

**DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING
DOOR ZERO & SANO**

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

12 april 2019
Definitief

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING

1. INLEIDING.....	3
1.1. Aanleiding.....	3
1.2. Vooronderzoek.....	3
1.3. Kwaliteitseisen.....	4
1.4. Procedure rapportage en openbaarmaking.....	4
1.5. Leeswijzer.....	4
2. ZERO & SANO.....	5
3. BEVINDINGEN VAN ONDERSTEUNING.....	6
3.1. Zorgovereenkomst.....	6
3.2. Afstemming.....	9
3.3. Veiligheid.....	11
3.4. De beroepskracht.....	14
3.5. Respect en rechten.....	16
3.6. Overige zaken.....	18
4. EINDOORDEEL EN VERVOLG	20

Bijlage 1: Verantwoording onderzoek

Bijlage 2: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

SAMENVATTING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: het Toezicht Wmo) heeft begin 2019 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van geboden Wmo-ondersteuning (hierna: ondersteuning) door Pgb-aanbieder Zero & Sano.

Op basis van de bevindingen concludeert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels¹ voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het Toezicht Wmo heeft gedurende het onderzoek vier verbetermaatregelen geconstateerd en verwacht dat Zero & Sano voor 1 juni 2019 een verbeterplan indient. Het Toezicht verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2019 zijn geïmplementeerd en geborgd. Zero & Sano wordt verzocht om Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2019 te informeren.

¹ 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.

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief. Dit onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van preventief toezicht.

1.1 Aanleiding

Zorgaanbieder Zero & Sano BV (hierna: Zero & Sano) biedt intramurale en extramurale ondersteuning aan cliënten met verslavingsproblematiek in combinatie met een persoonsgebonden budget (hierna: Pgb).

Uit eerdere onderzoeken van het Toezicht Wmo is gebleken dat een combinatie van Pgb en 'Beschermd Wonen' grote risico's met zich mee kan brengen voor cliënten. Aanvullend hieraan heeft het Toezicht Wmo een signaal ontvangen dat er ongediplomeerde medewerkers werkzaam zijn bij Zero & Sano. Op basis hiervan heeft het Toezicht Wmo besloten om preventief toezicht uit te voeren bij Zero & Sano. Dit onderzoek is door het Toezicht Wmo per brief op 16 januari 2019 aangekondigd en op 21 januari 2019 van start gegaan.

1.2 Vooronderzoek

De ondersteuningsvraag van cliënten wordt door de gemeente, over het algemeen, in kaart gebracht met een zelfredzaamheidsmatrix. Met deze matrix geeft de gemeente per leefgebied een score aan de zelfredzaamheid van cliënten. Indien nodig gaat de gemeente over tot het verstrekken van een Wmo-indicatie en legt de gemaakte afspraken vast in een ondersteuningsplan.

Een indicatie voor 'Beschermd Wonen' wordt door een centrumgemeente afgegeven. Het Toezicht Wmo heeft bij de centrumgemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond² ondersteuningsplannen van cliënten, die bij Zero & Sano ondersteuning inkopen, opgevraagd. De gemeente Rotterdam heeft 36 ondersteuningsplannen en uitvoeringsorganisatie Rogplus (Gemeente Vlaardingen) heeft één ondersteuningsplan bij het Toezicht Wmo aangeleverd.

In het vooronderzoek heeft het Toezicht Wmo alle ondersteuningsplannen geanalyseerd en tien cliënten voor het onderzoek geselecteerd. De intramurale cliënten van Zero & Sano zijn woonachtig in Krimpen aan den IJssel en Rotterdam.

² Gemeenten: Rotterdam, Vlaardingen en Nissewaard

1.3 Kwaliteitseisen

Het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo, artikel 3.1:

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (tweede lid sub a, Wmo);
2. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (tweede lid sub b, Wmo);
3. De voorziening is veilig (tweede lid sub a, Wmo);
4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (tweede lid sub c, Wmo);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (tweede lid sub d, Wmo).

1.4 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt het Toezicht Wmo een onderzoeksrapport op. Zero & Sano heeft op 15 maart 2019 dit rapport, voor hoor en wederhoor, ontvangen om een reactie te geven op feitelijke onjuistheden. Zero & Sano heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 28 maart 2019 een reactie gegeven.

Tegelijkertijd heeft Zero & Sano de mogelijkheid gekregen om een zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Zero & Sano heeft hiertegen geen bezwaar gemaakt.

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de gemeenten Rotterdam, Vlaardingen en Krimpen aan den IJssel en Rogplus.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de organisatie Zero & Sano. In hoofdstuk 3 worden de bevindingen van het Toezicht Wmo beschreven aan de hand van de kwaliteitseisen. Ook overige zaken die het toezicht Wmo relevant acht voor de belangen van cliënten, worden beschreven in dit hoofdstuk. Hoofdstuk 4 geeft een samenvatting van de bevindingen en een eindoordeel over de kwaliteit van ondersteuning. Tot slot worden in hoofdstuk 5 de verbetermaatregelen beschreven.

2. ZERO & SANO

Zero & Sano is een Pgb-aanbieder die werkzaam is in de regio Rotterdam-Rijnmond. Zero & Sano is opgericht in 2015 en ingeschreven bij de KVK onder nummer 62832263. Het hoofdkantoor bevindt zich op de Mathenesserweg 106A in Rotterdam.

Zero & Sano biedt 'Beschermd Wonen met begeleiding' aan cliënten met verslavingsproblematiek. Ondersteuning in Beschermd wonen (intramuraal) vindt plaats op drie locaties in Krimpen aan den IJssel en één locatie in Rotterdam. Deze woonvormen worden ook wel 'Safehouses' genoemd. Na een opname in een kliniek kunnen cliënten zich aanmelden voor (vervolg)ondersteuning bij Zero & Sano.

Ten tijde van het onderzoek bestond het team van Zero & Sano uit: een directeur, kwaliteits- en financieel manager, hoofd begeleiding, manager cliëntzaken, facilitaire ondersteuner, begeleider van creatieve dagbesteding, begeleider van sportactiviteiten, psycholoog en vier persoonlijke begeleiders (waarvan één werkzaam is als gediplomeerde ervaringsdeskundige) en drie stagiaires.

