn cliënten niet bekend. Wel is de mogelijkheid voor cliënten om telefonisch klachten te melden bij de manager, zorgcoördinator of directeur van DOZ zeer laagdrempelig. Twee van de gesproken cliënten vonden hun klacht niet naar hun tevredenheid opgelost.

Cliënten zijn met name tevreden over de vriendelijkheid en de inzet van medewerkers. Er zijn documenten aangetroffen die duiden op het voeren van cliënttevredenheidsonderzoek; maar gesproken cliënten lijken hiermee onbekend. Er is een gedragscode, die geldt ook voor 'bezoekers', waaronder DOZ ook het toezicht Wmo verstaat. Niet alle medewerkers kennen de van de gedragscode, ondanks dat DOZ heeft verstrekt aan de medewerkers deze zichtbaar heeft opgehangen bij de ingang van het kantoor en dagbesteding.

Verbetermaatregel 13

Zorg ervoor dat reglementen, formats en protocollen actueel zijn en zijn aangesloten op de type werkzaamheden. Zorg ervoor dat alle medewerkers kennis hebben en getraind zijn in de inhoud van de protocollen (zoals klachten en bij incidenten) en bekend zijn met de daarbij behorende formulieren. Gebruik daarvoor een introductiemap.

Oordeel

Deze maatregel is door DOZ in voldoende mate geïmplementeerd, maar grotendeels nog niet geborgd.

Onderbouwing

DOZ heeft inmiddels formats en protocollen die beter van kwaliteit zijn. In een aantal protocollen zitten wat opmerkelijkheden, waardoor het lijkt alsof de documenten gekopieerd zijn van andere organisaties die op internet hun protocol hebben staan. Daardoor lijkt het alsof de documenten niet geheel zijn geschreven naar de specifieke situatie voor de zorgverlening door DOZ. Voorbeelden:

- Het protocol t.b.v. de uitvoering van de ZRM is een 45 pagina tellend handleiding van de GGD Amsterdam (met tevens het logo van de gemeente Rotterdam). Een toets op zelfredzaamheid is nog niet uitgevoerd bij cliënten.
- In het MIC-formulier is aangegeven dat de zorgcoördinator MIC-meldingen doorgeeft aan "de betreffende afdeling". Deze en andere stappen corresponderen niet met de procestekening; bovendien is DOZ een dermate platte organisatie dat er geen afdelingen zijn. Meldingen van calamiteiten aan toezicht Wmo ontbreekt nog in stukken.

Voor wat betreft de borging van de protocollen heeft toezicht Wmo van medewerkers vernomen dat er een introductiemap en een map met protocollen is. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat incidenten gemeld moeten worden bij de zorgcoördinator. Echter, er is toegegeven dat deze protocollen nog niet (allemaal) zijn ingezien. Van belang is dat DOZ dit structureel onder de aandacht brengt bij medewerkers.

Daarnaast zijn in reactie op verbetermaatregels 1,2 en 3 reeds opmerkingen gemaakt voor wat betreft het gebruik van formulieren zoals het intakeformulier, de uitvoering van toets op zelfredzaamheid en risico's, de invulling van dagrapportages en het uitvoeren van evaluaties.

2.2 Adviezen

- Overweeg uw organisatie te certificeren. In een kwaliteitssysteem of keurmerk zijn veel van de hier bovengenoemde aanbevelingen opgenomen en is de kans groter dat u voldoende aan de kwaliteitscriteria voor professionele ondersteuning.

DOZ is bezig met een certificeringstraject. De audit was 19 en 20 maart.

- Zorg ervoor dat u of uw medewerkers niet verantwoordelijk zijn voor de financiële belangen van cliënten met een pgb.

Het toezicht Wmo heeft in de cliëntdossiers machtigingsformulieren aangetroffen met de volgende tekst:

“Bij deze machtig ik (de Volmachtgever), de hieronder genoemde persoon, mij te vertegenwoordigen bij het verschaffen van informatie aangaande mijn zorg. De machtiging heeft betrekking op: betalingen en facturen. De machtiging is voor zolang mijn contract loopt bij D.O.Z. Thuiszorg.

Gegevens gemachtigde:
D.O.Z. Thuiszorg
(gevolg door adres)”

Toezicht Wmo constateert dat bovenstaande tekst dermate onduidelijk is, dat het op meerdere wijze te interpreteren is. Toezicht Wmo velt hierover geen oordeel, maar wil het niet onvermeld laten met oog op de rol die Pgb-aanbieders ten aanzien van hun cliënten wel en niet mogen vervullen.

Toezicht Wmo heeft tevens geconstateerd dat cliënten geen idee hebben wat er met de persoonsgebonden budgetten gebeurt. In de ‘eindrapportage proactief toezicht op pgb-aanbieders in de regio Rotterdam-Rijnmond’⁹ heeft toezicht Wmo reeds gesignaleerd naar de gemeente Rotterdam in het vervolg geen persoonsgebonden budgetten te verstrekken aan cliënten die niet in staat zijn om dit zelf te beheren of hiervoor een vertegenwoordiger hebben, die onafhankelijk is van de aanbieder.

In één geval heeft een cliënt aangegeven dat dat DOZ meer wilde declareren dan hetgeen de cliënt behoefte aan had, maar hiervoor nog wel de indicatie had. Betreffende cliënt heeft zich hier tegen uitgesproken.

- Neem kennis van de regels omtrent de verstrekking van formele pgb’s en houd hiermee rekening in de inrichting van de organisatie, zodat u zeker weet dat uw werkzaamheden rechtmatig kunnen plaatsvinden.

Hierover is niet nader gesproken tussen de toezichthouder Wmo en DOZ. Gemeente Rotterdam is verantwoordelijk voor toets op rechtmatigheid van ondersteuning. Toezicht Wmo heeft eerdere bevindingen daarover in het vorige rapport reeds vermeld. Andere feiten die tijdens dit onderzoek zijn geconstateerd, zijn reeds eerder in dit rapport vermeld.

- Waak ervoor dat er geen onduidelijkheid kan ontstaan over de door DOZ gedeclareerde Wmo-ondersteuning.

Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat in ieder geval één van de onderzochte cliënten ten tijde van het heronderzoek nog steeds zorg van diens dochter ontvangt, die tijdens het vorige onderzoek als mantelzorger op de lijst van medewerkers van DOZ stond.

Toezicht Wmo benadrukt nogmaals dat alleen geleverde ondersteuning gedeclareerd mag worden. Tevens wijst toezicht Wmo er nogmaals op dat mantelzorg geen onderdeel vormt van ondersteuning in het kader van de Wmo2015.

⁹ Rotterdam, 14 juni 2017.

3. CONCLUSIE EN EINDOORDEEL

Toezicht Wmo is van oordeel dat de Wmo-ondersteuning door Dagelijkse Ondersteuning & Zorg Rotterdam B.V. op dit moment deels voldoet aan de wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen.

Toezicht Wmo constateert dat DOZ naar aanleiding van het vorige toezichtsrapport een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd, maar deze nog niet allemaal zijn nog niet voldoende geborgd.

Voor wat betreft met name sociaal persoonlijk functioneren, ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid, financiën en dagbesteding vindt toezicht Wmo het belangrijk dat DOZ de kwaliteit van ondersteuning goed georganiseerd en geborgd heeft. Dit ontbreekt nog grotendeels. Het aantal cliënten met deze indicaties correspondeert niet met het aantal cliënten dat door de enige gediplomeerde medewerker op dit vlak worden begeleidt. Het feit dat toezicht Wmo ook ontevreden cliënten heeft gesproken is geen bepalende factor, maar wel een indicator van de kwaliteit.

