



Rapport bezoek toezichthouders Wmo aan Overstag

Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en 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?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 moet het college van burgemeester en wethouders (B&W) een toezichthouder aanwijzen. Het toezicht op o.a. Beschermd wonen is belegd bij de gemeente Groningen. Die is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden: toetsen van kwaliteit van Beschermd wonen.

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/nadere regels en het Kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen.

Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouders is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is het beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is, het doen van aanbevelingen en mogelijk het geven van advies aan het college van B&W.

1. Het onderzoek

Inleiding

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening Beschermd Wonen die geboden wordt door Overstag op de locatie Dr. Koppiusstraat 56 in Veendam. De aanbieder heeft een contract voor het leveren van Zorg in natura (ZIN) met de centrumgemeente Groningen voor de producten 'Verblijf met 24-uurs toezicht', 'Verblijf met toezicht nabij en op afroep' en 'Thuis Plus'. Overstag geeft aan dat de ambulante begeleiding nog ter discussie staat vanwege de geringe vergoeding die Overstag hiervoor ontvangt. Er wordt regelmatig een beroep op Overstag gedaan buiten de kantooruren voor cliënten van andere aanbieders.

De toezichthouders hebben onderzocht op welke wijze Overstag zorg draagt voor goede kwaliteit van de voorziening. De eisen uit de Wmo 2015, het kwaliteitskader Beschermd Wonen en Opvang en de gemeentelijke regeling/verordening van de gemeente Groningen zijn hiervoor als onderlegger gebruikt. Met name is gekeken in hoeverre de geboden zorg de cliënt centraal stelt, er passende en effectieve ondersteuning wordt geboden en de veiligheid gewaarborgd wordt.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek heeft bestaan uit een bezoek op de woonlocatie van Overstag. Tijdens het bezoek is gesproken met dhr. Spieker, meewerkend directeur van Overstag, een aantal medewerkers en een cliënt. Ter voorbereiding op het bezoek is informatie verzameld door het raadplegen van openbare en gemeentelijke bronnen.

Beschouwing

Locatie

Overstag is gevestigd in twee aaneengesloten woonhuizen in een straat in een woonwijk in Veendam. In het pand zijn 15 woonplekken, verdeeld over een fase 1 (met observatie en toezicht), een fase 2 (waar jongeren meer zelfstandig wonen) en sinds kort een fase 3 voor nog meer zelfstandigheid. De fases zijn strikt van elkaar gescheiden; de jongeren mogen alleen in hun eigen 'fase' komen. De badkamers worden gedeeld en er is een gezamenlijke woonkamer met

openbare orde en veiligheid, en korte lijnen met de wijkagent. De wens is om met Cura XL en de gemeente regelmatig contact te hebben. Met de directe burens wordt contact opgenomen wanneer er een incident heeft plaatsgevonden. Zij worden geïnformeerd (zonder namen te noemen) als bijv. de politie aan de deur van Overstag is geweest. Ook kunnen de burens gemakkelijk contact opnemen met Overstag.

2. Observaties en bevindingen

Cliënt centraal

Intake en plaatsing

Aanmelding van de jongere gebeurt langs diverse kanalen zoals via Het poortje, Cura XL of Jeugdzorg. In het verleden heeft Overstag de ervaring opgedaan dat niet alle informatie over de jongere werd overgedragen. Daarom wordt nu door Overstag alle informatie opgevraagd en moet ook de indicatie rond zijn voordat de jongere wordt geplaatst.

Als eerste vindt er een telefonische check plaats: is deze jongere geschikt voor plaatsing bij Overstag? Vervolgens komt de jongere kijken. Ook wordt voor plaatsing de beste benadering van de jongere bepaald. Er wordt van elke jongere een risicoanalyse gemaakt.

Van de jongeren van Overstag valt ongeveer de helft onder de Wmo, de anderen vallen onder andere wetgeving (bij Menzis, Het Poortje, of een psychiater). Er worden afspraken gemaakt over de regievoering.