De ondersteuning van Zero & Sano is gebaseerd op het '12-stappen Minnesota Model'. Dit model staat in het teken van een multidimensionale aanpak van verslaving. Het doel is dat cliënten leren om volledig abstinente te blijven en hun zelfredzaamheid te vergroten. Cliënten krijgen bij Zero & Sano de mogelijkheid om vanuit een beschermde woonvorm, door te stromen naar een satellietwoning en krijgen ondersteuning bij het vinden van een zelfstandige woning. Deze werkwijze biedt cliënten kansen om, onder begeleiding, aangeleerde vaardigheden in de praktijk in te zetten en het herstel verder te ontwikkelen.

Om de geboden 'ondersteuning' en 'huisvesting' van elkaar te scheiden heeft de directeur in 2015 een nieuwe organisatie (genaamd CAZIREMi) opgericht. Cliënten krijgen van CAZIREMi een huurovereenkomst en van Zero & Sano de zorgovereenkomst aangeboden. CAZIREMi onderneming is bij de KVK ingeschreven onder nummer 62801198. Het hoofdkantoor is gevestigd op de Mathenesserweg 106A in Rotterdam.

3. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING

3.1 Zorgovereenkomst

Eis: “De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.” (art. 3.1, tweede lid a, Wmo)

Verwachtingen uit het toetsingskader (bron: regionaal toezicht, 2016)

Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. De cliënt (en eventueel het sociale netwerk) is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft.

De geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers). Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.

Tot slot verloopt de ondersteuning naar wens en tevredenheid van cliënt en de aanbieder in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Zero & Sano grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Uit het onderzoek blijkt dat het ondersteuningsprogramma van Zero & Sano bestaat uit acht fasen: (1) intake, (2) oriëntatie en voorbereiding, (3) oriëntatie instroom, (4) oriëntatie planning, (5) uitvoerfase 1, (6) uitvoerfase 2, (7) uitstroom + afronding (8) ambulante begeleiding. Deze werkwijze is procesmatig ingericht en geborgd in alle begeleidingsplannen van cliënten. Tevens zijn alle begeleidingsplannen ondertekend door de cliënten. Ambitie van Zero & Sano is dat alle cliënten binnen negen a twaalf maanden in voldoende mate zelfredzaam zijn om door te stromen naar een satelliet woning. Na drie maanden in een satellietwoning wordt samen met cliënten toegewerkt om, met urgentie, uit te stromen naar een zelfstandige woning. Volgens Zero & Sano laten de resultaten (uitstroom naar zelfstandige woning en duur abstinentie van cliënten) zien dat de gehanteerde werkwijze zeer effectief is.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo biedt het ondersteuningsprogramma van Zero & Sano duidelijke kaders aan cliënten om stapsgewijs te werken aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Het is positief dat cliënten toekomstperspectief aangeboden krijgen om binnen afzienbare tijd door te stromen naar een zelfstandige woning.

Zero & Sano krijgt uit heel Nederland cliënten aangemeld. Bijna alle cliënten komen vanuit intramurale verslavingsklinieken waar de afgelopen periode is ingezet op het herstel van verslaving(en). Na de aanmelding volgt er een intakegesprek. Dit gesprek wordt over het algemeen uitgevoerd door de directeur of hoofd begeleiding in combinatie met een persoonlijke begeleider. Tijdens de intake wordt in kaart gebracht welke specifieke ondersteuningsvraag de cliënt heeft en in hoeverre de cliënt zich wil committeren aan de werkwijze van Zero & Sano. Indien een cliënt onvoldoende gemotiveerd is en/of enkel op zoek is naar (vervolg)huisvesting wordt deze cliënt, mede in het belang van andere cliënten, niet toegelaten.

Indien een cliënt wordt toegelaten volgt er een plaatsing in één van de intramurale woningen van Zero & Sano. Dit is over het algemeen in de gemeente Krimpen aan den IJssel. Op deze locatie wordt dinsdag tot en met zaterdag een inhoudelijk (dagbestedings)programma aangeboden. En op maandag wordt dagbesteding op een locatie in Rotterdam aangeboden. Ongeacht de indicatie die cliënten hebben zijn ze verplicht om het dagbestedingsprogramma deel te nemen. Het doel hiervan is om de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen. De inhoud van het programma heeft per dag een vaste activiteit. In het programma wordt ook gebruikt gemaakt van de 'participatieladder'³ waarbij het doel is dat cliënten betaald werk gaan verrichten.

Na de toelating krijgen cliënten een persoonlijke begeleider toegewezen. Binnen één maand moet het begeleidingsplan gereed zijn. Dit is ook geborgd in het beleid van Zero & Sano. De begeleiders stellen (in samenspraak met de cliënten) smart⁴ geformuleerde doelen op en koppelen hier meerdere acties aan. Het hoofd begeleiding is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de plannen en stuurt de begeleiders aan op het doorlopen van de verschillende fasen in het programma. Om aansluiting met de afgegeven indicaties te kunnen verbeteren heeft Zero & Sano midden 2018 besloten om de begeleidingsplannen in te richten conform de richtlijnen⁵ van de gemeente Rotterdam. Ook het registratiesysteem, om de voortgang van cliënten bij te houden, is opnieuw ingericht conform deze werkwijze.

In de begeleidingsplannen wordt de voorgeschiedenis en (sociale en professionele) netwerk van de cliënten beschreven. Tevens zijn alle leefgebieden van cliënt, overeenkomend met de zelfredzaamheidsmatrix van de gemeente, in kaart gebracht. Het onderzoek laat zien dat Zero & Sano cliënten ondersteunt vanuit hun behoefte. In de begeleidingsplannen worden namelijk niet alleen de leefgebieden uitgevraagd waar cliënten een indicatie voor hebben, maar een

³ Participatieladder is een hiërarchie van participatievormen gerangschikt naar de mate waarin participatie binnen een maatschappij mogelijk is.

