



IJsselland

Rapport

Stichting Frion

(Ambulante ondersteuning)

Govert Flinckstraat 31
8021 ET Zwolle

Toezichthouder	:	GGD IJsselland
In opdracht van de gemeente(n)	:	Steenwijkerland Zwartewaterland
Datum onderzoek	:	19-09-2023
Type onderzoek	:	Proactief onderzoek
Status	:	definitief
Datum vaststellen rapport	:	10-10-2023

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 heeft het college van burgemeester en wethouders, GGD IJsselland aangewezen als toezichthouder. GGD IJsselland is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden GGD IJsselland is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert GGD IJsselland of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

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 (eventuele) nadere regelgeving.

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 toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is op het domein cliënten;
2. Informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening op het domein cliënten;
3. Informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening op het domein cliënten.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- het eerste hoofdstuk gaat over de onderzoeksopzet;
- het tweede hoofdstuk beschrijft per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder;
- het derde hoofdstuk bevat de gegevens van de aanbieder en toezichthouder;
- in de bijlage staat - indien de aanbieder hiervan gebruik heeft gemaakt - de schriftelijke reactie van de aanbieder op dit rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Clënten

- Cliëntgerichtheid

Personeel

- Professionele standaard

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksofzet

Op 19 september 2023 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een aangekondigd onderzoek uitgevoerd naar Stichting Frion te Zwolle. Dit onderzoek richt zich op de ambulante ondersteuning geboden door Stichting Frion in gemeente Zwartewaterland en Steenwijkerland.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van gemeente Zwartewaterland en uitgevoerd door twee toezichthouders Wmo (hierna te noemen; toezichthouder).

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van proactief toezicht en heeft zich gericht op vooraf geselecteerde voorwaarden uit het toetsingskader van GGD IJsselland. Het gehele toetsingskader is gepubliceerd op de website van GGD IJsselland:

<https://www.ggdijssel.nl/professionals/zorginstellingen/toezicht-wmo/>

Dit toetsingskader is gebaseerd op (lokale) wet- en regelgeving.

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, heeft de toezichthouder de volgende gesprekken gevoerd;

- interview met de bestuurder, manager zorg, kwaliteit en veiligheid en de bedrijfsvoeringspartner op 19 september 2023;
- interview met orthopedagoog en twee begeleiders op 19 september 2023;
- digitaal interview met een cliënt en een begeleider op 19 september 2023.

De volgende bronnen zijn geraadpleegd;

- cliëntendossiers waaronder ondersteuningsplannen, rapportages en evaluaties;
- beroepskwalificaties;
- verklaringen omtrent het gedrag;
- overzicht medewerkers;
- website <https://frionzorg.nl>.

Reactie aanbieder

De aanbieder is in de gelegenheid gesteld om het rapport te controleren op feitelijke onjuistheden én een reactie toe te voegen aan het rapport. Dit betreft niet de formele zienswijze, zoals omschreven in de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb).

Op 9 oktober 2023 heeft de aanbieder gereageerd.

De aanbieder heeft drie feitelijke onjuistheden en/of opmerkingen geplaatst. Deze zijn door de toezichthouder overgenomen. Het oordeel is ongewijzigd. De aanbieder heeft een schriftelijke reactie als bijlage aan dit rapport aangeleverd.

Beschouwing

Stichting Frion (hierna; Frion) is gevestigd in Zwolle en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 05067463 met vestigingsnummer 1477300. Frion is een organisatie die ondersteuning biedt voor mensen met een verstandelijke beperking en is actief in de regio Noordwest-Overijssel.

Dit proactieve onderzoek heeft zich gericht op de ambulante ondersteuning in de gemeente Zwartewaterland en Steenwijkerland. Ten tijde van het inspectiebezoek nemen er 38 cliënten ambulante ondersteuning af geleverd op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bij Frion vanuit deze gemeenten.

Frion biedt naast ambulante ondersteuning tevens dagbesteding en begeleid wonen aan. Op de website van de organisatie is de werkwijze uitgebreid beschreven (<https://frion.nl>).

Conclusie

De aanbieder voldoet ten tijde van het inspectiebezoek aan de getoetste voorwaarden. De aanbieder draagt zorg voor een cliëntgerichte aanpak waarin oog is voor de verschillende leefgebieden, mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënten.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert de gemeente kennis te nemen van dit rapport.

Observaties en bevindingen

Clënten

Clëntgerichtheid

Doelgroep en aanbod

Frion begeleidt mensen met een verstandelijke beperking van alle leeftijden met uiteenlopende hulpvragen. Frion beschikt voor volwassenen over een uitgebreid aanbod van dienstverlening namelijk diverse dagbestedingsplekken (met een divers aanbod van activiteiten), verschillende woonvoorzieningen en ambulante ondersteuning.

Het traject en het ondersteuningsplan

Een cliënt wordt aangemeld via de consulenten van de gemeente. Afhankelijk van de complexiteit van de vraag, het aantal betrokkenen bij de aanmelding wordt ervoor gekozen of een begeleider het kennismakingsgesprek voert met de cliënt of dat de aanmeldfunctionaris van Frion daarbij aansluit.

De begeleider maakt een inschatting van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en koppelt de cliënt aan een begeleider die hierbij past. Deze begeleider is verantwoordelijk voor het maken van een ondersteuningsplan samen met de cliënt. In dit plan worden diverse levensgebieden beschreven volgens Schalock. Risico's ten aanzien van deze levensgebieden worden genoteerd en komen eventueel bij doelen en ondersteuningsafspraken weer aan de orde. Clientendossiers worden bijgehouden in ONS-Nedap.

Dossievorming is door middel van een steekproef onderzocht.

Er zijn vier dossiers ingezien verdeeld over de twee gemeenten waaruit blijkt dat er uitgebreid en regelmatig wordt gerapporteerd. Ondersteuningsplannen en evaluatieverslagen zijn aanwezig en actueel. Er wordt aantoonbaar cyclisch gewerkt.

Clënten stemmen in met het ondersteuningsplan door dit digitaal te accorderen.

Clënten hebben toegang tot hun eigen dossier via CarenZorgt. De geïnterviewde cliënt bevestigt dat er door de cliënt kan worden meegelezen.

De geïnterviewde begeleiders tonen zich betrokken bij de cliënten. Zij vertellen op welke wijze zij de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten bevorderen. Ze stemmen af op de mogelijkheden en behoefte van de cliënten. De cliënten worden gestimuleerd om zelf te doen, wat zij zelf kunnen.

De begeleiders praten respectvol over de cliënten.

Informatie

Frion beschikt over website waarop uitgebreide informatie te vinden is over de organisatie. Daarnaast wordt een cliënt mondeling en op schrift geïnformeerd tijdens het kennismakingsgesprek. De cliënt ontvangt dan een map met bijvoorbeeld informatie over de klachtenregeling.

Gedurende het traject kunnen cliënten en begeleiders ook gebruik maken van het Zoekplein (multimediabibliotheek), daarover wordt de cliënt door de begeleider geïnformeerd.

Continuïteit van de ondersteuning

Er wordt een schaduwbegeleider aangewezen die waar mogelijk vervangt bij ziekte. Wanneer een cliënt meerdere keren in de week ambulante begeleiding ontvangt zal deze begeleider ook een deel van de geïndiceerde uren de cliënt begeleiden. De cliënt is dan reeds bekend met de vervangend begeleider.

De aanbieder gaat DigiContact (24/7 digitale ondersteuning) implementeren binnen ambulante ondersteuning. Hiervoor lopen pilots in andere teams.

Deelconclusie

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Gebruikte bronnen

- interview met de bestuurder, manager zorg, kwaliteit en veiligheid en de bedrijfsvoeringspartner op 19 september 2023
- interview met orthopedagoog en twee begeleiders op 19 september 2023
- digitaal interview met een cliënt en een begeleider op 19 september 2023
- cliëntendossiers waaronder ondersteuningsplannen, rapportages en evaluaties
- website <https://frionzorg.nl>

Personeel

Professionele standaard

Personeel

Ambulante ondersteuning in Steenwijkerland en Zwartewaterland wordt geleverd door een team van 12 begeleiders.

Frion zet bij de ambulante begeleiding geen vrijwilligers of stagiaires in. Frion oriënteert zich op welke manier stagiaires een bijdrage kunnen leveren aan de ambulante ondersteuning.

Verklaring omtrent het gedrag

De verklaringen omtrent het gedrag zijn middels een steekproef onderzocht. De toezichthouder heeft vier verklaringen omtrent het gedrag opgevraagd en ingezien. Deze verklaringen omtrent het gedrag zijn op het juiste screeningsprofiel gescreend. De verklaringen dateren van 2002, 2021 en tweemaal uit 2023. De zorgaanbieder hanteert geen geldigheidstermijn voor een verklaring omtrent het gedrag voor de medewerkers. De toezichthouder geeft dit als aandachtspunt mee.

Beroepskwalificaties

Frion heeft een overzicht aangeleverd van medewerkers die werkzaam zijn in de gemeente Steenwijkerland en Zwartewaterland. De begeleiders hebben volgens de aanbieder relevante beroepskwalificaties behaald op mbo-, hbo- en/of universitair niveau. De beroepskwalificaties van de medewerkers zijn door middel van een steekproef onderzocht. De vier getoonde beroepskwalificaties zijn passend bij de aard van de te leveren ondersteuning.

Deelconclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden.

Gebruikte bronnen

- interview met de bestuurder, manager zorg, kwaliteit en veiligheid en de bedrijfsvoeringspartner op 19 september 2023
- beroepskwalificaties
- verklaringen omtrent het gedrag
- overzicht medewerkers

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Stichting Frion
Website : <https://www.frionzorg.nl>

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Stichting Frion
Adres aanbieder : Postbus 40029
Postcode en plaats : 8004 DA Zwolle
K.v.K. nummer : 05067463
Website : <https://www.frionzorg.nl>

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD IJsselland Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 1453
Postcode en plaats : 8001 BL ZWOLLE
Telefoonnummer : 038-4281428
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Steenwijkerland Zwartewaterland

Planning

Datum onderzoek : 19-09-2023
Opstellen concept rapport : 26-09-2023
Schriftelijke reactie aanbieder : 09-10-2023
Vaststellen rapport : 10-10-2023
Verzenden rapport naar betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Op 26 september 2023 ontvingen wij uw brief van dezelfde datum met daarbij als bijlage het concept rapport van bevindingen dat door u werd opgesteld naar aanleiding van het onderzoek dat u in het kader van proactief toezicht op 19 september 2023 in uw hoedanigheid van Wmo-toezichthouder hebt uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening die Stichting Frion (hierna: Frion) biedt, te weten ambulante ondersteuning in de gemeenten Zwartewaterland en Steenwijkerland.

Frion heeft uw bezoek waarbij onze medewerkers en één van onze cliënten met u in gesprek zijn geweest over de wijze waarop Frion de zorg vormgeeft als prettig en constructief ervaren.

In het hoofdstuk Observaties en bevindingen geeft u in de paragraaf Personeel aan dat de verklaringen omtrent gedrag die u in het kader van uw onderzoek hebt ingezien op het juiste screeningsprofiel zijn gescreend. Vervolgens geeft u aan dat Frion geen geldigheidstermijn hanteert voor een Verklaring Omtrent Gedrag (hierna: VOG) voor de medewerkers, hetgeen u als aandachtspunt meegeeft.

Dit punt kwam ook tijdens uw bezoek reeds aan de orde en hier is uitvoerig over gesproken. Daarbij is aangegeven dat Frion niet alleen over een VOG van elke medewerker beschikt, maar dat Frion er tevens belang aan hecht om continu met haar medewerkers in gesprek te blijven om zodoende zowel de kwaliteit van, als de veiligheid in de zorg te bewaken en te verbeteren.