



Rapport kwaliteitstoezicht Wmo Reinaerde

(Ambulante ondersteuning)

Koningin Wilhelminalaan 3
3527 LA Utrecht

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Renswoude Rhenen Veenendaal
Datum onderzoek : 17-03-2022
Type onderzoek : 1A. Onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 13-06-2022

Inleiding

Waarom toezicht?

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), 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 ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De gemeenten zijn daarbij ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Een Wmo-aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De wetgever heeft besloten 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. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders van 24 gemeenten binnen de regio Utrecht, GGD regio Utrecht aangewezen als toezichthouder. De toezichthouders zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Zij adviseren of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te kunnen waarborgen. De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo 2015.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en contracteisen en (eventuele) nadere regelgeving. Deze zijn uitgewerkt en vastgelegd in het toetsingskader van het Kader toezicht Wmo GGDrU (zie <https://ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/werkwijze-kwaliteitstoezicht-wmo.html>).

Wat is het doel van het toezicht?

Het toezicht geeft een beeld en beoordeling van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezichttraject kunnen aanleiding geven tot een ontwikkeltraject en/of indien nodig handhavend optreden vanuit de betrokken gemeente(n).

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is
2. Informeren van de aanbieder en de gemeente(n) over de kwaliteit van de voorziening

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit rapport zijn de onderzoeksopzet en de beschouwing beschreven. Tevens is hier het advies aan de betrokken gemeente(n) opgenomen. In het tweede hoofdstuk staan per domein de bevindingen van de toezichthouder beschreven. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de getoetste voorwaarden en de gegevens van de aanbieder en toezichthouder weergegeven. Ten slotte staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

- Cliëntgerichte ondersteuning
- Afstemming in de keten
- Rechten van de cliënt

2. Professionaliteit

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

3. Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Melden calamiteiten en geweldsincidenten
- Hygiëne en gezondheid

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Opzet kwaliteitstoezicht Wmo

Binnen het kwaliteitstoezicht Wmo in de regio Utrecht wordt er gewerkt met een jaarplan per inkoopregio. Dit betekent dat de betrokken gemeenten binnen een inkoopregio aanleveren bij de toezichthouders Wmo van GGDrU voor welke aanbieders zij kwaliteitstoezicht willen laten uitvoeren. Een onderzoek bestaat uit de volgende zes stappen:

1. Uitvoering toezicht

De toezichthouders gebruiken verschillende bronnen om tot een conceptrapport te komen:

- bestuderen documentatie, aangeleverd door de aanbieder
- spreken met bestuurders/directie/beleidsmakers, professionals in de uitvoering en cliënten (op basis van steekproef)
- dossierinzage van cliënten en personeel
- locatiebezoek

2. Herstelaanbod

Bij de inzet van een herstelaanbod wordt de aanbieder in de gelegenheid gesteld om tekortkomingen vroegtijdig te herstellen, voordat de beoordeling wordt vastgesteld. De aanbieder is vrij om hier wel of geen gebruik van te maken. Het betreft hier tekortkomingen die op korte termijn hersteld kunnen worden. Tekortkomingen van meer structurele aard die een langere herstelperiode vergen, lenen zich hier niet voor.

3. Conceptrapport

Met de verzamelde informatie schrijft de toezichthouder een conceptrapport*. Er worden negen normen beoordeeld, die uit voorwaarden bestaan. In het conceptrapport staat kort beschreven aan welke normen de aanbieder voldoet en, indien van toepassing, uitgebreider beschreven waaraan de aanbieder niet voldoet. De beoordeling kent de volgende varianten:

- **voldoet**: de aanbieder voldoet aan alle voorwaarden van de norm
- **voldoet deels**: de aanbieder voldoet niet aan bepaalde voorwaarden van de norm
- **voldoet niet**: de aanbieder voldoet aan geen van de voorwaarden van de norm

Wanneer niet aan een voorwaarde wordt voldaan, wordt dit een tekortkoming genoemd. De gemeenten/inkoopregio's hanteren een regionaal handhavingskader waarin staat beschreven hoe zij handhaven bij tekortkomingen.

* Indien van toepassing staat ook het herstelaanbod en de wijze waarop de aanbieder hiermee is omgegaan beschreven.

4. Zienswijze aanbieder en inhoudelijke reactie

De aanbieder krijgt gelegenheid te reageren op het conceptrapport:

- **zienswijze**: in de zienswijze reageert de aanbieder op de resultaten uit het onderzoek.
- **inhoudelijk**: de aanbieder wijst feitelijke onjuistheden aan. Hiervoor levert de aanbieder een beschrijving en/of bewijs aan bij de toezichthouder.

5. Verwerken zienswijze, reactie en vaststellen definitief rapport

De toezichthouder verwerkt de eventuele feitelijke onjuistheden. Indien punten niet worden overgenomen, dan laat de toezichthouder dit weten aan de aanbieder. De aangeleverde zienswijze wordt toegevoegd aan de bijlage van het rapport. De toezichthouder stuurt vervolgens het definitieve rapport naar de aanbieder en de betrokken gemeenten.

6. Openbaarmaking

Vanaf 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Hiervoor heeft GGDrU een protocol openbaarmaking opgesteld (zie ook artikel 1:3 van de Awb). De aanbieder kan in bezwaar gaan tegen het besluit om het definitieve rapport openbaar te maken. De procedure is te vinden op de website van GGDrU: <https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo>. Rapporten naar aanleiding van signalen en calamiteiten worden niet openbaar gemaakt.

Dit maakt dat de publicatiedatum van het rapport later is dan dat het toezicht heeft plaatsgevonden. De actuele stand van zaken m.b.t. de kwaliteit kan bij de desbetreffende gemeente(n) worden opgevraagd.

Beschouwing

Kwaliteitsonderzoek

Het toezicht bij Reinaerde (Hierna aanbieder) betreft een kwaliteitsonderzoek in opdracht van inkoopregio Vallei & Rhenen, gericht op de Wmo-voorziening ambulante ondersteuning.

Aanbieder

Reinaerde is een grootschalige zorgaanbieder die is ontstaan vanuit een fusie van meerdere zorgaanbieders. De aanbieder voorziet in verschillende voorzieningen zoals ambulante begeleiding, dagbesteding, verblijf en behandeling. De aanbieder richt zich op een brede doelgroep, uiteenlopend van cliënten met een verstandelijke of lichamelijke beperking tot cliënten met somatisch klachten of psychische problematiek. De aanbieder heeft drie kernwaarden, namelijk; Professioneel, Omgevingsbewust en Duurzaam.

De aanbieder hanteert onderstaande missie:

"Met elkaar bouwen wij aan een betere wereld om ons heen waarin ieder een rol van betekenis heeft."

Contract Wmo

In de inkoopregio Vallei & Rhenen is de aanbieder vanuit de Wmo gecontracteerd voor;

- Ambulante ondersteuning
- Dagbesteding
- Beschermd wonen
- Kortdurend verblijf

Ten tijde van het toezicht zijn er 28 cliënten in zorg voor de voorziening ambulante ondersteuning (zorg in natura), waarvan het merendeel afkomstig uit gemeente Veenendaal.

Herstelaanbod

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht is geen herstelaanbod afgegeven, omdat de tekortkomingen zich niet hiervoor lenen.

Tekortkomingen

De toezichthouder heeft de volgende 2 tekortkomingen geconstateerd.

1. Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.
 - Uit de dossierinzage in de cliëntdossiers blijkt dat contactgegevens en rollen met betrekking tot ketenpartnersamenwerking ontbreken.
2. Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.
 - Uit de gesprekken met begeleiders blijkt dat er niet structureel een risico-inventarisatie wordt uitgevoerd bij iedere cliënten.

Advies aan college van B&W

Conclusie onderzoek

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek naar de voorziening ambulante ondersteuning, concludeert de toezichthouder dat de aanbieder **deels voldoet** aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. In het rapport zijn 2 tekortkomingen geformuleerd.

De aanbieder heeft een schriftelijke reactie gegeven op de conceptrapportage. Deze is opgenomen in de bijlage.

Advies naar aanleiding van onderzoek

De toezichthouder adviseert het college van B&W om te handelen conform regionaal kader handhaving

De toezichthouder doet geen melding bij andere toezichthoudende instanties.

De toezichthouder wijst de aanbieder erop dat alle getoetste normen blijvend op orde moeten zijn en sluit met dit rapport het toezicht af.

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

Cliëntgerichte ondersteuning

Toelichting op de norm:

De geboden ondersteuning dient overeen te komen met de gestelde doelen vanuit het indicatiebesluit van de gemeente en heeft als resultaat: bevordering van zelfredzaamheid, bevordering van participatie en/of ontlasting van mantelzorg.

Er wordt na uitvoering van een intakegesprek samen met de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld, waaruit minimaal blijkt welke voorziening geboden wordt, wat de ondersteuningsbehoeften zijn en welke doelen en acties (SMART) daaraan gekoppeld worden. Hierbij wordt zorgvuldige dossiervoering en informatieverlening verwacht van de aanbieder. De continuïteit van de ondersteuning wordt voldoende geborgd en de ondersteuning wordt regelmatig geëvalueerd. Wanneer nodig, wordt de ondersteuning bijgesteld of afgebouwd. (bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Cliëntgerichte ondersteuning.

Uit de gesprekken met zowel medewerkers als cliënten blijkt dat de eigen regie van de cliënt hoog in het vaandel staat en dat er gedurende het begeleidingstraject aantoonbaar naar zelfstandigheid wordt toegewerkt. Cliënten geven aan dit als motiverend en prettig te ervaren.

Uit de beleidsdocumenten blijkt dat de aanbieder een uniforme werkwijze heeft opgesteld. Desalniettemin geeft de aanbieder aan dat er de afgelopen periode een transitie heeft plaatsgevonden op initiatief van de gemeenten, waardoor de werkwijze onderhevig is aan verandering. Zo heeft er volgens de aanbieder een verschuiving plaatsgevonden wat betreft de inhoud van het ondersteuningsplan. Uit de gesprekken met de begeleiders en de aanbieder blijkt dat deze ondersteuningsplannen momenteel halfjaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Een punt van aandacht is dat bij de aanbieder het beheer van de cliëntdossiers momenteel grotendeels plaatsvindt op de G-schijf, waardoor een vaste structuur in de cliëntdossiers ontbreekt. De aanbieder geeft aan momenteel te werken aan professionalisering op dit gebied.

Afstemming in de keten

Toelichting op de norm:

De ondersteuning die de cliënt vanuit de Wmo ontvangt is zoveel mogelijk gericht op één plan, waarbij op diverse leefgebieden verschillende (zorg)professionals actief kunnen zijn. Indien de cliënt meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, is nodig dat deze op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld door middel van overleg, gezamenlijke evaluaties, multidisciplinair overleg en indien nodig het aanwijzen van een casusregisseur. De afspraken die voortvloeien uit de afstemming met ketenpartners dienen vastgelegd te worden. De aanbieder vraagt toestemming aan de cliënt voor de samenwerking en uitwisseling van gegevens en legt deze toestemming vast. Ook belangrijke andere personen uit het netwerk van de cliënt (bv. familie of mantelzorg), worden in kaart gebracht en indien nodig betrokken binnen de ondersteuning.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

Uit de gesprekken met de aanbieder en de begeleiders blijkt dat samenwerking met ketenpartners en het sociale netwerk van de cliënt regelmatig plaatsvindt. Zo blijkt uit de gesprekken met de cliënten dat begeleiders regelmatig aansluiten bij overleggen met ketenpartners en waar mogelijk het persoonlijk netwerk van de cliënt betrekken bij de begeleiding. Uit de gesprekken met de aanbieder en de begeleiders blijkt dat bij aanvang van het traject de ketenpartners en het persoonlijk netwerk van de cliënt in kaart wordt gebracht en indien nodig wordt betrokken.

Tekortkoming

De toezichthouder constateert een tekortkoming op het vastleggen van de contactgegevens en de rollen van de ketenpartners. Uit de inzage in de cliëntdossiers blijkt dat contactgegevens en rollen met betrekking tot ketenpartnersamenwerking ontbreken.

Rechten van de cliënt

Toelichting op de norm:

De bejegening door de medewerkers (betaald en onbetaald) richting cliënten is passend en correct en wordt geborgd door onder andere een gedragscode of gedragsregels.

De aanbieder borgt de algemene rechten van de cliënt door het uitvoeren van passend beleid omtrent privacy, klachten en medezeggenschap (inspraak). De cliënt wordt bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over deze regelingen. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens dient (conform de geldende wet- en regelgeving) alleen plaats te vinden met toestemming van de cliënt (of vertegenwoordiger).

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

Uit de beleidsdocumenten blijkt dat de aanbieder de rechten van de cliënten heeft geborgd middels een passend privacy beleid, een klachtenregeling en inspraakmogelijkheden voor cliënten. Uit de gesprekken met de begeleiders blijkt dat zaken zoals privacy, inspraakmogelijkheden en de klachtencommissie zijn besproken met de cliënten tijdens de kennismaking en dat zij gewezen zijn op de website waar bovenstaande zaken zijn te vinden. Verder zijn er voor de medewerkers duidelijke richtlijnen omtrent gedrag opgesteld waar zij zich ook aan lijken te houden, zo blijkt uit de gesprekken met zowel de cliënten als begeleiders.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Tactisch manager d.d. 20220406
- Kwaliteitsmedewerker d.d. 20220318
- 4 ambulante cliënten d.d. 20220419, 20220420 en 20220509
- 4 ambulante medewerkers d.d. 20220406

Dossiers

- 4 cliëntdossier ingezien d.d. 20220406
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220406

Documenten

- 1.1 MISSIE VISIE EN KERNWAARDEN
- 1.1 1.02.01.01 Beleid ondersteuningsplan
- 1.1 1.02.01.23 Stappenplan bij actualiseren ondersteuningsplan
- 1.1 Aanmeldformulier-Amb volwassenen
- 1.1 Ambulant inhoudelijk Toelichting vragenlijst_2 voor WMO
- 1.1 Basisformat Evaluatie
- 1.1 Format intake coördinatie van zorg
- 1.1 Format SWO Ambulante begeleiding
- 1.1 Strategie 2022 podium geven aan samenspel
- 1.2 7.04.04 Privacyverklaring cliënten
- 1.2 VGN+- +Handreiking+Privacy+definitief+1+juli+2019
- 1.2 4.03.01 Procedure melden en afhandelen datalekken
- 1.3 a. 2.06.02.04 Klachtenregeling voor medewerkers Reinaerde
- 1.3 a. 2.06.02.05 Klachtenformulier voor medewerkers
- 1.3 a. 4.01.01 Klachtenregeling cliënten zorginstellingen VGU
- 1.3 b 6.03.01 Beleid cliëntenparticipatie
- 1.3 c. 2.01.02.06 Gedragscode medewerkers Reinaerde
- 1.3 c. Gedragscode folder

Website

<https://www.reinaerde.nl>, geraadpleegd d.d. 20220415 en 20220505

2. Professionaliteit

Professionele standaard

Toelichting op de norm:

De professionals zijn aantoonbaar vakbekwaam en de kwalificaties zijn passend bij (de zwaarte van) de geboden ondersteuning en de doelgroep. De aanbieder draagt hier zorg voor door passend beleid te voeren op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid waaronder opleiding en scholing, overleg- en intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van stagiaires en vrijwilligers, aanwezigheid van recente VOG's en verantwoorde omgang met (uitwisseling van) persoonsgegevens.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Professionele standaard.

De professionals bij Reinaerde zijn allemaal in het bezit van een MBO niveau 4 of een HBO diploma in de richting van Social Work, zo blijkt uit de gesprekken met hen en de inzage in de personeelsdossiers. Bovendien is uit de gesprekken met de begeleiders naar voren gekomen dat de beroepskrachten veelzijdige ervaring hebben op het gebied van hulpverlening. De aanbieder voorziet in scholing- en opleidingsmogelijkheden. Tijdens het teamoverleg kunnen medewerkers hun scholingsbehoefte aan de hand van de praktijk kenbaar maken. Op deze manier hebben de begeleiders inspraak op het scholingsaanbod.

Bij Reinaerde dient iedere professional een geldige VOG in zijn dossier te hebben vooraf aan de start van zijn werkzaamheden, aldus de aanbieder. Uit de inzage in personeelsdossiers blijken deze in de praktijk ook aanwezig te zijn.

Kwaliteitsverbetering

Toelichting op de norm:

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is en blijft, door aantoonbare continue kwaliteitsverbetering door middel van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), een kwaliteitskeurmerk en/of een kwaliteitsmanagementsysteem.

De gehanteerde kwaliteitsstandaarden worden in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd door de professionals.

De aanbieder betreft cliënten en medewerkers in het proces van monitoring en bevordering van de kwaliteit, bijvoorbeeld door tevredenheidsonderzoek of functioneringsgesprekken.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Kwaliteitsverbetering.

De aanbieder werkt aantoonbaar aan kwaliteitsverbetering middels het 'Kwaliteitskader Reinaerde' en jaarlijkse kwaliteitsrapporten voortkomend uit interne en externe audits. Werkprocessen en protocollen zijn vastgelegd in 'de werkwijzer' die toegankelijk is voor alle beroepskrachten. Daarnaast zijn procedures en protocollen aantoonbaar onderhevig aan herziening. De aanbieder voert jaarlijks het cliënttevredenheidsonderzoek "Dit vind ik ervan!" uit.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Tactisch manager d.d. 20220406
- Kwaliteitsmedewerker d.d. 20220318
- 4 ambulante cliënten d.d. 20220419, 20220420 en 20220509
- 4 ambulante medewerkers d.d. 20220406

Dossiers

- 4 cliëntdossier ingezien d.d. 20220406
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220406

Documenten

- 2.1 2.01.01.01 Beleid werving en selectie Reinaerde
- 2.1 Ambulant begeleider C LE
- 2.1 Ambulant begeleider D LE
- 2.1 Format Teamvergadering Ambulant Volwassenen
- 2.1 Scholingsprogramma Ambulant Volwassenen 2021-2022
- 2.2 9.01.02 Kwaliteitshandboek
- 2.2 Kwaliteitskader Reinaerde visualisatie
- 2.2 PDCA incidenten versie 1

Website

<https://www.reinaerde.nl>, geraadpleegd d.d. 20220415 en 20220505

3. Veiligheid

Veilige verstrekking

Toelichting op de norm:

De aanbieder dient de veiligheid van de cliënt (preventief) voldoende te waarborgen. Dit betekent dat er inzicht is in de sociale, mentale en fysieke gezondheid van de cliënt en dat hierop wordt geanticipeerd. Ook de veiligheid van medewerkers moet gewaarborgd zijn. De locaties / ruimten van de aanbieder waar de cliënten verblijven of deelnemen (beschermd wonen, maatschappelijke opvang, dagbesteding en kortdurend verblijf) zijn toegankelijk, beschikbaar en veilig voor de doelgroep en de medewerkers. Het beleid omtrent veiligheid wordt in de praktijk ook aantoonbaar nageleefd.

In geval van een incident, zorgt de aanbieder voor een zorgvuldige registratie, evaluatie en (indien nodig) nazorg.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

De aanbieder draagt zorg voor de veiligheid van haar medewerkers en cliënten middels het opstellen van een gedragscode voor zowel cliënten als medewerkers en het maken van afspraken met cliënten over gedrag en veiligheid. Een risico-inventarisatie wordt gedaan bij cliënten in geval dat dit nodig wordt geacht. Potentiele risico's voortkomend uit deze risico-inventarisatie en de daaropvolgende afspraken worden vastgelegd in het desbetreffende cliëntdossier.

Incidenten worden aantoonbaar geregistreerd en geanalyseerd door de aanbieder, waarop een verbeterplan volgt. Bovendien worden incidenten regelmatig besproken door het team kwaliteitsmanagement van Reinaerde.

Tekortkoming

De toezichthouder constateert een tekortkoming op het structureel inventariseren van cliëntgebonden risico's. Uit verschillende gesprekken met begeleiders blijkt dat er niet structureel een risico-inventarisatie wordt uitgevoerd bij cliënten.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Toelichting op de norm:

De aanbieder heeft de (actuele) stappen van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie. Daarnaast zorgt de aanbieder ervoor dat professionals conform de meldcode werken en signalen zorgvuldig afwegen.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld conform wettelijke eisen. Een medewerker geeft aan dat de meldcode bij gelegenheid besproken wordt tijdens het werkoverleg.

Het is raadzaam om de meldcode met grotere regelmatigheid onder de aandacht te brengen, zodat begeleiders oplettend blijven op mogelijke signalen.

Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Toelichting op de norm:

De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol (Wmo) van de gemeenten in de regio Utrecht; waarbij calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld worden gemeld.
(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol van de GGD regio Utrecht en geeft aan in het geval dat een calamiteit zich voordoet melding hiervan te maken bij de daarvoor aangewezen toezichthouders. Het calamiteitenprotocol is opgenomen in het beleid van de aanbieder. Uit de gesprekken met de beroepskrachten blijkt dat zij voldoende op de hoogte zijn van het calamiteitenprotocol. Zij geven aan dat een dergelijke melding terecht komt bij de gedragsdeskundige en de manager, waar vervolgens de zwaarte van het incident wordt afgewogen en er wordt gekeken of het een calamiteit betreft.

Hygiëne en gezondheid

Toelichting op de norm:

Er is hygiënebeleid opgesteld passend bij de locatie en/of de geboden ondersteuning en dit beleid wordt in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd.

De aanbieder neemt in het beleid en in de praktijk de verantwoordelijkheid om de gezondheid van cliënten en personeel te beschermen, door passende (preventieve) maatregelen te treffen en gezondheidsrisico's waar mogelijk te beperken; ook onder onvoorziene of uitzonderlijke omstandigheden.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Hygiëne en gezondheid.

De aanbieder streeft naar het creëren van arbeidsomstandigheden waarin op hygiënische wijze kan worden gewerkt. Zo blijkt uit de beleidsdocumenten dat de aanbieder richtlijnen heeft opgesteld omtrent de persoonlijke hygiëne van cliënten. Begeleiders hebben hierin een signalerende functie.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Tactisch manager d.d. 20220406
- Kwaliteitsmedewerker d.d. 20220318
- 4 ambulante cliënten d.d. 20220419, 20220420 en 20220509
- 4 ambulante medewerkers d.d. 20220406

Dossiers

- 4 cliëntdossier ingezien d.d. 20220406
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20220406

Documenten

- 3.1 9.04.01.01 BedrijfsContinuïteitsPlan Reinaerde
- 3.1 9.04.01.01a Bijlagen BedrijfsContinuïteitsPlan Reinaerde
- 3.1 9.04.03.02 Procedure uitvoering BHV-BVI
- 3.1 9.04.05.13 Calamiteitenhandboek
- 3.1 groepsinterview vragen 2018
- 3.1 rondgang
- 3.1 1.02.11.01 Medicatiebeleid Reinaerde
- 3.1 4.02.02 Procedure melden en onderzoeken van incidenten en calamiteiten
- 3.2 1.02.10.06 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- 3.3 Handleiding incidentenformulier BPMone voor medewerkers
- 3.3 4.02.01 Beleid incidenten en calamiteiten
- 3.4 1.02.12.19 Richtlijnen persoonlijke hygiëne cliënten

Website

<https://www.reinaerde.nl>, geraadpleegd d.d. 20220415 en 20220505

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Reinaerde
Website : www.reinaerde.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Reinaerde
Adres aanbieder : Postbus 3364
Postcode en plaats : 3502 GJ Utrecht
K.v.K. nummer : 30170001
Website : www.reinaerde.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Renswoude Rhenen Veenendaal

Planning

Datum onderzoek : 17-03-2022
Opstellen concept rapport : 09-05-2022
Schriftelijke reactie aanbieder : 23-05-2022
Vaststellen rapport : 13-06-2022
Verzenden rapport naar
betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

De schriftelijke reactie betreft een reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

Reinaerde betreft het deels voldoen aan het aantoonbaar vastleggen van de contactgegevens van de betrokken ketenpartners en het structureel in kaart brengen van de cliëntgebonden risico's in de dossiers van de cliënten. Deze bevindingen zijn geconstateerd door de toezichthouder tijdens het kwaliteitsonderzoek Wmo op Ambulante ondersteuning bij Reinaerde wat door de GGD regio Utrecht is uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal.

Reinaerde heeft direct deze verbeterpunten opgevolgd en verklaart dat per 1 juni 2022 de dossiers op orde zijn en structureel op orde zullen blijven en dat hiermee de geconstateerde tekortkomingen in de norm Afstemming in keten en in de norm Veilige Verstrekking zijn opgeheven. Elk cliënt-dossier is (structureel) voorzien van een samenwerkingsovereenkomst met derden alsmede een risico analyse van cliëntgebonden risico's.