Er is verder geen duidelijk zorgbeleid. Zowel de manager als de zorgcoördinator hebben geen kennis of ervaring in het verlenen van ondersteuning en verrichten met name taken gericht op het in stand houden van de organisatie en gericht op administratieve werkzaamheden. Er ontbreekt hierdoor vakinhoudelijke aansturing in de kwaliteit van ondersteuning, een belangrijke voorwaarde voor het leveren van professionele ondersteuning. Knelpunt daarbij vindt toezicht Wmo de personeelwisselingen die plaats hebben gevonden in juist die functies, die juist de meeste zorgvaardigheden vereisen. Nieuwe medewerkers worden zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop zij ondersteuning bieden.

Medewerkers worden wel gemonitord in het aantal uren dat zij maken. Het merendeel van de cliënten hoe niet zij administratieve zaken moeten regelen, waaronder het beheren van het Pgb-budget, of dat de netwerken van cliënten hiervoor niet volledige ondersteuning kunnen bieden. Daardoor lijkt het alsof DOZ meer een administratieve rol vervult voor medewerkers die ondersteuning leveren en cliënten die de ondersteuning ontvangen.

Voor de kwaliteit van de levering van huishoudelijke ondersteuning ligt hier geen knelpunt; naast het feit dat kwaliteit hiervan op orde is, leert de ervaring van toezicht Wmo dat cliënten in het algemeen gesproken zelf (ongeacht of de ondersteuning zorg in nature of op basis van een persoonsgebonden budget is) op dit vlak voldoende mondig zijn.

Voor wat betreft de dagbesteding is er een start gemaakt met een verbeteringsslag, de nieuwe medewerker heeft een eerste uitstapje georganiseerd en heeft plannen om dit vaker te doen en cliënten daarnaast meer te laten bewegen.

Eindoordeel

Samengevat is toezicht Wmo van oordeel dat de geleverde ondersteuning in de vorm van individuele begeleiding (sociaal persoonlijk functioneren, ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid, ondersteuning bij financiën) van onvoldoende kwaliteit is.

Voor wat betreft dagbesteding is er een sterke verbetering, maar toezicht Wmo kan niet oordelen of de verbeterde kwaliteit voor de langere termijn is geborgd.

De kwaliteit van verlening van huishoudelijke verzorging voldoet.

Hierbij wil toezicht Wmo op het volgende wijzen: indien DOZ deze ondersteuning verleent met de inzet van mantelzorgers, dan kan de gemeente hier financiële consequenties aan verbinden. Aan ondersteuning door mantelzorgers wordt door de gemeente een lagere vergoeding toegekend.

BIJLAGE 1 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning en zorg 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. Daarnaast heeft de gemeente Nissewaard als centrumgemeente voor de inkoop van Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten in de Hoeksewaard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die zorg aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) bieden en bij gemeenten zelf vanwege de ondersteuning en zorg die zij zelf in het kader van de Wmo aanbieden. De taken van de toezichthouders Wmo zijn beschreven in het regionaal toetsingskader dat door betrokken gemeenten, professionals en cliëntvertegenwoordigers is ontwikkeld en eind april 2016 is vastgesteld.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht Wmo kan worden uitgevoerd. Ten eerste bezoeken de Wmo-toezichthouder gecontracteerde aanbieders (zorg in natura) in het kader van 'structureel toezicht'. Deze bezoeken worden aangekondigd. Naar aanleiding van deze bezoeken wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar 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. Bezoeken in het kader van proactief, preventief en reactief toezicht kunnen aangekondigd, maar ook onaangekondigd plaatsvinden. Tijdens een bezoek spreken de toezichthouders met bijvoorbeeld management, medewerkers en cliënten. Ook kunnen de toezichthouders vragen om documenten in te zien. De bevindingen worden weergegeven in een rapportage. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Ook kan de toezichthouder de betreffende gemeente adviseren of indringend verzoeken om corrigerende maatregelen te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contract- en/of subsidieafspraken. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het toezicht Wmo

Bevoegdheden

Het wel of niet meewerken aan een verzoek van de toezichthouder is voor een zorgaanbieder niet vrijblijvend. 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:

<https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl