



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

In Zorg en Advies
t.a.v. de bestuurder
Bergselaan 259 D
3038 CC Rotterdam

Per mail

Onderwerp:

Beeindigen heronderzoek IZA door Toezicht Wmo
Rotterdam-Rijnmond

Bezoekadres:

Coolsingel 40, Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo/

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Bijlagen: nvt

Datum: 23 februari 2021

Geachte bestuurder,

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) heeft in december 2019 preventief toezicht uitgevoerd naar de kwaliteit van geleverde Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) door In Zorg en Advies (hierna IZA).

Uit dit onderzoek is gebleken dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning grotendeels niet voldeed aan de kwaliteitseisen. Het onderzoeksrapport met bevindingen van het Toezicht Wmo is op 12 mei 2020 met u gedeeld.

Verbetertraject IZA

Om de kwaliteit van ondersteuning aan cliënten te verbeteren heeft het Toezicht Wmo 16 verbetermaatregelen in het onderzoeksrapport opgenomen.

IZA had tot 8 oktober 2020 de gelegenheid om het verbetertraject uit te voeren en de voorgestelde verbetermaatregelen te implementeren en te borgen. Tot 15 oktober 2020 had IZA de gelegenheid om de voortgang van het verbetertraject aan het Toezicht Wmo te rapporteren.

Heronderzoek Toezicht Wmo

Middels een brief d.d. 12 november 2020 heeft het Toezicht Wmo de uitvoering van het (éénmalig) heronderzoek bij IZA aangekondigd. Daarnaast heeft het Toezicht Wmo middels een brief d.d. 12 november 2020 diverse documenten bij IZA gevorderd. Op 23 november 2020 heeft het Toezicht Wmo deze documenten op het kantoor van IZA ontvangen.

- **Uitvoering heronderzoek niet mogelijk op 15 december 2020**

Voor de uitvoering van het heronderzoek heeft het Toezicht Wmo in onderlinge afstemming met IZA een afspraak gemaakt voor 15 december 2020 om 9:00 uur op het kantoor van IZA. Op 14 december 2020 heeft IZA deze afgezegd en hiermee niet voldaan aan de vordering van het Toezicht Wmo. Hierdoor was het voor het Toezicht Wmo niet mogelijk om het heronderzoek uit te voeren en de implementatie van de opgelegde verbetermaatregelen te beoordelen.

Het Toezicht Wmo had begrip voor deze situatie en heeft per brief aangekondigd om het heronderzoek op 5 januari 2021 om 9:00 uur bij IZA op kantoor voort te zetten.



- **Uitvoering heronderzoek niet mogelijk op 5 januari 2021**

Tijdens de uitvoering van het heronderzoek op 5 januari 2021 heeft IZA kenbaar gemaakt dat de situatie van de meeste Wmo-cliënten van IZA per 1 januari 2021 is gewijzigd. Vijf van de zeven Wmo-cliënten kregen met ingang van 1 januari 2021 geen ondersteuning meer vanuit de Wmo, en waren overgezet naar de Wet langdurige zorg. Op 5 januari 2021 kregen twee cliënten van IZA nog ondersteuning vanuit de Wmo.

IZA heeft tijdens de uitvoering van het heronderzoek op 5 januari 2021 aangegeven weinig tijd te hebben. Het heronderzoek is vroegtijdig op verzoek van IZA omstreeks 11:00 uur beëindigd. Het was voor het Toezicht Wmo wederom niet mogelijk om het heronderzoek zorgvuldig uit te voeren en de implementatie van de opgelegde verbetermaatregelen te beoordelen.

- **Verzetten heronderzoek door Toezicht Wmo**

Het Toezicht Wmo wilde het heronderzoek op 12 januari 2021 voortzetten, maar dit was voor IZA niet mogelijk. In onderlinge afstemming is besloten om het heronderzoek op 27 januari 2021 voort te zetten. Naar aanleiding van de verlenging van de maatregelen met betrekking tot het coronavirus heeft het Toezicht Wmo op 19 januari 2021 het heronderzoek naar IZA tot en met 9 februari 2021 uitgesteld en per brief aan IZA kenbaar gemaakt.

- **Uitvoering heronderzoek niet mogelijk**

Het Toezicht Wmo heeft op maandag 8 februari 2021, dinsdag 9 februari 2021 en vrijdag 12 februari 2021 telefonisch contact opgenomen met IZA om af te stemmen wanneer het heronderzoek uitgevoerd kon worden. Tevens heeft het Toezicht Wmo op 9 februari 2021 vijf voorstellen gedaan om het heronderzoek uit te voeren (op 16 februari 2021, 19 februari 2021, 22 februari 2021, 24 februari in de ochtend en 24 februari in de avond). IZA had aangegeven op 10 februari 2021 hierop te reageren, maar dat is niet gebeurd.

