

WMO TOEZICHT

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek
Naam: Stichting Siza
Adres: Kemperbergerweg 139E
Postcode en woonplaats: 6816 RP Arnhem
KvK nummer: 09103844

Zorgvorm: begeleiding, waarbij alleen getoetst is op VOG's en beroepskwalificaties van alle ambulante begeleiders

Datum inspectie: 11 oktober 2021
In opdracht van: Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland en de gemeente Arnhem

INHOUDSOPGAVE

WMO TOEZICHT	1
INLEIDING	3
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	3
Onderzoek: aanleiding en belang	3
Inspectiehistorie	4
CONCLUSIE EN ADVIES	4
Advies aan de gemeente	4
BEVINDINGEN	5
4 Kwaliteit van personeel en organisatie	5
4.3 Goed hulpverlenerschap, professionele standaard en kwaliteit	5
4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)	5
ZIENSWIJZE AANBIEDER	6
BRONOVERZICHT	7
GEGEVENSOVERZICHT	7
BIJLAGE 1 EISEN	9

INLEIDING

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

11 Gemeenten in de regio Centraal Gelderland hebben deze taak ondergebracht bij Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (MGR), te weten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

De Wmo 2015 regelt in artikel 6.1. dat gemeenten een toezichthoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

Zorgaanbieders die Wmo ondersteuning bieden, leveren vaak ook langdurige zorg (Wlz). Op de langdurige zorg wordt toezicht gehouden door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

Uitgangspunt voor het toezicht zijn de kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 aangevuld met alle eisen en voorwaarden waaronder de aanbieder gecontracteerd is binnen Inkoop 2020.

De rapporten van Wmo kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van de GGD Gelderland –Midden worden gepubliceerd op de website www.vggm.nl

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen MGR SDCG), waarbij de gemeente Arnhem als opdrachtgevende gemeente optreedt.

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Stichting Siza kan worden ingediend bij de gemeente Arnhem.

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Stichting Siza verleent ondersteuning en zorg binnen de zorgvormen beschermd wonen, begeleiding, groepsbegeleiding, behandeling, activerend werk en leef- en behandelgroepen in Gelderland en Midden-Brabant.

In het algemeen betreft het cliënten met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking en mensen met autisme of niet-aangeboren hersenletsel.

De aanbieder biedt naast begeleiding vanuit de Wmo ook ondersteuning en zorg vanuit de jeugdwet, de Wlz en de participatiewet.

De ambulante begeleiding, waarop dit onderzoek zich richt, wordt geboden door 88 begeleiders.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Arnhem als opdracht gevende gemeente optreedt. Bij dit onderzoek zijn ook de gemeenten Doesburg, Duiven, Lingewaard, Renkum en Westervoort betrokken.

Het onderzoek had als doel na te gaan of de aanbieder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en de aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke verordening en de regionale contracteisen en – voorwaarden ten aanzien van personeelskwalificaties en het hebben van een geldige Verklaring omtrent het gedrag.

Het inspectiebezoek vond plaats op 11 oktober 2021. Het betrof een aangekondigd inspectiebezoek.

Het onderzoek bestond uit het screenen van 88 personeelsdossiers van ambulante begeleiders waarbij gekeken is naar een diploma van een passende afgeronde opleiding en de aanwezigheid van een Verklaring omtrent het gedrag.

Er hebben bezoeken plaatsgevonden aan 5 van de ambulante begeleiders. Deze begeleiders zijn werkzaam als ZZP-er. Tijdens de bezoeken zijn van hen het originele diploma en de originele VOG ingezien.

Er hebben gesprekken plaats gevonden met de senior P&O adviseur en een medewerker P&O. Personen stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer.

Inspectiehistorie

Op 2 oktober 2020 heeft pro actief toezicht plaatsgevonden bij de aanbieder middels een QuickScan in opdracht van de MGR SDCG.

De QuickScan is een verkorte variant van een kwaliteitsonderzoek, waarin geselecteerde basiseisen uit het regionale kwaliteitskader worden getoetst. Naar aanleiding van de QuickScan adviseerde de Wmo toezichthouder om geen volledig onderzoek uit te voeren, maar om genoemde tekortkomingen mee te nemen in gesprekken met de aanbieder.

Uit de QuickScan bleken verbeterpunten ten aanzien van het melden van calamiteiten, het kwaliteitssysteem, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, personeelskwalificaties en VOG's.

De Wmo toezichthouder adviseerde de MGR SDCG om geen volledig onderzoek uit te voeren, maar om genoemde tekortkomingen mee te nemen in gesprekken met de aanbieder.