Begeleidingsmethode en begeleidingsplan

De jongeren ontvangen intensieve begeleiding. Er wordt structuur geboden en afspraken gemaakt. Wanneer de jongere zich niet aan de afspraak houdt, vindt er een maatregelgesprek plaats waarin de directeur hoor en wederhoor toepast. Vaak gaat het om situaties waarbij er sprake is geweest van geweld (er hebben zich 3 geweldsincidenten voorgedaan) of verbale agressie (wat bij de jongeren veel voorkomt). Dit gesprek vindt niet plaats op de woonlocatie maar op kantoor in Groningen. De reden hiervoor is het veilig houden van de woonomgeving. Op basis van dit gesprek krijgt de jongere een maatregel (bijv. binnen blijven of een X aantal kilometers lopen). Indien nodig (bijv. medewerkers zijn aangevallen of er zijn vernielingen aangericht) wordt door Overstag aangifte

Clïentbetrokkenheid en – tevredenheid

Maandelijks is er een bewonersoverleg. De wens die hier regelmatig ter tafel komt, is de beschikbaarheid van het Internet gedurende de hele dag. Momenteel wordt het Internet 4 dagen per week vanaf 23 uur uitgeschakeld. Vanaf donderdagmiddag tot zondag is het Internet hele dag beschikbaar. Overstag heeft geen cliëntenraad en verricht ook geen cliënttevredenheidsonderzoek.

Klachtenregeling

Voor onafhankelijke klachtenbemiddeling maakt Overstag gebruik van het Klachtenportaal Zorg. Overstag heeft m.u.v. een klacht door de vader van een jongere nog nooit een klacht ontvangen. Volgens Overstag wordt een klacht voorkomen door goed te luisteren naar de jongeren.

Vertrouwenspersoon

Overstag heeft geen vertrouwenspersoon voor de jongeren. Wanneer er bij een jongere sprake is van een verslaving dan gaat de VNN hierover in gesprek met de jongere. Bij Overstag is de coach het eerste aanspreekpunt van de jongere. Indien nodig kan de jongere bij de directeur terecht.

Passende en effectieve ondersteuning

Opleiding en personeel

Overstag heeft 15 mensen in dienst. De meeste met een vaste aanstelling:

- HBO opgeleide ervaringsdeskundige;
- MBO opgeleide medewerkers (specifieke doelgroepen); zij voeren de dagelijkse begeleiding uit. Daarnaast een werkmeester t.b.v. de dagbesteding;
- Een medewerker voor de backoffice (o.a. de beschikkingen);
- Een gedragswetenschapper (deze wordt ingehuurd en is o.a. aanwezig bij alle besprekingen);
- Nachtdiensten (zij zorgen voor de veiligheid en zijn vaak oud-militair of oud-beveiligers).

Daarnaast is de directeur betrokken bij de uitvoering; met name de veiligheid en het bewaken van de grenzen.

Alle medewerkers hebben een VOG.

Overstag werkt niet met vrijwilligers

Scholing en opleiding wordt door Overstag betaald en de uren worden vergoed.

Scholing die door Overstag is aangeboden:

- Risico taxatie d.m.v. DROS (Dynamic Risk Outcome Scale) een risicotaxatie instrument voor volwassenen met LVB;
- Agressie training;
- Medicatie;
- BHV.

Protocollen en instructies

Overstag heeft de protocollen op de locatie in een map op overzichtelijke wijze beschikbaar. De map is voor alle medewerkers goed te vinden.

Veiligheid

Huisregels

De huisregels zijn als *de 11 geboden* terug te vinden op meerdere plekken in het huis en staan vermeld in het regelboekje dat de jongeren bij binnenkomst tekent. Bij Overstag is alcohol verboden. Bij het vermoeden dat een jongere alcohol heeft gedronken vindt er een blaas- of urinetest plaats. Deze testen worden overigens ook steekproefsgewijs uitgevoerd. Bezoek onder de 18 jaar mag niet in huis komen, in het pand of in de omgeving van het pand mag niet geblowd worden en de jongeren mogen niet bij elkaar op de kamer komen. Om 23.00 uur moeten de ramen op de kamers dicht en afgesloten worden. De jongeren mogen niet zonder aan te kloppen het kantoor binnenkomen. Roken op de kamer is wel toegestaan. De jongeren moeten achterom de woning betreden (en niet via de voordeur).

Bij de dagbesteding mag de mobiele telefoon niet mee. De ervaring is namelijk dat binnenkomende berichten heel plotseling een escalatie kunnen veroorzaken. De mobiel blijft thuis op de eigen kamer die op slot gaat.