⁴ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgeboden

⁵ Begeleidingsplannen zijn ingericht op basis van de indicatierapporten van de gemeente Rotterdam waarbij rekening wordt gehouden met alle leefgebieden en de zelfredzaamheidsmatrix.

volledige uitvraag gedaan op alle leefgebieden. Tevens worden op alle leefgebieden ook doelen geformuleerd. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano de behoefte van de cliënten centraal stelt en niet enkel indicatiegericht werkt. De kwaliteit van de begeleidingsplannen is naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoende geborgd. Een aandachtspunt is dat de doelen van cliënten, vooral bij uitstroom naar een satelliet woning en/of zelfstandige woning, onvoldoende of niet worden bijgesteld.

In het beleid van Zero & Sano staat beschreven dat de begeleidingsplannen (en de hieraan gekoppelde doelen van cliënten) elke drie maanden geëvalueerd moeten worden. Het hoofdbegeleiding is verantwoordelijk voor de sturing hierop. Het onderzoek laat zien dat begeleidingsplannen, samen met cliënten, elke drie maanden worden geëvalueerd. De voortgang van cliënten wordt apart bijgehouden in een registratiesysteem genaamd 'doelenformulier'. In het doelenformulier wordt minimaal één keer per week de situatie van de cliënten per leefgebied gerapporteerd. De voortgang en gesprekken met de cliënten vormen input voor het evaluatieverslag. Om de ontwikkeling van cliënten te kunnen volgen worden de evaluaties opgenomen in de begeleidingsplannen. Hierdoor ontstaat er een totaalbeeld van de ontwikkeling van cliënt. Indien een cliënt akkoord gaat met het evaluatieverslag, wordt het ondertekend. De cliënten geven aan dat planmatig werken niet gemakkelijk is, maar daarentegen krijgen hierdoor de mogelijkheid om stapsgewijs te werken aan het vergroten van stabiliteit en zelfstandigheid. Naar oordeel van het Toezicht Wmo wordt de voortgang van cliënten op een adequate manier bijgehouden en gerapporteerd. Een aandachtspunt bij de evaluaties is dat er vooral constaterend wordt gerapporteerd en onvoldoende wordt gereflecteerd of de doelen (en de hieraan gekoppelde acties) worden behaald.

3.2 Afstemming

Eis: “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)

Verwachtingen uit het toetsingskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Zero & Sano aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Het onderzoek laat zien dat de meeste cliënten van Zero & Sano naast hun verslavingsverleden ook psychische problematiek hebben. Daarom hecht Zero & Sano veel waarde aan afstemming met de behandelaren en/of de huisartsen van cliënten. Om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten wilt Zero & Sano de ‘behandeling’ en ‘ondersteuning’ op elkaar af stemmen. Dit is ook terug te zien in de onderzochte dossiers. Op de voorpagina van de begeleidingsplannen zijn contactgegevens van de huisarts, behandelaar en het sociaal netwerk van cliënten opgenomen. Tevens bestaat de mogelijkheid om in het begeleidingsplan een contactpersoon (met adres) op te nemen. Wanneer een cliënt naar aanleiding van ‘regelovertreding’ de woning wordt uitgezet of een ‘time-out’ krijgt, wordt met deze persoon contact opgenomen.

Zero & Sano heeft geen formele samenwerkingsafspraken met andere organisaties.

In de praktijk werkt Zero & Sano vooral samen met: de huisartsenpraktijk in Krimpen aan den IJssel, Recuper Psychomedische praktijk, Bureau S.C.A.N. en sinds kort met Coach-point Vinken. De persoonlijke begeleiders behouden vanuit Zero & Sano de regie om cliënten hierin zoveel mogelijk te ondersteunen. De samenwerking met ‘Recuper Psychomedische Praktijk’ bestaat vooral uit het doorverwijzen van cliënten naar een behandelaar. Gedurende de ondersteuning blijft Zero & Sano structureel afstemmen met de behandelaar. Volgens Zero & Sano is de samenwerking met Recuper goed, maar er is een wachtlijst voor de aanmelding van nieuwe cliënten. Om die reden heeft Zero & Sano contact gelegd met Coach-point Vinken om cliënten aan te melden voor behandeling. Voor Zero & Sano is het belangrijk dat naast ondersteuning zo snel mogelijk wordt ingezet op behandeling. Deze samenwerking bevindt zich nog in een beginstadium en zal met de tijd concreter worden. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano proactief de samenwerking aangaat om samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden.

In alle onderzochte cliëntendossiers was het behandelrapport van de verslavingskliniek als bijlage opgenomen. Cliënten geven schriftelijk toestemming dat dit rapport wordt opgevraagd. Deze werkwijze is in het beleid van Zero & Sano geborgd. Tevens is in alle onderzochte dossiers een ondertekende machtiging van cliënten aangetroffen om (medische) gegevens met behandelaren en huisartsen te delen. Ook voor het uitwisselen van gegevens tussen het sociale netwerk van cliënten (bijvoorbeeld een moeder of zus van) en Zero & Sano zijn door cliënten een machtiging 'vrijgave vertrouwelijke informatie' afgegeven. Naar oordeel van het Toezicht Wmo hanteert Zero & Sano in de samenwerking en gegevensuitwisseling met derden een zorgvuldige werkwijze waarbij cliënten een formele machtiging afgeven.

Verder maken cliënten samen met hun begeleiders een 'netwerkaart' waarbij enerzijds onderscheid wordt gemaakt tussen 'samenleving, professionals, familie en cliënten'. En anderzijds tussen 'intimiteit, vriendschap en kennissen'. De netwerkaart wordt samen met cliënten meerdere keren gedurende het ondersteuningsprogramma ingevuld. De cliënten bevestigen dat hun netwerk gedurende het ondersteuningsprogramma aanzienlijk veranderd. Voor cliënten is het van belang dat ze na de behandeling (in een verslavingskliniek) niet terugkeren naar hun oude omgeving omdat de kans op terugval dan het grootst is. In het ondersteuningsprogramma verplicht Zero & Sano cliënten om minimaal drie keer per week deel te nemen aan verslavingsmeetings (zoals AA, CA, SA⁶). Op deze manier leren cliënten andere mensen kennen en creëren ze een nieuw (steun)netwerk. Cliënten vinden deelname aan zo'n meeting in het begin moeilijk, maar geven tegelijkertijd aan dat ze er op de lange termijn beter van worden. De deelname aan de meetings wordt opgenomen in het begeleidingsplan. In één van de plannen is door het Toezicht Wmo geconstateerd dat cliënt in het begin drie keer per week naar de meetings moest, maar bij de evaluatie was dit teruggebracht naar één keer per week. Het Toezicht Wmo kon uit de evaluatie niet herleiden wat de reden hiervan was. Uit het interview met cliënt bleek dat er sprake was van ADHD en cliënt niet lukte om structureel deel te nemen aan deze meetings. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano het netwerk van cliënten op een methodische manier in kaart brengt en geboden ondersteuning afstemt op de persoonlijke situatie van cliënten.

⁶ Anonieme alcoholisten, Cocaine Anonymous, Sexaholics Anonymous

3.3 Veiligheid

Eis: “De voorziening is veilig.” (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Verwachtingen uit het toetsingskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. Om dit te bereiken is de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht. Bij de geboden voorziening wordt hiermee voldoende rekening gehouden. Om dit te bereiken, heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd en zijn deze besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Zero & Sano grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Uit het onderzoek blijkt dat Zero & Sano waarde hecht aan de veiligheid van cliënten in de (intramurale) woningen. Vanaf de start van de ondersteuning wordt duidelijk aangegeven aan welke regels cliënten zich moeten houden. Hiervoor moeten cliënten diverse formulieren (huisregels, begeleidingsovereenkomst en begeleidingsplan) ondertekenen. In de onderzochte cliëntendossiers zijn deze formulieren ondertekend aangetroffen.

In de uitvoering van ondersteuning heeft Zero & Sano de kwaliteitseisen met betrekking tot veiligheid geborgd in diverse protocollen⁷. De medewerkers zijn op de hoogte van deze protocollen en weten ze in het kwaliteitssysteem te vinden. Daarnaast houdt Zero & Sano alle incidenten bij in een incidenten- en calamiteitenregister. Het Toezicht Wmo heeft dit register ingezien en alle incidenten van de afgelopen 1,5 jaar bekeken. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano alle incidenten en calamiteiten op een gestructureerde manier registreert en hier actiepunten aan koppelt en intern evalueert. Een aandachtspunt in het protocol 'melden incidenten' is dat niet is beschreven dat calamiteiten met betrekking tot ondersteuning gemeld moeten worden bij het toezicht Wmo.

De cliënten geven aan dat de risico's met betrekking tot de veiligheid een terugkerend onderwerp van gesprek is. Hier wordt o.a. in groepsgesprekken en 1-op-1 gesprekken aandacht aan gegeven. Gedurende de dagbesteding letten de begeleiders op hoe cliënten zich ten opzichte van de groep en in het algemeen gedragen. In geval van weerstand en/of depressief gedrag volgt er een persoonlijk gesprek. Tevens zijn cliënten verplicht dagelijks een 'dagjournaal' in te leveren bij hun begeleiders. Dit gebeurt over het algemeen via de Whatsapp. Volgens Zero & Sano leren cliënten hierdoor dagelijks te reflecteren op hun eigen

⁷ Gedragscode grensoverschrijdend gedrag en seksuele contacten, werkwijze melden incidenten en meldformulier incidenten.

gedrag. Het is niet de bedoeling dat de begeleiders een reactie geven op het dagjournaal. Indien in het journaal een 'noodsituatie' wordt geconstateerd, wordt direct opgeschaald door de cliënt te bellen en/of langs te gaan in de woning.

De risico's van cliënten worden door Zero & Sano op een methodische manier, door middel van een terugval preventieplan, in kaart gebracht. Samen met cliënten wordt op basis van het stoplichtmodel (rood, oranje, groen) op verschillende leefgebieden een analyse gemaakt en hier actiepunten aan gekoppeld. Op momenten dat cliënten 'oud gedrag' vertonen, wordt het preventieplan erbij gepakt en besproken. Op basis van de ontwikkeling die cliënten doormaken wordt dit plan gedurende het ondersteuningsprogramma diverse keren aangepast en/of vernieuwd. Volgens cliënten is het gebruik van dit plan zeer effectief. In alle onderzochte dossiers is een ingevulde terugval preventieplan aangetroffen. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano gedurende het ondersteuningsprogramma meerdere keren, samen met cliënten, een terugvalpreventieplan maakt om de risico's in kaart te brengen.

Om de veiligheid van cliënten zo goed mogelijk te borgen werkt Zero & Sano op basis van '24 uren ondersteuning in de directe nabijheid'. Bij een noodsituatie is er maximaal binnen 15 minuten een begeleider op locatie. De meeste cliënten hebben een 'extramuraal Wmo-indicatie' van gemeente Rotterdam waarbij (in resultaatgebied nachtelijk toezicht en huisvesting) 'ambulante wacht' als eerste trede is geïndiceerd. Volgens Zero & Sano is het belangrijk dat cliënten bij risicovolle situaties (bijvoorbeeld een terugval) de mogelijkheid hebben om altijd te kunnen bellen. Cliënten vinden dit erg belangrijk. Het geeft ze veel vertrouwen en rust dat er een mogelijkheid bestaat om op te schalen.

In de geboden ondersteuning van Zero & Sano staan de cliënten centraal. Daarom mogen cliënten die geen 'extra' indicatie hebben voor nachtelijk toezicht ook gebruik maken van de 24 uren ondersteuning in directe nabijheid. Wel is er tussen Zero & Sano en de indicerende gemeenten (met name gemeente Rotterdam voor beschermd wonen) een verschil van inzicht op dit punt. Volgens Zero & Sano geven gemeenten aan cliënten een extramuraal indicatie af, terwijl de verwachting is dat de geboden ondersteuning gelijk moet zijn aan die van Intramuraal ondersteuning (Beschermd Wonen). Volgens Zero & Sano is dit beleid van de gemeente niet in het belang van cliënten. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano de cliënten centraal stelt in de geboden ondersteuning en de mogelijkheid biedt om, in geval van risicovolle situaties, 24/7 op te schalen.