CONCLUSIE EN ADVIES

Uit onderzoek blijkt dat bij Stichting Siza niet wordt voldaan aan de getoetste wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.

Er wordt nog niet voldaan aan:

- **Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub c.).**
 - Uitvoering door een professional met een opleiding op minimaal mbo3 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn onder aansturing van een professional met minimaal een opleiding op mbo-4/ beginnend hbo niveau in een gelijke richting.
 - Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is een ervaren professional nodig met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn (FWG 45 of hoger).
 - Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door Inkoop SDCG, niet ouder dan 3 jaar. Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënt hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem te handhaven (conform handhavingsbeleid).

BEVINDINGEN

4 Kwaliteit van personeel en organisatie

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub c.)

4.3 Goed hulpverlenerschap, professionele standaard en kwaliteit

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan

Beschrijving:

De toezichthouder heeft van 61 ambulante begeleiders een kopie van een diploma van een beroepsopleiding ingezien, passend bij het niveau waarop de begeleider werkzaam is.

Bij 5 ambulante begeleiders heeft de toezichthouder een kopie van een diploma gezien dat niet past bij het niveau waarop de begeleider werkzaam is. In twee gevallen ging het om een diploma op Mbo-niveau 3 waar dit Mbo-niveau 4 moet zijn. In drie gevallen betrof het een diploma op Mbo-niveau 4 waar dit Hbo-niveau moet zijn.

In 16 dossiers van ambulante begeleiders ontbrak een diploma. Het is onduidelijk of deze medewerkers geen diploma hebben, of dat het dossier niet compleet is.

In 1 dossier was alleen een diploma van een Post-Hbo aanwezig.

Tevens zijn er 5 ZZP-ers werkzaam als ambulante begeleider. Van deze medewerkers zijn de originele diploma's ingezien, allen waren passend bij het niveau waarop de begeleider werkzaam is.

4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan

Beschrijving:

De toezichthouder heeft van 83 ambulante begeleiders een gescande VOG ingezien.

Eén VOG was ouder dan 3 jaar en voldoet daarmee niet aan de gestelde eis.

Bij een derdemedewerker was de VOG vorig jaar al verlopen. De P&O medewerker heeft destijds de medewerker een aanvraagformulier voor een nieuwe VOG toegestuurd. Nadat hierop geen reactie kwam is er drie keer een herinnering gestuurd, waarna volgens protocol de leidinggevende van de medewerker is ingelicht over het feit dat er geen VOG is aangeleverd en de medewerker hierover niets laat horen. In het dossier van de medewerker is geen gespreksverslag opgenomen waaruit blijkt dat de leidinggevende met de medewerker heeft gesproken over het niet aanleveren van een nieuwe VOG. Het dossier laat wel zien dat in september 2021 nogmaals een aanvraagformulier voor een VOG is verstuurd naar deze medewerker.

Het is nu niet duidelijk of de medewerker:

- De VOG nooit heeft aangevraagd
- De VOG heeft ontvangen maar niet heeft afgegeven aan de P&O medewerker
- Van dienst Justis een brief heeft ontvangen waarin met reden omkleed staat beschreven dat de medewerker geen VOG ontvangt.

Van de 88 ambulante begeleiders hebben er 86 een juiste en geldige VOG waarvan een groot deel is afgegeven in het najaar van 2020.

Tevens zijn er 5 ZZP-ers werkzaam als ambulante begeleider. Van deze 5 medewerkers zijn de originele VOG's ingezien. Deze zijn allen niet ouder dan 3 jaar en de screening heeft plaatsgevonden op het juiste screeningsprofiel.

Ten tijde van het onderzoek werden per post enkele nieuwe VOG's ontvangen. De medewerker P&O checkt deze op de volgende echtheidskenmerken:

- Het papier is voorzien van een raster en het blauwe Rijkslogo
- Het papier bevat een karakteristiek golvend watermerk
- In het papier is een hologram zichtbaar

De medewerker P&O maakt geen gebruik van een UV-lamp waarmee twee aanvullende echtheidskenmerken kunnen worden gecontroleerd, te weten:

- Onder een UV-lamp blijft het papier donker en lichten kleine vezels in het papier en een beeldmerk rechtsonder op
- Onder een UV-lamp licht bij een VOG NP een rechthoek op om het blauwe N-nummer in de rechterbovenhoek.

Na deze check wordt de VOG gescand en opgeslagen in het dossier van de medewerker. Het papieren exemplaar wordt vernietigd.