Incidenten

In 2018 hebben zich 80 incidenten voorgedaan (verdeeld over alle jongeren; niet beperkt tot de Wmo). De incidenten worden geregistreerd op een meldformulier. Via de backoffice komen de formulieren bij de directeur. Vaak betreft het meldingen die te maken hebben met gebrek aan

Brandveiligheid

Het toetsen op brandveiligheid valt niet onder de bevoegdheden van de toezichthouder Wmo. Van een aanbieder van Beschermd wonen wordt verwacht dat deze zich houdt aan geldende wet- en regelgeving.

Medicatieveiligheid

De medicatie wordt per jongere overhandigd en afgetekend door de medewerker van Overstag. Dit gebeurt in dezelfde ruimte als waar de medicijnen worden bewaard. Deze bevindt zich op de bovenverdieping van de woning. Inname van de medicatie in het bijzijn van de medewerker gebeurt alleen wanneer er sprake is van een risico op een psychose bij de jongere.

Privacy

Overstag heeft de dossiers van de jongeren zowel digitaal als op papier in een map. De papieren dossiers staan in een afgesloten kast in het kantoor. Toegang tot de digitale dossiers heeft niet iedereen; de werkers wel, maar de nachthoofden niet. Er wordt gelogd wie de dossiers heeft geopend.

Mailverkeer met derden gebeurt gecodeerd met Zivver, onderling gebruikt men afkortingen.

De woonlocatie wordt beveiligd middels cameratoezicht. De beelden van de camera's zijn op schermen in het kantoor te zien. Hoe lang de beelden bewaard blijven was Overstag niet bekend.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode is bekend. Overstag heeft in het verleden een melding van huiselijk geweld gemaakt toen een jongere ruzie had met zijn vriendin waarbij klappen werden uitgedeeld.

Kwaliteitsmanagement

Overstag streeft er naar om begin 2020 ISO gecertificeerd te kunnen worden. Belangrijk aandachtspunt voor Overstag is dat de werkprocessen duidelijk, stap voor stap beschreven staan. Een extern bureau ondersteunt Overstag om de formats van de ISO voor de medewerkers te 'vertalen' zodat deze werkbaar zijn.

3. Conclusies, adviezen en verbeteringen

Overstag biedt beschermd wonen aan een specifieke doelgroep, namelijk jongeren tussen de 17 en 25 jaar met een IQ lager dan 100. De jongeren hebben een meervoudige problematiek op meerdere leefgebieden waarbij Overstag door het bieden van structuur en intensieve begeleiding de jongeren ondersteunt. De directie en medewerkers waarmee gesproken is, tonen een grote mate van betrokkenheid bij Overstag en de jongeren. Ook investeren zij in goede contacten met buurtbewoners.

De kwaliteit van de ondersteuning, de professionaliteit van het personeel en de mate van veiligheid maken een solide en doordachte indruk.

Beoordeling en adviezen op de verschillende thema's

Clïënt centraal

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet aanbieder op dit thema grotendeels aan de gestelde eisen, met uitzondering van het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. In de Wmo is een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek verplicht op grond van artikel 2.5.1. eerste lid. In de wet wordt niet beschreven hoe dit onderzoek eruit moet zien (vormvrij).

De toezichthouders verwachten van Overstag dat zij deze verplichting nakomen en hier invulling aan gaat geven.

Passende en effectieve ondersteuning

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet Overstag op dit thema aan de gestelde eisen.

Veiligheid

Naar het oordeel van de toezichthouders voldoet Overstag op dit thema aan de gestelde eisen.

Advies:

- ontwikkel beleid en/of een protocol aangaande het cameratoezicht, met daarin bijv. bewaartermijnen, autorisaties voor het uitlezen van de beelden e.d. (in lijn met de AVG).

Bijlage: reactie aanbieder op rapport

Geen reactie ontvangen.

Afdeling Monitoring & Informatie

Overstag Zorg BV
T.a.v. dhr. G. Spieker
Postbus 373
9700 AJ GRONINGEN

Telefoon 06-51179383

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 8090447

Datum 23-04-2020

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Vastgesteld rapport

Geachte heer Spieker,

Hierbij ontvangt u het rapport waarin de opvolging van onze eerder gegeven adviezen is beoordeeld. Hiermee is het toezichtbezoek en opvolging afgerond.

Wij danken u voor uw medewerking aan het onderzoek. Wel verzoeken wij u een volgende keer goed te letten op de genoemde termijnen.

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u ons bereiken op bovenstaand nummer.

Met vriendelijke groet,