Een harde voorwaarde van Zero & Sano is dat het gebruik van alle verslavende- en stimulerende middelen (behalve sigaretten) ten strengste verboden zijn in de woningen. Er worden regelmatig urinecontroles uitgevoerd om hierop te kunnen handhaven en de cliënten zijn hiervan op de hoogte. Het nuttigen van energiedranken en alcoholvrij bier is, gezien de risico's op verslaving, ook verboden. Cliënten vinden, vooral bij de start van het ondersteuningsprogramma, dat deze maatregel te ver gaat, maar gaan hier toch mee akkoord. Gedurende de ontwikkeling die cliënten doormaken zijn ze in staat om te reflecteren en geven ze aan dat het fijn is dat Zero & Sano duidelijke regels hanteert. Als cliënten onder invloed zijn van verdovende middelen en dit wordt gesignaleerd (door andere cliënten en/of begeleiders) volgt er binnen 45 minuten een exitgesprek. Het verblijf wordt direct beëindigd en de betreffende cliënt moet de woning van Zero & Sano verlaten. Het doel hiervan is om de andere cliënten te beschermen tegen een confrontatie met het gebruik van verdovende middelen. Begeleiding kan eventueel voortgezet worden na beëindiging van verblijf.

Volgens Zero & Sano is het beheren van 'financiën' een terugkomend risico voor deze doelgroep. De meeste cliënten hebben (over het algemeen) bij binnenkomst al grote schulden. Om de inkomsten en uitgaven in kaart te brengen maken de begeleiders samen met cliënten een budgetplan op waaraan actiepunten worden gekoppeld. Cliënten leren vervolgens te leven van week- of maandgeld en indien mogelijk wordt er een gedeelte van de inkomsten gespaard. Uit bescherming wordt van sommige cliënten in goed overleg de bankpas in het kluisje van Zero & Sano bewaard. Uit het dossieronderzoek blijkt dat cliënten hier schriftelijk toestemming voor geven. Volgens de cliënten is dit een goede oplossing om hun financiën weer op orde te krijgen.

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste cliënten van Zero & Sano niet uit de regio Rotterdam-Rijnmond komen. Om de kans op terugval in verslaving te verkleinen en/of te voorkomen worden cliënten door klinieken aangemeld in andere regio's dan waar ze oorspronkelijk vandaan komen. Een ex-vertegenwoordiger (zus) van een cliënt geeft aan dat dit zijn redding is geweest. Teruggaan naar zijn oude omgeving zou schadelijk voor hem zijn geweest. Hij had het dan waarschijnlijk niet gered. Nu is zijn leven weer (enigszins) stabiel, hij verblijft in een satellietwoning van Zero & Sano en doet vijf a zes dagen per week vrijwilligerswerk.

3.4 De beroepskracht

Eis: “De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.” (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

Verwachtingen uit het toetsingskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg voor passend beleid op het punt van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers, opleiding en scholing, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Zero & Sano deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Zero & Sano is in het bezit van een Iso 9001:2015 certificaat dat afgegeven is op 24 juli 2016 en geldig is tot en met 27 juli 2019. Het toezicht Wmo heeft de laatste auditrapportage opgevraagd en ingezien. Hierin zijn geen zorginhoudelijke knelpunten geconstateerd.

Zero & Sano werkt vanuit een klein team van beroepskrachten met verschillende expertises. Het team hanteert in de uitvoering van de geboden ondersteuning een multidisciplinaire aanpak en maakt gebruik van elkaars kennis. Een voorbeeld hiervan is dat de ervaringsdeskundige de situatie van cliënten benadert vanuit diens eigen verslavingsachtergrond, de psycholoog analyseert het gedrag en ziektebeelden met betrekking tot geestelijke gezondheid van cliënten en stelt interventies voor en het hoofd begeleiding bewaakt de kwaliteit van het planmatig werken. In de ondersteuning van cliënten blijft de persoonlijke begeleider altijd in regie en is de psycholoog adviserend. Het doel van Zero & Sano is om op korte termijn een Sociaal Pedagogisch Hulpverlener (Hbo-niveau) toe te voegen aan het team. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de multidisciplinaire aanpak van Zero & Sano, vooral in combinatie met de inzet van de psycholoog, effectief.

Het onderzoek laat zien dat alle persoonlijke begeleiders in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag en certificaat voor bedrijfshulpverlening (BHV). Twee persoonlijke begeleiders zijn in het bezit van een zorg gerelateerde mbo-opleiding. De derde persoonlijke begeleider volgt momenteel een mbo-opleiding Social Work. De vierde persoonlijke begeleider was begonnen met een mbo-opleiding Social Work, maar is inmiddels gestopt. De psycholoog is universitair geschoold en in het bezit van een diploma psychologie.

De psycholoog wordt ook als ‘coach’ ingezet bij de begeleiding van persoonlijke begeleiders.

Alle begeleiders hebben afgelopen jaren verschillende vormen van trainingen aangeboden gekregen waarvoor ze ook een certificaat hebben ontvangen. In 2018 heeft Zero & Sano weinig aanvullende scholing kunnen aanbieden aan de beroepskrachten. Volgens Zero & Sano was 2018 financieel gezien een moeilijk jaar. Door lange doorlooptijden van de aangevraagde indicaties, doorverwijzing van cliënten naar verschillende loketten voor het aanvragen van een indicatie en onduidelijke richtlijnen over het wel of niet plaatsen van cliënten gedurende de aanvraagperiode ontstonden er in de woningen van Zero & Sano 'lege kamers'. Als gevolg hiervan heeft Zero & Sano genoodzaakt afscheid moeten nemen van vier ervaren beroepskrachten en heeft in 2018 weinig aanvullende scholing kunnen aanbieden.