ZIENSWIJZE AANBIEDER

De toezichthouder heeft van 88 ambulante begeleiders het diploma gecontroleerd en bij 21 medewerkers bleken hier vragen over: 16 personeelsdossiers zonder diploma, 5 personeelsdossiers met diploma onder het gewenste niveau en 1 personeelsdossier met alleen post hbo-diploma aanwezig.

Korte termijn: Siza neemt contact op met deze 21 medewerkers om te zorgen dat hun personeelsdossier aangevuld wordt met het juiste geldende diploma. Mocht hier bijscholing voor nodig zijn, dan zal dit worden geregeld.

Lange termijn: Siza plant een controle op het proces personeelsdossier in waarbij een check wordt gedaan op de aanwezigheid van de juiste diploma's in de personeelsdossiers. Daarbij zal worden gekeken of gebruik kan worden gemaakt van automatische systeemmeldingen. De instructie voor wat betreft controle en inhangen van de diploma's in de dossiers zal worden aangescherpt en de verantwoordelijke medewerkers en leidinggevenden zullen hierin worden getraind.

Daarnaast heeft de toezichthouder van 88 ambulante begeleiders de VOG gecontroleerd. Bij 2 medewerkers klopte deze niet: 1x een verouderde VOG (> 3 jaar) en 1x geen VOG in het dossier.

Korte termijn: Siza neemt contact op met deze 2 medewerkers om te zorgen dat hun personeelsdossier aangevuld wordt met de juiste VOG. Als geen VOG kan worden verkregen, dan kan de medewerker niet langer dit werk doen.

Lange termijn: Siza plant jaarlijks een VOG-controle in waarbij een check op aanwezigheid in het personeelsdossier, juistheid en geldigheid wordt gedaan. Onderzocht zal worden of gebruik kan worden gemaakt van automatische systeemmeldingen. De instructie voor wat betreft controle en inhangen van de VOG's in de dossiers zal worden aangescherpt en de verantwoordelijke medewerkers en leidinggevenden zullen hierin worden getraind.

- De toezichthouder ziet in de zienswijze geen aanleiding om haar beoordeling te wijzigen.

BRONOVERZICHT

Interviews met:

- Medewerker P&O
- Senior P&O Adviseur

Kwaliteit van personeel en organisatie:

- 88 VOG's van medewerkers
- 72 diploma's van medewerkers

GEGEVENSOVERZICHT

Opvanggegevens

Naam : Stichting Siza
Adres : Kemperbergerweg 139^F
Postcode en woonplaats : 6816 RP Arnhem
Telefoonnummer : 088 377 91 00
Website aanbieder : www.siza.nl
Email aanbieder : info@siza.nl
Aantal medewerkers : 88
Rechtsvorm : Stichting
HKZ/ISO gecertificeerd : Nee

Gegevens toezicht

Naam GGD : GGD Gelderland-Midden
Adres : Postbus 5364
Postcode en woonplaats : 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer : 0800-8446000
Onderzoek uitgevoerd door : Wmo toezichthouder

Gegevens opdrachtgever

Naam : Modulaire Gemeenschappelijke Regeling
sociaal domein regio Centraal Gelderland
Adres : Dorpsplein 1
Postcode en woonplaats : 6931 CZ Westervoort

Gegevens gemeente voor bezwaar tegen openbaarmaking

Naam : gemeente Arnhem
Adres : Postbus 5283
Postcode en woonplaats : 6802 EG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 11-10-2021
Opstellen concept inspectierapport : 20-10-2021
Hoor/wederhoor : 04-11-2021
Zienswijze ontvangen : 10-11-2021
Vaststelling inspectierapport : 11-11-2021
Verzending inspectierapport : 12-11-2021

BIJLAGE 1 EISEN

4 Kwaliteit van personeel en organisatie

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub c.)

4.2 Personeelsbeleid	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 13 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend werkgeboden wordt	
De opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan opdrachtgever te aantonen.	Ar bekwame, zet kunnen	N.v.t.
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding basis	Begeleiding Basis	
Uitvoering door een professional met een opleiding op minimaal mbo3 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn onder aansturing van een professional met minimaal een opleiding op mbo-4/ beginnend hbo niveau in een gelijke richting.		Deels
Inkoopdocument Begeleiding Productbeschrijving begeleiding specialistisch	Begeleiding Specialistisch	
Door de complexiteit en hoge mate van instabiliteit van de situatie is een ervaren professional nodig met een hbo-opleiding richting Zorg en Welzijn (FWG 45 of hoger).		Deels

4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 15 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door Inkoop SDCG, niet ouder dan 3 jaar. Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënt hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.		Deels

