

**HERONDERZOEK
NAAR
DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR
STICHTING MAASSTAD ZORG**

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

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1. INLEIDING... ..	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Uitvoering toezicht.....	4
1.3 Procedure Toezicht Wmo	4
2. BEVINDINGEN	5
2.1 Verbetermaatregelen.....	5
2.2 Adviezen	7
3. CONCLUSIE EN EINDOORDEEL.....	10
BIJLAGE 1 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	11

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 Stichting Maasstad Zorg (hierna genoemd: Maasstad Zorg).

Toezicht Wmo was naar aanleiding van dat onderzoek van oordeel dat de geboden ondersteuning van Maasstad Zorg deels voldeed¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015. Toezicht Wmo heeft in de rapportage aangegeven welke verbetermaatregelen worden verwacht van Maasstad Zorg. Tot slot is een aantal adviezen gegeven om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren.

In navolging van dit onderzoek heeft het toezicht Wmo tussen juli en begin oktober 2018 een heronderzoek gedaan naar de implementatie 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 zijn en dat er onvoldoende sprake is van borging² van maatregelen.

Het toezicht Wmo kijkt in onderzoeken breed naar de situatie van cliënten. In dit heronderzoek heeft toezicht Wmo een aantal zaken geconstateerd die niet direct de opgelegde verbetermaatregelen betreffen, maar wel gevolgen hebben voor de kwaliteit van ondersteuning door Maasstad Zorg aan cliënten in het kader van de Wmo 2015. Voor wat betreft de kwaliteit van de uitvoering van de arrangementen 'sociaal persoonlijk functioneren' en 'ondersteuning bij financiën' is toezicht Wmo van oordeel dat dit op diverse vlakken niet voldoet aan de kwaliteitseisen. Dit betreft onder meer de beroepsbekwaamheid van de betrokken medewerkers, het inzicht in de risico's en de wijze waarop de ondersteuning wordt verleend.

Het oordeel over de implementatie en borging van de verbetermaatregelen in aanvulling tot deze nieuwe constatering leidt ertoe dat toezicht Wmo het eerdere eindoordeel op de kwaliteit van ondersteuning door Maasstad Zorg herziet.

Toezicht Wmo is van oordeel dat de huidige geboden ondersteuning door Maasstad Zorg grotendeels niet voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo2015.

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

² Onder 'borging' wordt onder meer verstaan dat een opgestelde documenten ook bekend zijn bij medewerkers en / of en dat voorgescreven handelingen of procedures ook in het handelingsrepertoire van de medewerkers zijn opgenomen.

1. INLEIDING

Het toezicht Wmo heeft tussen juli en oktober 2018 een heronderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning door Stichting Maasstad Zorg (hierna: Maasstad Zorg) in het kader van de Wmo 2015. 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 Maasstad Zorg. Op basis van het onderzoek concludeerde het toezicht Wmo in 2017 dat de geboden ondersteuning van Maasstad Zorg deels voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

In het rapport over de ondersteuning door Maasstadzorg had toezicht Wmo een aantal verbetermaatregelen en adviezen geformuleerd. Van Maasstad Zorg werd verwacht dat de zorgaanbieder de verbetermaatregelen voor 17 september 2017 zou uitvoeren en hierover een terugkoppeling te geven. Ten tijde van de hoor-en wederhoor op het concept rapport medio juli 2017 heeft Maasstad Zorg inhoudelijk gereageerd en daartoe documenten toegestuurd. Daarna heeft toezicht Wmo niets meer vernomen.

1.2 Uitvoering heronderzoek

In juli 2018 is het toezicht Wmo gestart met een heronderzoek om te toetsen in hoeverre uitvoering is gegeven aan de verbetermaatregelen en op welke wijze de verbetermaatregelen zijn geborgd.

Dit heronderzoek is aangekondigd verricht. Maasstad Zorg heeft tijdens het heronderzoek het toezicht Wmo wegens omstandigheden tweemaal verzocht het geplande locatiebezoek te verzetten. Op het verzoek om intussen interviews met cliënten en medewerkers in te plannen, kon Maasstad Zorg slechts ten dele voldoen. Verzoeken werd alleen door de eigenaar in behandeling genomen, die niet altijd bereikbaar was en niet altijd op e-mails reageerde. Toezicht Wmo heeft daarom een deel van de gesprekken alsnog zelf gepland en uitgevoerd. Ook tijdens het locatiebezoek, dat uiteindelijk eind september plaatsvond, bleek niet alle gevraagde informatie aanwezig te zijn. De eigenaar zou daarom de volgende dag alsnog aanvullende informatie laten inzien, maar heeft hieraan niet voldaan.

1.3 Cliënten Maasstad Zorg

Op het moment van heronderzoek had Maasstad Zorg 24 Wmo-clieënten op basis van een persoonsgebonden budget. Daarnaast levert Maasstad Zorg als onderaannemer huishoudelijke ondersteuning en begeleiding in het kader van de Wmo voor Stichting Ontmoeting en huishoudelijke ondersteuning voor Stichting Aafje. Omdat de doelgroep van Maasstad Zorg niet aansluit bij de doelgroep van stichting Ontmoeting wordt deze samenwerking inmiddels afgebouwd.

Maasstad Zorg draagt deze cliënten aan bij deze aanbieders, aangezien de cliënten vanwege schulden en de afwezigheid van een onafhankelijke vertegenwoordiger geen persoonsgebonden budget meer kunnen krijgen. Maasstad Zorg voert ook gesprekken met andere aanbieders die een contract met de gemeenten hebben.

Zowel tijdens het vorige onderzoek als tijdens dit heronderzoek verleent Maasstad Zorg vooral huishoudelijke ondersteuning en slechts aan een klein aantal cliënten ondersteuning op basis van de indicaties sociaal persoonlijk functioneren en financiën. Cliënten krijgen deze vorm van ondersteuning, omdat ze zelf niet of niet samen met hun netwerk in staat zijn om hun leven op orde te krijgen of contact met anderen aan te gaan. Juist deze mensen zijn kwetsbaar. Om deze reden heeft toezicht Wmo ten behoeve van dit heronderzoek onder meer de twee cliënten met deze indicatie geselecteerd.

Maasstad Zorg biedt ook zorg in het kader van de Zorgverzekeringswet en in beperkte mate (4 cliënten) in het kader van de Wet langdurige zorg. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: IGJ) heeft in augustus 2017 een bezoek aan Maasstad Zorg gebracht als onderdeel van het toezicht van de inspectie op zorgaanbieders die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en die voor de inspectie onbekend zijn. Naar aanleiding van dat bezoek heeft de IGJ in januari 2018 een follow-up rapport opgesteld na beoordeling van de door Maasstad Zorg getroffen verbetermaatregelen. Toezicht Wmo is in juli 2018 bij IGJ nagegaan of zij op korte termijn van plan waren wederom een heronderzoek te doen. Doel hiervan was om te kijken of samenwerking op een aantal onderdelen mogelijk was om de toezichtslast voor de aanbieder zoveel mogelijk te beperken. IGJ was niet voornemens op dat moment heronderzoek te doen.

1.2 Uitvoering heronderzoek

Dit heronderzoek is als volgt uitgevoerd:

- Documentanalyse;
- Interviews met vier cliënten, waarvan één telefonisch;
- Interview met twee medewerkers: de zorgcoördinator en een persoonlijk begeleider
- Interview met de eigenaar van Maasstad Zorg;
- Een locatiebezoek om cliëntdossiers en medewerkersdossiers in te zien

De cliënten waar Maasstad Zorg een directe zorgovereenkomst mee heeft, betreffen met name cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen. De twee cliënten die (ook) andersoortige ondersteuning ontvangen (sociaal persoonlijk functioneren en ondersteuning bij financiën, hierna tezamen aangeduid als 'persoonlijke begeleiding'), heeft toezicht Wmo meegenomen in dit onderzoek.

1.3 Procedure Toezicht Wmo

Naar aanleiding van elk (her)onderzoek in het kader van toezicht maakt het toezicht Wmo een rapport op. Maasstad Zorg heeft op 4 oktober 2018 een conceptversie van dit rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Maasstad Zorg heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 24 oktober 2018 een reactie gegeven via 'Eldermans | Geerts Advocaten in de zorg'. Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport vastgesteld en verstuurd aan Stichting Maasstad Zorg en de gemeente Rotterdam. Toezicht Wmo is voornemens het besluit te nemen tot openbaarmaking van dit rapport en van het voorgaande rapport dat aanleiding vormde tot dit heronderzoek. Stichting Maasstadzorg heeft twee weken tijd om een zienswijze in te dienen op dit voorgenomen besluit.

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 methodisch aanpak voor het uitvoeren van evaluaties aan de hand waarvan medewerker en cliënt samen de kwaliteit van ondersteuning en de voortgang van de cliënt en de ondersteuning kunnen bespreken.

Oordeel

Deze maatregel is door Maasstad Zorg deels geïmplementeerd en deels geborgd.

Verbetermaatregel 2

Zorg ervoor dat deze aanpak geïmplementeerd wordt door medewerkers door hen hier actief van op de hoogte te stellen en te trainen en borg dit door de uitvoering van evaluaties te monitoren.

Oordeel

Deze maatregel is door Maasstad Zorg grotendeels niet geïmplementeerd, en grotendeels niet geborgd.

Onderbouwing

Om de kwaliteit van de uitvoering van evaluaties te kunnen beoordelen heeft het toezicht Wmo onderzocht hoe het zorgproces door Maasstad Zorg wordt vormgegeven en uitgevoerd. Hierbij is met name geconcentreerd op de cliënten met de indicaties sociaal persoonlijk functioneren en financiën (hierna samengevat tot persoonlijke begeleiding).

Voor deze cliënten is er een digitaal zorgdossier opgenomen in een recent aangeschaft registratiesysteem. Voor de andere cliënten is Maasstad Zorg nog bezig de digitale zorgdossiers te vullen.

In het digitale zorgdossier zijn onder meer formele documenten opgenomen, zoals de ondersteuningsplannen van de gemeente Rotterdam, de zorg-en budgetplannen en de SVB-overeenkomsten. Ook de persoonlijke gegevens zijn ingevuld. Bij één cliënt was het telefoonnummer van een familielid opgenomen. Bij de andere cliënt alleen de gegevens van de betrokken GGZ-instelling.

Voor beide cliënten zijn doelen geformuleerd. Deze zijn niet volledige SMART³ (het onderwerp tijdsgebonden ontbreekt), maar verder kwalitatief voldoende.

Intakes worden gedaan door de zorgcoördinator of de eigenaar van Maasstad Zorg zelf. De zorgcoördinator zegt dit samen met begeleiders te doen. De medewerker die de begeleiding uitvoert gaf aan voor de ene cliënt een 'stappenplan' te hebben en de andere cliënt te

³ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

begeleiden aan de hand van het ondersteuningsplan van de gemeente. Begeleider was niet bekend met een zorgplan en doelen, zoals geformuleerd door Maasstad Zorg zelf. Ook één van de cliënten heeft aangegeven niet bekend te zijn met doelen of een plan.

In het geval van één cliënt met begeleiding (sinds half maart in begeleiding) was er nog niet geëvalueerd, in het geval van een ander wel. Het resultaat stond in het digitale zorgdossier. Het beleid omtrent het evalueren is nergens omschreven. De evaluatie wordt uitgevoerd door de zorgcoördinator. De begeleider is niet bekend met het formeel evalueren via een evaluatieformulier. Deze medewerker geeft aan te evalueren met de zorgcoördinator en de eigenaar. De cliënt zelf wordt niet genoemd. Toetsing van de mate van zelfredzaamheid gebeurt tijdens de uitvoering van evaluaties 'in gedachte'.

Bij cliënten met alleen huishoudelijke ondersteuning geeft Maasstad Zorg aan niet formeel te evalueren, al zit er wel een evaluatieformulier in de zorgmap. De betreffende cliënten geven aan dat de zorgcoördinator wel bij hen nagaat of de zorg naar tevredenheid geleverd wordt. De uitkomst hiervan is formeel nog niet vastgelegd, omdat de digitale dossiers van deze cliënten nog niet zijn gevuld.

Verbetermaatregel 3

Zorg voor meer duidelijkheid bij cliënten omtrent de klachtenprocedure en klachtenreglement. Wanneer cliënten geen internet hebben, zorg dat hierover korte en duidelijke informatie in de zorgmap is opgenomen.

Verbetermaatregel 4

Borg de regels omtrent gedrag richting cliënten, zodat medewerkers deze te allen tijde kennen of kunnen raadplegen.

Verbetermaatregel 5

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 maatregelen zijn door Maasstad Zorg deels geïmplementeerd en grotendeels niet geborgd.

Onderbouwing

Het klachtenreglement van Maasstad Zorg is hetzelfde gebleven. De website verwijst naar een klachtencommissie in Rotterdam. Dit correspondeert niet met de inhoud van het klachtenreglement, dat aangeeft dat Maasstad Zorg een klachtenfunctionaris heeft en is Maasstad Zorg aangesloten bij Quasir / Zorggeschil.nl. Dit is bevestigd door Quasir.

Uit de interviews komt geen eenduidig antwoord op de vraag waar cliënten terecht kunnen bij klachten of hoe klachten worden afgehandeld; meestal geven cliënten voor klachten terecht te kunnen bij de eigenaar of de zorgcoördinator. Het is positief dat de eigenaar en de zorgcoördinator op een laagdrempelige wijze bereikbaar zijn voor cliënten. Echter, cliënten beschikken niet over een klachtenformulier of het klachtenreglement waarmee ze formeel zijn geïnformeerd over de procedures voor het indienen en afhandelen van klachten.

Wel beschikt Maasstad Zorg over een gedragscode.

Medewerkers zijn echter onvoldoende op de hoogte van de inhoud van de gedragscode. Ook de inhoud van andere protocollen, zoals het klachtenreglement, het incidentenprotocol en de meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling, zijn onvoldoende bekend bij medewerkers.

Verbetermaatregel 6

Zorg ervoor dat alle medewerkers een Vog (Verklaring omtrent het gedrag) indienen.

Oordeel

Deze maatregel is door Maasstad Zorg in onvoldoende mate geïmplementeerd en niet geborgd.

Onderbouwing

Ondanks dat toezicht Wmo in het vorige rapport dit als verbetermaatregel had benoemd, heeft Maasstad Zorg deze maatregel niet geïmplementeerd .

2.2 Adviezen

- *Zorg ervoor dat de Raad van Toezicht bestaat uit onafhankelijke leden;*

Waar voorheen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel te lezen was dat de commissarissen van Maasstad Zorg twee personen betroffen die tevens deel uitmaakten van de Raad van Toezicht, staan nu twee personen als uitsluitend commissarissen vermeld.

- *Zorg ervoor dat het klachtenreglement meer is afgestemd op de doelgroep, zodat zij zich erin herkennen.*

Toezicht Wmo constateert dat de volgende definitie over Klacht(en) in het klachtenreglement van Maasstad Zorg is opgenomen onder 1.1 Begrippen: “Een overeenkomstig dit reglement door een cliënt geuite onvrede over de wijze waarop – binnen het kader van de door de Aanbieder verrichte diensten op het gebied van de arbeidsintegratie aan Cliënt- door een handelen of nalaten van een Medewerker en / of Aanbieder met de persoonlijke belangen van de Cliënt is of wordt rekening gehouden”.

In het vorige rapport heeft toezicht Wmo verwondering over deze definitie uitgesproken, aangezien het doel arbeidsintegratie in het toenmalige onderzoek niet naar voren is gekomen en veel Wmo-cliënten van Maasstad Zorg een leeftijd hebben waarbij arbeidsintegratie niet van toepassing is. Gedurende de onderzoeksperiode heeft toezicht Wmo meerdere malen gevraagd of Maasstad Zorg het klachtenreglement wil toesturen indien dit was aangepast. Dit heeft Maasstad Zorg niet gedaan. In het document dat Maasstad Zorg na afloop van het eerste onderzoek heeft verstrekt, was geen aanpassing gepleegd op dit vlak. In het eindgesprek tussen toezicht Wmo en de eigenaar van Maasstad Zorg heeft de eigenaar aangegeven dat betreffende zin nog uit het klachtenreglement gehaald moest worden.

- *Als cliënten zelf niet hun pgb kunnen beheren, zorg er dan voor dat cliënten een onafhankelijke vertegenwoordiging hebben, die in staat is de voortgang van de ondersteuning en het gebruik van het pgb te monitoren.*

Maasstad Zorg geeft aan om die reden sinds begin dit jaar nauwelijks nog nieuwe cliënten te hebben met een persoonsgebonden budget.

- *Zorg voor een back up van belangrijke documentatie.*

Maasstad Zorg heeft dossiers getoond die in het digitaal systeem waren opgenomen. Andere dossiers waren nog niet in dit systeem opgenomen.

2.3 Overige bevindingen Toezicht Wmo

Het toezicht Wmo kijkt in onderzoeken breed naar de situatie van cliënten. In dit heronderzoek constateerde Toezicht Wmo een aantal zaken die niet direct de opgelegde verbetermaatregelen betreffen, maar wel gevolgen hebben voor de kwaliteit van ondersteuning door Maasstad Zorg aan cliënten in het kader van de Wmo 2015. Het toezicht Wmo neemt deze bevindingen mee in het eindoordeel over Maasstad Zorg in dit rapport.

De uitvoering van huishoudelijke ondersteuning (het schoonmaken zelf) is kwalitatief in orde. Bij één cliënt wordt overigens de huishoudelijke ondersteuning verleend door een familielid.

Voor wat betreft de cliënten met persoonlijke begeleiding constateert het toezicht Wmo dat de ondersteuning op diverse vlakken niet voldoet aan de kwaliteitseisen.

Dit oordeel velt Toezicht Wmo deels op basis wat hierboven aan de orde is geweest: de begeleider is onbekend met het begeleidingsplan waarop ondersteuning zou moeten plaatsvinden, één van de cliënten geeft aan geen doelen te hebben.

Medewerkers zijn zich daarnaast niet volledig bewust van risico's die cliënten kunnen lopen. Als het gaat om ouderen met bijvoorbeeld diabetes, dan zorgt Maasstad Zorg er wel voor dat er contact is met familie of de huisarts. Maar bij een cliënt met een GGZ-probleem worden de risico's niet voldoende beschreven. Risico's zijn evenmin als zodanig benoemd in de in de dossiers of beschreven in de begeleidingsplannen

In de dossiers zijn wel wekelijkse rapportages opgenomen, maar deze informatie correspondeert niet geheel met de informatie die van de cliënten wordt ontvangen. Eén van de cliënten ontvangt op het moment van gesprek vier maanden ondersteuning op het gebied van administratie en financiën, maar geen ondersteuning op het gebied van sociaal persoonlijk functioneren ten behoeve van de problematiek zoals dat in het ondersteuningsplan is beschreven. Prioritering is nergens vermeld en de intensiteit van de te bieden ondersteuning correspondeert daarom ook niet met wat cliënt ontvangt. Bovendien gaf cliënt aan van tevoren niet te weten dat diens begeleider een week op vakantie ging en was er geen vervangende medewerker beschikbaar. Maasstad Zorg heeft aangegeven dat er wel contact was tussen begeleider en cliënt.

Daarnaast voldoet de begeleider van deze cliënten niet aan de vereisten waar deze begeleider met oog op beroepsbekwaamheid (opleiding gerelateerd aan de zorg) over zou moeten beschikken.

De zorgcoördinator heeft als taak het plannen van de bezoeken van de ondersteuners aan cliënten, het afhandelen van klachten en het doen van intakes bij een deel van de cliënten, waaronder één cliënt met persoonlijke begeleiding. Medewerker heeft aangegeven een mbo-opleiding op administratief gebied genoten te hebben.

Toezicht Wmo heeft Maasstad Zorg met betrekking tot een aantal medewerkers met zorginhoudelijke taken verzocht inzage te geven in de Verklaringen omtrent het gedrag, certificaten/ diploma's van genoten opleidingen/ cursussen/trainingen (dit geldt niet voor de medewerker huishoudelijke ondersteuning), verslagen van functioneringsgesprekken/ beoordelingsgesprekken (of andersoortige gesprekken waaruit blijkt dat Maasstad Zorg medewerkers zorginhoudelijk aanstuurt en monitort op knelpunten).

Maasstad Zorg heeft niet aan dit verzoek voldaan; daarmee heeft Maasstad Zorg in ogen van het toezicht Wmo de vakbekwaamheid van betreffende medewerkers onvoldoende aangetoond.

3. CONCLUSIE EN EINDOORDEEL

Toezicht heeft heronderzoek verricht naar de kwaliteit van ondersteuning door Maasstad Zorg. Dit heronderzoek betrof een toets op de implementatie en borging van de verbetermaatregelen, die door toezicht Wmo waren gesteld in de vorige rapportage over Maasstad Zorg. Ook andere bevindingen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning die toezicht Wmo heeft gedaan tijdens dit heronderzoek zijn meegewogen in het heronderzoek.

Op basis van het heronderzoek is het toezicht Wmo van oordeel dat niet alle verbetermaatregelen in voldoende mate zijn geïmplementeerd en dat er onvoldoende sprake is van borging van de verbetermaatregelen.

In het heronderzoek heeft toezicht Wmo daarnaast geconstateerd dat de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning door medewerkers in praktijk grotendeels voldoende is, maar dat de administratieve verwerking en kennis van protocollen beter kan. Dossiers moeten nog worden opgenomen in het (nieuwe) digitale systeem van Maasstad Zorg.

Voor wat betreft de kwaliteit van persoonlijke begeleiding (de uitvoering van de arrangementen 'sociaal persoonlijk functioneren' en 'ondersteuning bij financiën') door Maasstad Zorg heeft toezicht Wmo geconstateerd dat deze ondersteuning op dit moment op diverse vlakken niet voldoet aan de kwaliteitseisen in de Wmo2015, het regionaal toetsingskader Rotterdam-Rijnmond en de Regeling Maatschappelijke ondersteuning van de gemeente Rotterdam.

Daarnaast maakt toezicht Wmo zich zorgen over de mogelijkheden van Maasstad Zorg om een continue levering van goede ondersteuning te borgen, gezien de moeizame wijze waarop en de mate waarin Maasstad Zorg het Toezicht Wmo kon voorzien in de opgevraagde informatie. Maasstad Zorg is hierbij afhankelijk van één persoon (de eigenaar), die niet altijd bereikbaar is.

Het oordeel over de implementatie en borging van de verbetermaatregelen in aanvulling tot deze nieuwe constatering over de mate waarin de persoonlijke begeleiding aan de kwaliteitscriteria voldoet, leiden ertoe dat toezicht Wmo het eerdere eindoordeel op de kwaliteit van ondersteuning door Maasstad Zorg herziet.

Toezicht Wmo is op basis van dit heronderzoek van oordeel dat de huidige geboden ondersteuning door Maasstad Zorg grotendeels niet voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals beschreven in de Wmo2015.

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