Momenteel worden twee cliënten begeleid door het hoofd begeleiding en twee cliënten door de directeur. Zowel de directeur als het hoofd begeleiding zijn niet in het bezit van een zorggerelateerde basisdiploma. Het hoofd begeleiding beschikt over diverse certificaten voor gevolgde trainingen gerelateerd tot de levering van zorg en coaching van mensen. Naar oordeel van Toezicht Wmo dienen beroepskrachten die aan cliënten persoonlijke ondersteuning bieden in het bezit te zijn van een zorggerelateerde basisdiploma. Ondersteuning door beroepskrachten zonder zorg gerelateerde basisdiploma's is niet wenselijk.

Zero & Sano heeft voor elke beroepskracht binnen de organisatie een uitgeschreven functieomschrijving. Het beoordelen en functioneren van beroepskrachten staat beschreven in een protocol (werkwijze beoordelen en functioneren personeel). In dit protocol staat beschreven dat er elk jaar een planningsgesprek, functioneringsgesprek en een beoordelingsgesprek plaats moet vinden. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat de laatste functioneringscyclus in 2017 is uitgevoerd. Volgens Zero & Sano heeft dit vooral te maken met de moeilijke periode in 2018. Voor 2019 zijn de gesprekken weer ingepland en wordt het functioneringscyclus uitgevoerd.

Interne afstemming tussen de beroepskrachten is binnen Zero & Sano op verschillende manieren geborgd. Elke dinsdag is er een multidisciplinair overleg waarin o.a. de voortgang van cliënten worden besproken. Het Toezicht heeft de notulen van de laatste twee overleggen opgevraagd en ingezien. Eén keer per maand wordt er, onder leiding van de psycholoog, intervisie georganiseerd voor de beroepskrachten. Daarnaast hebben alle begeleiders één keer per twee weken supervisie met het hoofd begeleiding waarbij o.a. aandacht is voor planmatig werken en de persoonlijke situatie van de begeleiders. Tot slot is er één keer per maand een managementoverleg tussen hoofd begeleiding, kwaliteitsmanager en de directeur. Naar oordeel van het Toezicht investeert Zero & Sano in voldoende mate om de onderlinge kennisdeling en ontwikkeling tussen beroepskrachten mogelijk te maken, waarbij het beleid op kwaliteitszorg in voldoende mate geborgd is.

3.5 Respect en rechten

Eis: “De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt” (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Verwachtingen uit het toetsingskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt en conform geldende wet- en regelgeving.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Sero & Sano aan de gestelde kwaliteitseisen

Cliënten ervaren het ondersteuningsprogramma van Zero & Sano als zeer prettig en effectief. Het geeft ze, vooral in de beginfase, veel houvast en veiligheid om vanuit een intramuraal woonvorm te werken aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Cliënten voelen zich op een menselijke manier benaderd en refereren naar een ‘familiegevoel’ wanneer gesproken wordt over de ondersteuning door Zero & Sano. Cliënten waarderen met name de inzet van ervaringsdeskundigen in de ondersteuning omdat deze begeleiders, gezien hun eigen verslavingsachtergrond, als voorbeeld dienen.

Als cliënten klachten hebben kunnen ze dat op verschillende manieren kenbaar maken. Allereerst kan een klacht tijdens een informeel gesprek met de persoonlijke begeleider worden besproken. Indien nodig wordt opgeschaald naar het hoofd begeleiding. Het onderzoek laat zien dat de meeste cliënten hiermee voldoende geholpen zijn en nooit overgaan tot het indienen van een formele klacht. Indien een cliënt dat wel zou willen zijn de nodige stappen voor zowel cliënten als persoonlijke begeleiders in aparte protocollen uitgewerkt (klachtenregeling Zero & Sano). Daarnaast biedt Zero & Sano cliënten ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenorganisatie, genaamd klachtenportaalzorg. Dit is ook in de klachtenregeling beschreven. Het Toezicht Wmo heeft contact opgenomen met klachtenportaalzorg. Hieruit is gebleken dat Zero & Sano aangesloten is bij deze organisatie.

Zero & Sano hecht grote waarde aan privacy van cliënten en een juiste manier van gegevensuitwisseling. Deze werkwijze is geborgd (privacyreglement). Cliënten moeten bij het uitwisselen van informatie een formulier (vrijgave vertrouwelijke informatie) ondertekenen. Het dossieronderzoek laat zien dat dit consequent door Zero & Sano wordt uitgevoerd.

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode, waarin verschillende richtlijnen voor medewerkers zijn beschreven en toegelicht. De begeleiders zijn in voldoende mate op de hoogte van deze code. Ook cliënten worden op de hoogte gebracht van de geldende normen en gedragsregels. Bij de instroom ondertekent de cliënt de volgende formulieren: 'huisregels, voorwaarden en verantwoordelijkheden'. Tevens is een gedragscode specifiek voor cliënten opgesteld om wangedrag te voorkomen. Medewerkers geven aan cliënten hier gaandeweg het ondersteuningsprogramma ook op te wijzen, maar ook dat cliënten onderling elkaar hierop aanspreken. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is gegevensuitwisseling in voldoende mate geborgd en handelt Zero & Sano op dit onderdeel zeer zorgvuldig.

Het Toezicht Wmo heeft ook een bezoek gebracht aan de dagbestedingslocatie 'Hotspot Hutspot' op de Goudse Rijweg 651A te Rotterdam. Hier wordt elke maandag van 10:45 uur tot en met 18:45 uur twee activiteiten aangeboden om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Er wordt samen met cliënten gekookt en gegeten. Tegelijkertijd wordt in een andere groep 'nieuws- en actualiteitenprogramma' besproken om maatschappelijke participatie te stimuleren. Ook ex-clieñten zijn vrij om hieraan deel te nemen. Tijdens het bezoek van het Toezicht Wmo waren er ongeveer 25 cliënten aanwezig. Het Toezicht Wmo heeft met een aantal cliënten en begeleiders kortdurende gesprekken gevoerd. Alle cliënten waren tevreden over deze vorm van dagbesteding, al moesten sommigen hiervoor 10 km reizen. Ze leerden nieuwe gerechten maken onder leiding van een ex-chef-kok en samen te werken om in gezamenlijkheid een avondmaal voor te bereiden.