Op 15 februari 2021 heeft IZA middels een mail gereageerd op de voorstellen van het Toezicht Wmo. In deze mail heeft IZA aangegeven het volgende aangegeven: *“Daarnaast geldt dat IN Zorg en Advies zich houdt aan de wettelijke richtlijnen ook met betrekking t-t de huidige Covid maatregelen. Hierbij dient te worden meegenomen dat het in principe niet mogelijk is voor derden om het kantoor te bezoeken. Wij gaan ervan uit dat ook u bekend bent met de huidige richtlijnen en hier naar handelt. Dit betekent dat eventuele gesprekken niet op kantoor kunnen plaatsvinden, maar wel met andere communicatiemiddelen kunnen worden gevoerd”*.

Het Toezicht Wmo heeft op 16 februari 2021 per brief aangegeven dat een inspectiebezoek op kantoor van zorgaanbieders, rekening houdend met de RIVM-richtlijnen, wel mogelijk is. Het Toezicht Wmo heeft in deze brief het programma van het heronderzoek aangekondigd en de onderstaande vordering opgenomen:

1. Interviews middels videobellen op 22 februari 2021 en 24 februari 2021.
2. Vordering documenten op 25 februari 2021.
3. Inzage elektronische cliëntdossiers op 3 maart 2021.

IZA heeft op 17 februari 2021 gereageerd op deze brief. IZA heeft voor punt 1 en 2 van de vordering een tegenvoorstel gedaan, maar voor punt 3 niet. IZA heeft hierop het volgende aangegeven: *“Daarnaast geldt dat IN Zorg en Advies zich wel wenst te houden aan de door de overheid gevraagde en opgelegde richtlijnen. Daarbij hoort dat 1,5 meter afstand gehouden wordt, maar ook het limiteren van contact en (reis)bewegingen. Dit betekent dat tot nader order iedereen die niet direct betrokken is bij de zorgverlening van IN Zorg en Advies, niet*



welkom is op kantoor. Dit geldt bijvoorbeeld voor de administratie thuis werkt, en ook voor derden, waaronder u. Alle gesprekken zullen dan ook op afstand worden gehouden”.

Het Toezicht Wmo heeft op 17 februari 2021 aan IZA aangegeven dat het heronderzoek zonder inzage in de elektronische cliëntdossiers niet op een zorgvuldige wijze uitgevoerd en afgerond kan worden.

Het Toezicht Wmo heeft IZA in de gelegenheid gesteld om uiterlijk voor 19 februari 2021 voor 9:00 uur hierop te reageren en een voorstel te doen. Het Toezicht Wmo heeft hierop geen reactie van IZA gehad.

Op 19 februari 2021 heeft het Toezicht Wmo IZA wederom in de gelegenheid gesteld om voor 22 februari 2021 voor 9:00 uur op punt 3 van de vordering te reageren en een voorstel te doen. IZA heeft hierop gereageerd en aangegeven niet akkoord te gaan met een inspectiebezoek op het kantoor. IZA heeft het volgende hierover aangegeven:

“U wilt het rapportagesysteem inzien. In zorg kan daar niet mee akkoord gaan gezien het feit dat u dan op locatie dient te komen. Daarnaast is het voeren van rapportages een verplichting, iets waar In Zorg zich aan houdt. Het hebben van een systeem is echter geen verplichting en dus ook niet audible”.

Conclusie Toezicht Wmo

Om tot een objectief eigen oordeel te komen is het noodzakelijk dat het Toezicht Wmo rechtstreeks toegang krijgt tot informatie van IZA over de ondersteuning van cliënten. Het Toezicht Wmo heeft IZA in de afgelopen periode in de gelegenheid gesteld om te komen tot een constructieve uitvoering van het heronderzoek. Gedurende het heronderzoek heeft IZA hieraan niet volledig meegewerkt. IZA heeft aangegeven niet mee te werken aan een vordering van het Toezicht Wmo en inzage in elektronische cliëntdossiers mogelijk te maken. Op basis hiervan is het voor het Toezicht Wmo niet mogelijk om het heronderzoek zorgvuldig en volledig uit te kunnen voeren. Dit is in eerdere brieven aan IZA door het Toezicht Wmo kenbaar gemaakt.

Het Toezicht Wmo zal het heronderzoek naar IZA hierbij beëindigen en geen heronderzoek meer uitvoeren. Hiermee komen de ingeplande onderzoeksactiviteiten te vervallen (interviews en vordering van documenten). De gemeente Rotterdam zal geadviseerd worden om de resterende twee Wmo-cliënten over te plaatsen naar een andere zorgaanbieder.

De gemeente Rotterdam krijgt een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Toezicht Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond