

Rapportage

Kwaliteitstoezicht Wmo

Stichting QuaRijn
Dagbesteding
Gansfortstraat 4
3961 CR Wijk bij Duurstede

Zeist, september 2016
GGD regio Utrecht

Inhoudsopgave

1. Onderzoekskader	3
1.1. Inleiding.....	3
1.2. Opzet toezicht traject	3
1.3. Doel van het onderzoek	3
2. De aanbieder	4
2.1. Aanbieder.....	4
2.2. Voorziening en locatie.....	4
2.3. Contractering.....	4
2.4. Begripsbepalingen	5
3. Thema cliëntgerichte ondersteuning	6
3.1. Afstemmen aanbod van ondersteuning.....	6
3.2. Ketensamenwerking	7
3.3. Informatieverstrekking.....	7
3.4. Medezeggenschap	8
3.5. Klachtenregeling	8
4. Thema veilige voorziening	9
4.1. Fysieke en sociale veiligheid	9
4.2. Verklaring Omtrent het Gedrag	9
4.4. Calamiteitenregeling	10
4.5. Ongewenst gedrag en meldcode.....	10
5. Thema bedrijfsvoering en organisatie	11
5.1. Continue kwaliteitsverbetering	11
5.2. Professionele standaard	11
6. Ontwikkeling	12
7. Het toezichtstraject	14
Bijlage: Kwaliteitsnormen Wmo 2015 en algemeen geldende normen	16
Kwaliteitsnormen Wmo 2015.....	16
Algemeen geldende normen	18

1. Onderzoekskader

1.1. Inleiding

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
- ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
- bieden van beschermd wonen en opvang

De wetgever heeft besloten ook het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. De gemeenten binnen de regio Utrecht hebben de opdracht voor het uitvoeren van toezicht bij de GGD regio Utrecht (GGDrU) belegd. Dit betekent dat de GGDrU, in opdracht van de gemeenten, toezichthouder is op de kwaliteit van de Wmo voorzieningen.

1.2. Opzet toezicht traject

Het toezicht traject omvat een aantal onderdelen, die worden ingezet om een beeld van de kwaliteit van ondersteuning te geven. Deze onderdelen zijn: documentanalyse, interviews op management- of directieniveau, interviews met professionals, interviews met cliënten en observatie.

1.3. Doel van het onderzoek

Het onderzoek geeft een beeld van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door de gecontracteerde Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De resultaten kunnen aanleiding zijn met elkaar in gesprek te gaan over hoe de Wmo voorzieningen in de regio zo doeltreffend mogelijk kunnen worden ingezet binnen de kaders van participatie en zelfredzaamheid. De resultaten van dit onderzoek kunnen aanzet zijn tot een ontwikkeltraject met breed draagvlak.

2. De aanbieder

2.1. Aanbieder

QuaRijn is een zorgaanbieder die zich richt op ouderen, verwanten en hun hulpverleners in de regio. QuaRijn ondersteunt levenskwaliteit en menselijke waardigheid (bron: QuaRijn.nl). Er wordt een breed pakket van wonen, welzijn en zorg aangeboden in verschillende gemeentes binnen de regio Utrecht: Renswoude, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Rhenen, Bunnik en Wijk bij Duurstede. Voorzieningen die worden geleverd zijn bijvoorbeeld verzorgingshuizen, kleinschalig wonen, dementiezorg en ontmoetingscentra voor cliënten en mantelzorgers. Dit onderzoek beperkt zich tot de voorziening 'Dagbesteding'. In het kader van dit onderzoek zijn drie verschillende locaties bezocht.

2.2. Voorziening en locatie

Locatie 1: Bunninchem in Bunnik

Locatie 2: Het Zonnehuis in Doorn

Locatie 3: Ontmoetingscentrum Allemanswaard in Amerongen

Locatie Bunninchem in Bunnik biedt diverse voorzieningen, zoals 'logeren met zorg', aanleunwoningen en woonzorg voor mensen met dementie. Daarnaast wordt dagbehandeling aangeboden voor cliënten die thuis wonen en een of meerdere dagdelen doorbrengen op de locatie. Er bestaat een gevarieerd aanbod van dagbesteding waaruit de bezoekers een keuze kunnen maken.

Het Zonnehuis in Doorn biedt zorg met verblijf aan mensen die niet langer zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast wordt dagbesteding geboden aan cliënten die thuis wonen. Er is een gevarieerd van activiteiten beschikbaar waaruit cliënte kunnen kiezen, voornamelijk gericht op somatische problematiek.

Ontmoetingscentrum Allemanswaard in Amerongen is een centrum gericht op mensen met dementie en hun mantelzorgers. Er wordt een programma geboden aan zowel mensen met geheugenproblemen en dementie als aan hun mantelzorgers. Het doel van de locatie is het ondersteunen bij het leren omgaan met de gevolgen van geheugenproblemen voor zowel cliënten als hun mantelzorgers met als doel zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen.

2.3. Contractering

De verschillende gemeenten behorende tot de inkoopregio's Vallei en Zuid-Oost hebben een contract afgesloten met de aanbieder voor het leveren van dagbesteding in het kader van de Wmo.

2.4. Begripsbepalingen

In deze rapportage worden algemene begrippen gebruikt. De begripsbepalingen worden hieronder beschreven.

Aanbieder: natuurlijk persoon of rechtspersoon die jegens het college van burgemeester en wethouders gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Begeleiding: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.

Calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.

Cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt. Ook wel deelnemer of bezoeker genoemd.

Dagbesteding: de Wmo voorziening dagbesteding, ook wel dagactiviteit of dagvoorziening genoemd.

Ondersteuningsplan: persoonlijk plan of zorgplan waarin is geconcretiseerd op welke manier de ondersteuning bijdraagt aan zijn participatie en zelfredzaamheid en hoe de kwaliteit van de ondersteuning is gewaarborgd.

Professional: natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder. Ook wel medewerker of activiteitencoach genoemd.

Sociaal netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt.

Stagiair: persoon die in het kader van een opleiding cliënten en professionals ondersteunt, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.

Toezichthouder: werknemer van de GGDrU die middels een mandaat door het college van burgemeester en wethouders 26 gemeenten gerechtigd is toezicht te houden, als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015, op Wmo voorzieningen.

Vertegenwoordiger: persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake. Ook wel contactpersoon genoemd. Indien geschreven wordt over de cliënt dan wordt hiermee de cliënt en/of diens vertegenwoordiger bedoeld. Dit kan een mantelzorger zijn.

Voorziening: algemene voorziening of maatwerkvoorziening.

Vrijwilliger: verricht onverplicht en onbetaald werk ten behoeve van de ondersteuning van de cliënten en professionals, zonder de eindverantwoordelijkheid hiervoor te dragen.

Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning die vanaf 2015 van kracht is geworden.

3. Thema cliëntgerichte ondersteuning

3.1. Afstemmen aanbod van ondersteuning

Bevindingen

Beleid en uitvoering

Voorafgaand aan het zorgtraject vraagt QuaRijn de cliënt een contactpersoon te bepalen. Dit is de persoon die de belangen van de cliënt behartigt op het moment dat de cliënt daartoe niet (meer) zelf in staat is. Zolang de cliënt zijn eigen belangen kan behartigen, is de wens van de cliënt altijd leidend. In overeenstemming met de cliënt verstrekt QuaRijn informatie die voor de cliënt van belang is aan de contactpersoon. Indien een cliënt niet meer in staat is zijn eigen belangen te behartigen, treedt vervolgens de betreffende contactpersoon op als vertegenwoordiger van de cliënt. Binnen dit proces blijft het belang van de cliënt altijd voorop staan. De intake wordt bij voorkeur uitgevoerd in de thuissituatie van de cliënt om een goed beeld te krijgen van de woon- en leefomstandigheden.

Uit gesprekken met verschillende cliënten en mantelzorgers komt naar voren dat QuaRijn zorgvuldig omgaat met de belangen van zowel cliënten als mantelzorgers gedurende de intake. Zo geeft een van de mantelzorgers aan dat QuaRijn op positieve wijze weet te bemiddelen wanneer bij de intake blijkt dat de cliënt slechts 1 dagdeel dagbesteding wenst te ontvangen, terwijl de mantelzorger aangeeft dat zij baat heeft bij 3 dagdelen. Hierbij heeft QuaRijn niet alleen oog voor de belangen van de cliënt zelf, maar ook voor het welzijn van de mantelzorger. Dit getuigt van een flexibele houding die goed past binnen de doelstellingen van de Wmo: QuaRijn draagt op deze wijze positief bij aan het langer thuis kunnen wonen van de cliënt door ook zorg te dragen voor het welzijn van de mantelzorger. Dit blijkt ook uit de visie die QuaRijn heeft ten aanzien van de ontmoetingscentra: de ontmoetingscentra dienen niet alleen ter ondersteuning van de cliënt, maar ook ter ondersteuning van diens directe omgeving.

Uit de locatiebezoeken komt naar voren dat QuaRijn een gevarieerd aanbod heeft van activiteiten die passend zijn binnen de dagbesteding voor o.a de doelgroep dementerende(n) (ouderen). Bezoekers krijgen vooraf informatie over de mogelijke activiteiten van die dag en kunnen uit dit aanbod een keuze maken. Uit gesprekken met cliënten blijkt dat cliënten zich niet alleen laten leiden door het type aanbod bij deze keuze, maar ook 'uit gewoonte' voor een bepaalde activiteit kiezen.

Uit een steekproef van cliëntendossiers blijkt dat voor elke cliënt een zorgleefplan aanwezig is dat stelselmatig (eens per zes maanden) wordt geëvalueerd. Dit komt overeen met de beleidsvisie van QuaRijn.

Conclusie

Zowel op beleidsniveau als in de praktijk geeft QuaRijn blijk van een gedegen intake en het laten aansluiten van het zorgaanbod op de zorgvraag. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de primaire wensen van de cliënt maar ook naar een breder kader waarin de doelstellingen van de Wmo worden vertaald in het oog hebben voor de situatie van de mantelzorger. De gegevens worden bijgehouden in een zorgleefplan en stelselmatig geëvalueerd.

3.2. Ketensamenwerking

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn onderhoudt nauwe samenwerking met diverse zorgbetrokkenen. Wat betreft de uitwisseling van gegevens met deze ketenpartners wordt de toestemming formeel per cliënt vastgelegd. Hiertoe is een formulier 'Toestemmingsformulier informatie uitwisseling' beschikbaar. Cliënten geven middels dit formulier per ketenpartner aan of zij akkoord gaan met het delen van relevante gegevens. Het gaat hierbij om betrokkenen als huisarts, medisch specialisten, gemeentelijke instanties en het expertteam dementie. Het formulier maakt onderdeel uit van het zorgleefplan dat voor elke cliënt aanwezig is.

Voor de leefplanbesprekingen worden artsen, mantelzorgers en derden geraadpleegd om een totaalbeeld van de cliënt te krijgen. Eens in de zes weken wordt een overleg georganiseerd met de Casemanagers. Een van de mantelzorgers geeft aan dat Ontmoetingscentrum Allemanswaard eens per maand een inloopavond voor mantelzorgers wordt georganiseerd waarbij zij geïnformeerd kunnen worden over het welzijn van de cliënt.

Conclusie

QuaRijn hecht waarde aan een goede samenwerking met ketenpartners om het welzijn van de cliënt te borgen en te verbeteren. Daarnaast wordt toestemming rond het delen van informatie formeel vastgelegd per ketenpartner. Hierbij voldoet QuaRijn aan de ondergrensnormen zoals deze in de regio Utrecht zijn geformuleerd.

3.3. Informatieverstrekking

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn maakt gebruik van diverse communicatiestrategieën om informatie te verstrekken aan cliënten en hun direct betrokkenen. Zo organiseert QuaRijn regelmatig informatieavonden voor direct betrokkenen waarbij direct betrokkenen op de hoogte worden gehouden van het welzijn van de cliënt. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van digitale informatieverstrekking via 'Familienet' dat voornamelijk wordt ingezet voor overdracht van algemene informatie over de dagbestedingsgroep (in het geval van bezoekers van de dagbesteding).

Tijdens een van de locatiebezoeken geeft een mantelzorger aan dat er eens in de twee weken een spreekuur is ingepland maar dat er ook tussendoor altijd ruimte en tijd wordt gemaakt voor de mantelzorgers. Dit wordt als zeer positief ervaren door de betrokkenen.

Tijdens het gesprek op aanbiedersniveau geeft QuaRijn aan dat gezien de doelgroep veel van de informatie die wordt gedeeld, snel weer wordt vergeten. QuaRijn heeft zich daarom ten doel gesteld toe te werken naar informatieverstrekking via beelden in plaats van via teksten.

Conclusie

Uit de locatiebezoeken en gesprekken met cliënten en mantelzorgers blijkt dat betrokkenen zich goed geïnformeerd voelen door QuaRijn. Het klimaat is laagdrempelig en nodigt uit om

met elkaar in gesprek te gaan waar dat mogelijk is. Er is veel oog voor contact met mantelzorgers en dat wordt positief ervaren.

3.4. Medezeggenschap

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn heeft zowel een centrale cliëntenraad als meerdere lokale cliëntenraden opgesteld. De centrale cliëntenraad richt zich op locatie overstijgende zaken. Elke lokale cliëntenraad heeft één of twee vertegenwoordigers die deelnemen aan de centrale cliëntenraad. De Raad van Bestuur heeft overleg met de centrale cliëntenraad. Met behulp van een folder en via de website wordt de cliënt geïnformeerd over de cliëntenraden.

Uit de locatiebezoeken blijkt dat bij ten minste één locatie weliswaar een lokale cliëntenraad is ingesteld maar dat geen van de cliënten vanuit de dagbehandeling aan deze cliëntenraad deelneemt.

Conclusie

QuaRijn voldoet met de aanwezigheid van zowel lokale als een centrale cliëntenraad aan de ondergrensnormen zoals deze zijn geformuleerd binnen de regio Utrecht. De toezichthouder adviseert QuaRijn aanvullend om ook zorg te dragen voor een afvaardiging van cliënten uit de dagbehandeling in de cliëntenraad, of om de inspraak voor deze cliëntengroep op een andere wijze in te regelen.

3.5. Klachtenregeling

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn heeft een folder over de klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling worden verschillende manieren aangegeven waarop een klacht kan worden ingediend, zoals bij de medewerker, leidinggevende, medewerker klachtenopvang, klachtenfunctionaris en/of onafhankelijke klachtencommissie van QuaRijn. Daarnaast kan een cliënt ondersteuning aanvragen bij de medewerker klachtenopvang/de regiosecretaresse bij het verhelderen en/of indienen van de klacht.

Conclusie

QuaRijn voldoet aan de ondergrensnorm ten aanzien van een klachtenregeling gezien bovenstaande bevindingen. De toezichthouder voegt daaraan toe dat het open klimaat dat wordt ervaren door de mantelzorgers eraan bijdraagt dat klachten vermoedelijk direct kunnen worden besproken, indien dit nodig zou blijken te zijn.

4. Thema veilige voorziening

4.1. Fysieke en sociale veiligheid

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn beschikt over beleidsdocumenten ten aanzien van de veiligheid, zoals een brochure 'Commissie MIC (Meldingen Incidenten Cliëntenzorg)'. Hierin wordt beschreven hoe wordt omgegaan met fouten en 'bijna-ongelukken'. Incidenten worden door (vertegenwoordigers van) cliënten of medewerkers gemeld aan de commissie MIC via een MIC-formulier. Per kwartaal rapporteert de commissie MIC aan de Raad van Bestuur en de betrokken manager door middel van een anoniem overzicht van de gemelde incidenten. De commissie doet aanbevelingen om recidive te voorkomen.

De professionals hebben tevens oog heeft voor de individuele veiligheidsrisico's van de cliënt. In het zorgleefplan wordt aandacht besteed aan onder meer valpreventie, medicatiebeleid, reanimatiebeleid, leefstijl en de gezondheid van de cliënt. De professional draagt er zorg voor dat passende maatregelen worden afgestemd met de cliënt en vervolgens worden vastgelegd in het zorgleefplan.

Gedurende de locatiebezoeken ervaart de toezichthouder een positief sociaal klimaat waarbij cliënten zeer respectvol en positief worden bejegend. De sfeer is ontspannen en de medewerkers proberen elke cliënt bij de activiteit te betrekken.

Een praktijkvoorbeeld:

Tijdens het locatiebezoek aan Allemanswaard in Amerongen krijgen bezoekers de mogelijkheid aan te sluiten bij een sportieve activiteit die wordt aangeboden door een sportfysiotherapeut die als vrijwilliger haar diensten aanbiedt. Wanneer blijkt dat een van de bezoekers liever in de zon blijft zitten, wordt zij op positieve wijze enthousiast gemaakt om toch mee te doen door de activiteitenbegeleiders. Zonder zich gedwongen te voelen sluit de cliënt uiteindelijk vrolijk aan bij de activiteit.

Conclusie

QuaRijn toont aan oog te hebben voor de fysieke en sociale veiligheid van haar cliënten, door individuele risico's in kaart te brengen, het systematisch verwerken van (bijna-)incidenten en een positieve bejegening van bezoekers.

4.2. Verklaring Omtrent het Gedrag

Bevindingen

Beleid en uitvoering

Sinds 2015 wordt van elke nieuwe medewerker een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) opgevraagd. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen vrijwilligers en professionals. QuaRijn plaatst hierbij ook een kritische kanttekening: het aanvragen van een VOG voor elke professional en elke vrijwilliger drukt flink op de beschikbare budgetten.

Conclusie

Met het opvragen van een VOG voor alle professionals en vrijwilligers die in dienst treden sinds begin 2015 voldoet QuaRijn aan de vastgestelde ondergrensnorm in de regio Utrecht. Dit geldt niet met terugwerkende kracht voor alle medewerkers die voor deze tijd in dienst zijn getreden.

4.4. Calamiteitenregeling

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn maakt gebruik van het calamiteitenprotocol dat door de GGDrU is opgesteld. Er zijn voorsnog geen incidenten of calamiteiten geweest binnen de Wmo voorzieningen. Daarnaast is er een MIC-commissie ingesteld.

Conclusie

QuaRijn voldoet aan de gestelde norm voor het melden van calamiteiten bij de GGDrU door het volgen van het calamiteitenprotocol van de GGDrU.

4.5. Ongewenst gedrag en meldcode

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn heeft eigen beleid gemaakt conform de 'Meldcode (kinder)mishandeling en huiselijk geweld'; het protocol 'Ouderenmishandeling'. In dit document is uitgebreid aandacht voor het herkennen van signalen van de diverse soorten ouderenmishandeling en bevat een stappenplan voor medewerkers hoe om te gaan met dergelijke signalen. Dit protocol is voor alle medewerkers beschikbaar via het interne kwaliteitssysteem. Daarnaast is er een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd vanuit Veilig Thuis. Er zijn voorsnog geen signalen geweest die duiden op huiselijk geweld.

Gezien de doelgroep van QuaRijn wordt daarnaast op individueel niveau in kaart gebracht hoe wordt omgegaan met (het risico) op weglopen. Dit wordt meegenomen in de leefplanbespreking.

Ten slotte is er een vertrouwenspersoon beschikbaar, die benaderd kan worden.

Conclusie

QuaRijn voldoet op basis van de gebruikte bronnen aan de ondergrensnormen die zijn gesteld aan het beleid rondom ongewenst gedrag en de 'Meldcode (kinder)mishandeling en huiselijk geweld.

5. Thema bedrijfsvoering en organisatie

5.1. Continue kwaliteitsverbetering

Bevindingen

Beleid en uitvoering

QuaRijn heeft kwaliteitsverbetering hoog op de agenda staan, zo blijkt uit het toezicht traject. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het beleid rondom budget voor scholing: 2% van de omzet wordt ingezet om de medewerkers en professionals op te leiden en bij te scholen. Daarnaast is door QuaRijn een leerprogramma van vijf bijeenkomsten ontwikkeld: Opa Jan. Dit leerprogramma wordt ook extern aangeboden en afgenomen. Bovenstaande past in de doelstelling van QuaRijn: 'de beste worden in dementie-zorg'.

Uit gesprekken met professionals komt naar voren dat deze aandacht voor scholing in de praktijk ook als zodanig wordt ervaren. Voorbeelden van scholing die door professionals worden genoemd zijn: meedraaien op een andere dagcentrum-locatie (bij een andere aanbieder) om te 'proeven' van de mogelijkheden en het uitwisselen van ervaringen, een cursusdag omtrent mantelzorg, bijscholing 'bewegen' en 'tillen' en een cursus ten aanzien van het aanbod van een beweegprogramma. Daarnaast geven twee medewerkers aan dat zij weliswaar functioneren als een zelfsturend team, maar dat altijd ondersteuning vanuit de organisatie wordt ervaren waar en wanneer dit nodig is.

Conclusie

QuaRijn voldoet aan de gestelde ondergrensnorm ten behoeve van kwaliteitsverbetering: niet alleen is er beleid opgesteld ten aanzien van bijscholing, maar ook uit de praktijk blijkt dat professionals ruimte krijgen voor ontwikkeling en dit positief ervaren.

5.2. Professionele standaard

Bevindingen

Beleid en uitvoering

Ten aanzien van de professionele standaard geeft QuaRijn aan dat er wordt gekeken naar opleiding (medewerkers dienen ten minste op niveau 3 geschoold te zijn) en daarnaast naar de competenties van de individuele professional.

Wat betreft de bezetting wordt een minimum aangehouden van twee professionele medewerkers per 12 cliënten. De professionals worden vervolgens ondersteund door vrijwilligers.

Tijdens de locatiebezoeken komt dit beeld overeen met de praktijk: voor de groepen waar minder dan 12 bezoekers aanwezig waren was doorgaans 1 professional aanwezig en voor de grotere groepen gold een zwaardere bezetting van ten minste twee activiteitenbegeleiders.

Conclusie

QuaRijn voldoet aan de gestelde ondergrensnormen ten aanzien van de professionele standaard van haar medewerkers.

6. Ontwikkeling

In opdracht van diverse gemeenten binnen de regio Utrecht, heeft de toezichthouder kwaliteitstoezicht uitgevoerd op de voorziening 'Dagbesteding' binnen QuaRijn. De kwaliteitsthema's uit de Wmo zijn hierbij als uitgangspunt genomen. Het toezicht is uitgevoerd op drie niveaus, te weten: *organisatieniveau, uitvoeringsniveau en cliëntniveau.*

Uit het onderzoek blijkt dat QuaRijn professionele dagbesteding biedt: er is ruim aandacht voor de individuele cliënt en zijn/haar omgeving en binnen de organisatie staan professionalisering en kwaliteitsverbetering centraal. Uit gesprekken met cliënten en mantelzorgers blijkt eenduidig hoezeer zij de dagbesteding en betrokkenheid van QuaRijn waarderen.

Op basis van haar bevindingen concludeert de toezichthouder dat QuaRijn aan alle binnen de regio Utrecht geformuleerde ondergrensnormen voldoet, met uitzondering van de norm:

'Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden.'

Huidige situatie: Medewerkers (professionals en vrijwilligers) die na 2015 in dienst treden zijn volgens het kwaliteitsbeleid van QuaRijn in het bezit van een VOG. Dit geldt niet voor medewerkers die al voor die tijd in dienst zijn getreden.

Ontwikkeltraject: Om te voldoen aan de beschreven ondergrensnorm dient voor alle medewerkers die werken met cliënten een VOG aanwezig te zijn.

Zienswijze Aanbieder ontwikkelpunt 'VOG'

'Eind 2014 heeft QuaRijn bewust gekozen alleen voor nieuwe professionals en vrijwilligers een VOG aan te vragen. Voor medewerkers en vrijwilligers die al langere tijd werkzaam zijn, zal het na zoveel jaren opvragen van een VOG overkomen als een teken van wantrouwen. Ook drukt het aanvragen van een VOG voor elke professional en elke vrijwilliger flink op de beschikbare budgetten. Binnen QuaRijn wordt bewust beleid gevoerd op 'goed gedrag' zo neemt iedere professional en vrijwilliger kennis van de gedragscodes zoals beschreven binnen QuaRijn. Ook komen onderwerpen rondom goed gedrag jaarlijks terug tijdens functionerings- en evaluatiegesprekken.'

Op basis van het toezicht traject komt daarnaast een ontwikkelpunt naar voren. Hieronder wordt dit punt kort toegelicht. Voor uitgebreide informatie wordt verwezen naar de individuele thema's die eerder in deze rapportage zijn beschreven.

Thema Cliëntgerichte ondersteuning

- Medezeggenschap

Huidige situatie: Voor ten minste één van de bezochte locaties geldt dat wel een lokale cliëntenraad is ingericht, maar dat geen van de bezoekers van deze cliëntenraad deel uit maakt.

Ontwikkeltraject: De toezichthouder raadt aan om mogelijkheden van medezeggenschap te verkennen en in te richten, passende bij de organisatie, voorziening en doelgroep. Hiermee wordt geborgd dat de cliënt of diens vertegenwoordiger ideeën kan aandragen over de invulling van de voorziening en inspraak heeft op voorgenomen besluiten van de organisatie.

Zienswijze Aanbieder ontwikkelpunt 'Medezeggenschap'

'QuaRijn merkt hierbij op dat bij een aantal lokale cliëntenraden wel degelijk sprake is van vertegenwoordiging vanuit de dagbesteding. Ook kennen de ontmoetingscentra diverse overlegvormen met cliënten en diens vertegenwoordigers. Hiermee is de medezeggenschap voldoende geborgd. In zijn algemeenheid hebben vertegenwoordigers een sterke voorkeur voor het uitoefenen van invloed via de lokale overlegvormen (boven deelname aan een cliëntenraad). Bij de werving en selectie van nieuwe cliëntenraadsleden zal QuaRijn zich inspannen vertegenwoordiging vanuit de dagcentra te realiseren.'

7. Het toezichtstraject

Gegevens toezichthouder

Toezi chthouder(s):	Mevrouw M. Bremmer Mevrouw A. Prinsen
---------------------	--

Gegevens aanbieder

Aanbieder:	Stichting QuaRijn
Adres:	Gansfortstraat 4, 3961 CR Wijk bij Duurstede
Telefoonnummer:	0900-7827456
E-mailadres:	info@QuaRijn.nl
KVK nummer:	30271006
Vestigingsnummer:	000032263260

Contracten

Inkoopregio's: Vallei en Zuid-Oost

Gesprek aanbieder

Datum: 4 april 2016	Mevrouw J. Schutte (manager) Mevrouw A. Edens (beleidsadviseur) De heer F. Busschers (manager regio West, inclusief: Veenendaal en Tabakshof)
---------------------	--

Locatiebezoek

Datum	Locatie:
25 april 2016	Bunninchem, Bunnik
4 mei 2016	Het Zonnehuis, Doorn
12 mei 2016	Ontmoetingscentrum Allemanswaard, Amerongen

Verzending conceptrapportage

Datum:	5 juli 2016
--------	-------------

Terugkoppelgesprek

Datum:	18 augustus 2016
--------	------------------

Verzending definitieve rapportage

Datum:	8 september 2016
--------	------------------

Bronnen

Documenten:

Klagen mag	versie 29 juni 2015
Registratie persoonsgegevens	versie juli 2014
Registratie formulier	versie april 2014
Toestemmingsformulier informatie uitwisseling	versie 1.0, december 2015
Vertegenwoordiging van de cliënt	versie juli 2014
Formulier vaststelling identiteit nieuwe cliënt	versie 3 juni 2015
Cliëntenraad Beatrix	versie maart 2016
ActiZ algemene voorwaarden zonder verblijf van ActiZ en BTN	versie april 2010
ActiZ addendum algemene voorwaarden met verblijf	versie 18 december 2013
Convenant tussen Raad van Bestuur en Centrale Cliëntenraad van Stichting QuaRijn	versie november 2010
Website http://www.QuaRijn.nl/	periode voorjaar 2016
Protocol Ouderenmishandeling	Versie april 2015

Gesprekken:

- Aanbieder
- Professionals
- Cliënten
- Mantelzorgers

Bijlage: Kwaliteitsnormen Wmo 2015 en algemeen geldende normen

Kwaliteitsnormen Wmo 2015

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 3.1, voldoet een voorziening ten minste aan onderstaande kwaliteitseisen:

Artikel 3.1

1. De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.
2. Een voorziening wordt in elk geval:
 - a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
 - b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
 - c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
 - d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.
4. Het ontwerp van een krachtens het derde lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt aan beide kamers der Staten-Generaal overgelegd. De voordracht voor de vast te stellen algemene maatregel van bestuur kan worden gedaan nadat vier weken na de overlegging zijn verstreken, tenzij binnen die termijn door of namens een der kamers of door tenminste een vijfde van het grondwettelijke aantal leden van een der kamers de wens te kennen wordt gegeven dat het onderwerp van de algemene maatregel van bestuur bij wet wordt geregeld. In dat geval wordt een daartoe strekkend voorstel van wet zo spoedig mogelijk ingediend.

Artikel 3.2

1. Indien de aanbieder een voorziening levert als bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdelen d en e, treft de aanbieder:
 - a. een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
 - b. een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen, indien het niveau van een vorm van maatschappelijke ondersteuning dit vereist, nadere eisen worden gesteld aan aanbieders van voorzieningen.

Artikel 3.3

1. De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.

Artikel 3.4

1. De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
2. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

Artikel 3.5

1. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, in het bezit dient te zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen, welke niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken.
2. Indien de aanbieder of een toezichthoudende ambtenaar redelijkerwijs mag vermoeden dat een beroepskracht niet voldoet aan de eisen voor het afgeven van een verklaring als bedoeld in het eerste lid, verlangt de aanbieder dat die beroepskracht binnen tien weken een verklaring overlegt die niet ouder is dan drie maanden.
3. Indien de aanbieder voor een beroepskracht als bedoeld in het tweede lid bij het verstrijken van de in dat lid genoemde termijn niet in het bezit is van een verklaring omtrent het gedrag, neemt de aanbieder zo spoedig mogelijk de maatregelen die noodzakelijk zijn ter bescherming van zijn cliënten.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld over de situaties waarin een aanbieder die een solistisch werkende natuurlijk persoon is, in het bezit moet zijn van een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

Algemeen geldende normen

Naast de wettelijke kaders is op regionaal niveau bepaald dat aanbieders binnen de Wmo moeten voldoen aan een aantal algemeen geldende normen. Deze normen worden gedragen door de 26 gemeenten die zijn aangesloten binnen de Regio Utrecht. De normen dienen als aanvulling op het wettelijke kader en zijn opgesteld door de werkgroep Wmo Toezicht. Er is gestreefd naar een minimaal aantal normen; het zwaartepunt moet liggen bij het eigen kwaliteitsbeleid van de aanbieders en de afspraken die zij maken met hun cliënten. De normen zijn als volgt geformuleerd:

Thema: Cliëntgerichte ondersteuning

1. De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt.
De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Thema: Veilige voorziening

2. De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.
3. Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden.
4. De aanbieder werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder.
5. Beleid op veiligheid van personeel en cliënten ten aanzien van ongewenst gedrag.

Thema: Bedrijfsvoering en organisatie

6. De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering.

GGD regio Utrecht

Postbus 51
3700 AB Zeist

T 030 608 608 6
E info@ggdru.nl
I www.ggdru.nl

Uitgave
© GGD regio Utrecht