Om cliënten goed te informeren maakt Zero & Sano gebruik van een wekelijkse nieuwsbrief. Cliënten worden tijdens intakegesprekken hiervan op de hoogte gesteld. In deze nieuwsbrief worden cliënten over verschillende onderwerpen geïnformeerd, bijvoorbeeld over nieuwe gerechten, sportoefeningen e/of instroom, doorstroom of uitstroom van cliënten. De brief wordt daarnaast gebruikt als wekelijkse bekendmaking en aankondiging van mededelingen aangaande de zaterdagse begeleiding en dagbestedingsactiviteiten. Ook wordt de nieuwsbrief digitaal verstuurd. Volgens de meeste cliënten is de nieuwsbrief van meerwaarde.

Zero & Sano geeft aan dat cliënten niet enthousiast zijn om deel te nemen aan een cliëntenraad. Momenteel bestaat de raad uit drie oud-clieñten. De cliëntenraad probeert onafhankelijk van Zero & Sano cliënten te werven, maar dit lukt helaas onvoldoende. De raad voert twee keer per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Het laatste onderzoek is medio oktober 2018 uitgevoerd. Het toezicht Wmo heeft telefonisch contact opgenomen met de secretaris van de cliëntenraad. Volgens de secretaris is het fijn dat de resultaten van het onderzoek serieus genomen worden door de directie en indien nodig adequaat verbetermaatregelen genomen.

3.6 Overige zaken

Het Toezicht Wmo heeft gedurende het onderzoek diverse bevindingen opgedaan die van belang zijn om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning verder te verbeteren en/of te borgen.

- Wmo-ondersteuning en huisvesting

De verwachting van het Toezicht Wmo is dat de geboden ondersteuning en huisvesting door een zorgaanbieder van elkaar gescheiden moeten zijn.

Zero & Sano heeft in 2015 deze twee onderdelen uit elkaar gehaald. Het onderdeel wonen is ondergebracht in een aparte organisatie genaamd CAZIREMi waar cliënten een koppel huurovereenkomst mee afsluiten. Het huren van een kamer bij CAZIREMi gaat altijd samen met afname van ondersteuning bij Zero & Sano. Uit het onderzoek is gebleken dat cliënten een zorg- en huurovereenkomst hebben bij CAZIREMi. Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Zero & Sano het scheiden van wonen en huisvesting in voldoende mate geborgd.

- Vertegenwoordiging van cliënten met een Pgb

De verwachting van het Toezicht Wmo is dat de geboden ondersteuning en vertegenwoordiging van cliënten met een Pgb van elkaar gescheiden moeten zijn.

Het onderzoek laat zien dat Zero & Sano deze twee onderdelen van elkaar heeft gescheiden en in verschillende processen heeft ondergebracht. Alle cliënten hebben een persoonlijke overeenkomst met hun (formele) vertegenwoordiger. Deze overeenkomsten zijn ondertekend door de cliënten. De meeste cliënten worden vertegenwoordigd door bemiddelingsbureau S.C.A.N. uit Ridderkerk. Het Toezicht Wmo heeft in deze overeenkomsten geconstateerd dat Zero & Sano formeel opdrachtgever is aan Bureau S.C.A.N. Volgens Zero & Sano is dit geen gewenste situatie, maar gezien de situatie van cliënten noodzakelijk om de zorgverlening te kunnen opstarten. De gemeente Rotterdam eist bij formele vertegenwoordiging van cliënten dat er sprake moet zijn van een 'onafhankelijke bemiddelingsbureau dat beschikt over een keurmerk'. Op basis hiervan is Zero & Sano (landelijk) op zoek gegaan naar onafhankelijke bemiddelingsbureaus met een keurmerk. Er zijn twee bureaus gevonden die voldoen aan deze criteria. Cliënten die geen vertegenwoordiger kunnen vinden in hun sociale netwerk worden door Zero & Sano doorverwezen naar deze twee bureaus. Echter, een knelpunt is dat deze bureaus aanzienlijke kosten in rekening brengen die cliënten niet kunnen betalen. Dit gaat ongeveer om €650,- voor een Wmo-aanvraag en daarna een maandelijkse contributie van ongeveer € 60,-. Cliënten geven aan dat ze (over het algemeen) veel schulden hebben en na de behandeling (in een kliniek) geen geld hebben om deze kosten te betalen. Om vervolgondersteuning toch mogelijk te maken heeft Zero & Sano ervoor gekozen om deze kosten te betalen uit de inkomsten van kamerhuur (via de organisatie CAZIREMi).

Cliënten bevestigen dit, maar geven tegelijkertijd aan dat het zonder inzet van formele vertegenwoordiging niet zou lukken om een indicatie van de gemeente Rotterdam te krijgen. Zero & Sano zou graag één ingang (met name binnen de gemeente Rotterdam) willen hebben om mee af te stemmen. In de zoektocht naar onafhankelijke vertegenwoordiging is Zero & Sano in gesprek gegaan met stichting Mee, maar dit heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het geen gewenste situatie dat Zero & Sano (formeel) opdrachtgever is van de bemiddelingsbureaus en de kosten van vertegenwoordiging op zich neemt. Hierdoor is er sprake van belangenverstremming tussen Zero & Sano en de formele vertegenwoordigers van cliënten.

4. EINDOORDEEL EN VERVOLG

Het Toezicht Wmo heeft in 2019 een onderzoek uitgevoerd naar de geboden kwaliteit van ondersteuning door Zero & Sano aan cliënten met verslavingsproblematiek. Het Toezicht Wmo heeft de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen en het regionale toetsingskader.

Eindoordeel

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden Wmo-ondersteuning door Zero & Sano grotendeels voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Naar oordeel van het Toezicht Wmo biedt het ondersteuningsprogramma van Zero & Sano duidelijke kaders voor cliënten om stapsgewijs te werken aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Het is positief dat cliënten toekomstperspectief aangeboden krijgen om binnen afzienbare tijd door te stromen naar een zelfstandige woning. Cliënten worden actief geïnformeerd om oprecht deel te nemen aan dit programma. Het onderzoek laat zien dat Zero & Sano de behoefte van de cliënten centraal stelt. De kwaliteit van de begeleidingsplannen is naar oordeel van het Toezicht Wmo in voldoende mate geborgd en de voortgang van cliënten wordt op een adequate manier bijgehouden. Wel zijn er op dit onderdeel twee aandachtspunten: de doelen van cliënten worden, vooral bij uitstroom naar een satelliet woning en/of zelfstandige woning, onvoldoende of niet bijgesteld. En in de uitgevoerde evaluaties wordt onvoldoende gereflecteerd op de doelen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano op een proactieve manier samenwerkingsrelaties aangaat om aan cliënten samenhangende zorg en ondersteuning te kunnen bieden. In deze samenwerking is gegevensuitwisseling tussen partijen door Zero & Sano op een zorgvuldige wijze geborgd.

Verder laat het onderzoek zien dat Zero & Sano alle incidenten en calamiteiten op een gestructureerde manier registreert, hier actiepunten aan toevoegt en een intern evalueert. Een aandachtspunt is dat in het protocol 'melden incidenten' niet is beschreven dat dat calamiteiten met betrekking tot ondersteuning gemeld moeten worden bij het toezicht Wmo.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Zero & Sano gedurende het ondersteuningsprogramma meerdere keren, samen met cliënten, op een methodische manier een terugvalpreventieplan maakt om de risico's in kaart te brengen. Daarnaast biedt Zero & Sano de cliënten de mogelijkheid om, in geval van nood, 24/7 contact op te nemen met de begeleiders.

Uit het onderzoek blijkt dat Zero & Sano in de ondersteuning van cliënten een multidisciplinaire aanpak hanteert met inzet op verschillende expertises. Naar oordeel van het Toezicht investeert Zero & Sano in voldoende mate om de onderlinge kennisdeling en ontwikkeling tussen beroepskrachten mogelijk te maken. Een aandachtspunt op dit onderdeel is dat persoonlijke ondersteuning van cliënten door beroepskrachten zonder zorggerelateerde basisdiploma's niet wenselijk is.

Zero & Sano heeft ondersteuning en huisvesting van elkaar heeft gescheiden. Alle cliënten hebben koppel zorg- en huurovereenkomst die ondergebracht zijn een aparte organisatie genaamd 'CAZIREMi'. Een aandachtspunt is de relatie tussen Zero & Sano en de vertegenwoordigers van cliënten. Alhoewel de interne processen van elkaar gescheiden zijn, is Zero & Sano momenteel de formele opdrachtgever voor de vertegenwoordiging waardoor er sprake is van belangenverstremming. Zowel Zero & Sano als de cliënten hebben op dit onderdeel hun zorgen uitgesproken omdat de toegang van de gemeenten niet laagdrempelig is genoeg is om zelfstandig een aanvraag te doen.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo heeft gedurende het onderzoek een aantal verbetermaatregelen geconstateerd en verwacht dat Zero & Sano voor 01 juni 2019 een plan van aanpak indient. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2019 zijn geïmplementeerd en geborgd. Zero & Sano dient het Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2019 te informeren.

1. Planmatig werken:
 - a. Pas de doelen in de ontwikkeling van cliënten aan, met name bij uitstroom naar een satelliet en/of zelfstandige woning is dit van groot belang.
 - b. Zorg ervoor dat er in de evaluaties voldoende wordt gereflecteerd op geformuleerde doelen en rapporteer dit zorgvuldig.
2. Zorg ervoor dat de wettelijke plicht om calamiteiten in het kader van de Wmo te melden bij het Toezicht Wmo geborgd is in de organisatie.
3. Zorg ervoor dat cliënten alleen persoonlijke ondersteuning krijgen van begeleiders met zorggerelateerde basisdiploma's.
4. Zorg ervoor dat er geen vorm van belangenverstremming is tussen Zero & Sano en de formele vertegenwoordigers van cliënten.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Zero & Sano naar de kwaliteit van geleverde Wmo-ondersteuning.

1. Aankondiging per brief van het onderzoek en beschrijving van de wettelijke bevoegdheden van het Toezicht Wmo.
2. Vooronderzoek naar Zero & Sano op basis van schriftelijke en digitale informatie.
3. Documentanalyse van 37 ondersteuningsplannen van de gemeente Rotterdam en één ondersteuningsplan van de gemeente Vlaardingen, waarna tien plannen zijn geselecteerd voor onderzoek.
4. Afstemming met de directeur over de uitvoering van het onderzoek: planning van het locatiebezoek, de interviews met medewerkers en de cliënten.
5. Bezoek gebracht aan de volgende locaties:
 - Hoofdkantoor op de Mathenesseweg 106Aa te Rotterdam
 - Kantoor Rotterdamseweg in Krimpen aan den IJssel
 - Dagbestedingslocatie op de Goudse Rijweg te Rotterdam
 - Intramurale woningen in Krimpen aan den IJssel
 - Vijf onaangekondigde huisbezoeken bij extramurale cliënten, niemand thuis aangetroffen.
6. Met de volgende personen persoonlijk en/of telefonisch een interview gehouden:
 - Zus van een cliënt
 - Secretaris van de cliëntenraad
 - Hoofd begeleiding, directeur, kwaliteit- en financieel manager en een lid van Raad van toezicht.
 - Vier medewerkers en vijf cliënten
7. Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan Zero & Sano voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden met de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen openbaarmaking van dit rapport
8. Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de volgende gemeenten: Rotterdam, Krimpen aan den IJssel, Vlaardingen en uitvoeringsorganisatie Rogplus.

BIJLAGE 2 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 Hoekse Waard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo voert onderzoek 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