

Wmo rechtmatigheid

IJssel-Vecht

Gemeente Zwolle en Regio IJssel-Vecht

Dalfsen, Hardenberg, Kampen, Ommen,
Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland

2024

Stichting Frion

PROACTIEF ONDERZOEK

Opgemaakt door : Toezichthouder Wmo rechtmatigheid
In opdracht van : Gemeente Zwolle
Type onderzoek : Proactief
Datum : 10 juli 2024

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Aankondiging	1
3	Organisatie	1
3.1	Stichting Frion	1
3.2	Kamer van Koophandel (KvK)	2
3.3	Jaarrekening 2023	2
3.4	Website zorgaanbieder Stichting Frion	2
3.5	Kwaliteitsonderzoek	3
3.6	Overige publieke informatie	3
4	Werkbezoek	4
4.1	Methode	4
4.2	Resultaten	5
5	Locatie dagbesteding	10
6	Conclusie	10
7	Reactie zorgaanbieder Stichting Frion	10
8	Reactie toezichthouders Wmo	11

1 Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning, nader te noemen Wmo. De Wmo is er voor mensen met een beperking, chronische, psychische of psychosociale problemen, die niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere mensen uit het sociale netwerk voldoende zelfredzaam zijn of in staat zijn tot participatie. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid van de Wmo. Het toezicht in dit rapport is gebaseerd op de rechtmatigheid van de Wmo.

Het college van burgemeester en wethouders heeft conform artikel 6.1 van de Wmo toezichthouders - in dienst van de regio IJssel-Vecht - aangewezen voor de rechtmatigheid. De toezichthouders zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet. Het doel van het toezicht is te bevorderen dat de wet wordt nageleefd, evenals de Wmo-verordening, regels en afspraken in contracten.

De toezichthouders Wmo hebben voor de gemeente Zwolle een proactief onderzoek uitgevoerd naar Frion. Dit onderzoek is niet naar aanleiding van meldingen of signalen, maar uit eigen beweging van de toezichthouders. Onderdeel van het onderzoek is een werkbezoek. In een werkbezoek gaat het niet alleen om de controle, maar ook om het kennismaken van beide kanten.

2 Aankondiging

Op maandag 10 juni 2024 heeft toezichthouder Wmo & Jeugdwet R.T.J. Rens een e-mail aan zorgaanbieder Stichting Frion verzonden. Middels de email is het proactieve werkbezoek aangekondigd. Op 11 en 13 juni 2024 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden met M. van de Voorde, contractmanager WLZ & Sociaal Domein bij Stichting Frion. Tijdens deze telefoongesprekken is er uitgelegd wat de reden is van het bezoek, en is er overlegd wanneer en waar het werkbezoek plaats zou vinden. Op dinsdag 25 juni 2024 heeft M. van de Voorde per mail bevestigd dat het werkbezoek zou plaatsvinden op dinsdag 2 juli 2024 op de dagbestedingslocatie aan de Molenkampsweg 1, 8022 CT te Zwolle.

Op dinsdag 2 juli 2024, omstreeks 09:00 uur, hebben toezichthouders R.T.J. Rens en C. Nieuwenhuijsen genoemd werkbezoek afgelegd. Tijdens dit werkbezoek hebben genoemde toezichthouders gesproken met M. van de Voorde (contractmanager WLZ & Sociaal Domein), D. van den Bos-Doppert (Finance & Control) en M. Piepenbroek (Manager Zorg, Kwaliteit & Veiligheid).

3 Organisatie

3.1 Stichting Frion

Zorgaanbieder Stichting Frion levert zorg aan mensen met een verstandelijke beperking in Zwolle, Steenwijk, Zwartsluis en Hasselt. Zorgaanbieder Stichting Frion heeft woonlocaties en dagbestedingslocaties en biedt (ambulante) zorg aan cliënten via de volgende financieringsvormen: Wlz, Wmo en Jeugdwet, in de vorm van Zorg in Natura en persoonsgebonden budget. Ongeveer 46% van de cliënten zijn tussen de 23 en 50 jaar oud.

Zorgaanbieder Stichting Frion heeft een contract met de gemeente Zwolle en levert aan 118 cliënten in de vorm van zorg in natura (ZIN). Van de 118 cliënten krijgen 96 cliënten zorg via de Wmo (thuisondersteuning, dagbesteding en/of beschermd wonen) en 22 cliënten ambulante Jeugdhulp. Het portaal van de sociale verzekeringsbank (SVB) is geraadpleegd op 24 juni 2024. Hieruit blijkt dat

aan 2 cliënten zorg wordt geleverd via de financieringsvorm persoonsgebonden budget (Wmo). Er is sprake van onderaannemerschap bij het Zwols Consortium.

De volgende door de gemeente Zwolle opgestelde wet-, regelgeving en overeenkomst is van toepassing:

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 2022
- Raamovereenkomst Dagbesteding-Perspectief
- Beleidsregel Wmo maatwerkvoorziening dagbesteding Perspectief vanaf 1 oktober 2021.

3.2 Kamer van Koophandel (KvK)

Handelsnaam: Stichting Frion

Bezoekadres: Govert Flinckstraat 31, 8021 ET te Zwolle

Rechtsvorm: Stichting

KVK-nummer: 05067463

Startdatum onderneming: 15 januari 2001

Bestuurders: Hugo Theodorus Broekman, Voorzitter Raad van Bestuur, Alleen/zelfstandig bevoegd

3.3 Jaarrekening 2023

De jaarrekening 2023 van zorgaanbieder Stichting Frion is in te zien via de volgende link: <https://digimv8.desan.nl/archive/search/results?year=2023&town=zwolle&organization=frion>

Uit de jaarrekening blijkt dat de Wmo opbrengsten in 2023 zijn gedaald ten opzichte van 2022. Hier staat als toelichting bij dat dit voornamelijk te verklaren is door een lagere productie.

De opbrengsten Jeugdwet zijn daarentegen gestegen in 2023 ten opzichte van 2022. Hier staat als toelichting bij dat dit voornamelijk is te verklaren door tariefsaanpassingen (index) en hogere productie.

De inzet van personeel niet in loondienst in 2023 is iets afgenomen ten opzichte van 2022. Kosten uitbesteding onderaannemers is hoger ten opzichte van 2022. Frion heeft op 13.12.2022 een kredietfaciliteit van €12.500.000 afgesloten met de ING, en op 23.10.2023 een "Stand-by Roll Over" faciliteit van €5.000.000. Dit is de voornaamste reden dat er een stijging van de liquide middelen te zien is van ongeveer €6.000.000 ten opzichte van 2022. Dit krediet wordt onder andere ingezet voor projecten, zoals nieuwe locaties. De stichting bewaakt de liquiditeitspositie. In het jaarverslag staat dat "uit de liquiditeitsplanning voor 2023 en verder, blijkt dat Frion over voldoende liquide middelen beschikt".

3.4 Website zorgaanbieder Stichting Frion

Op de website van zorgaanbieder Stichting Frion, <https://frionzorg.nl/>, staat op inzagedatum maandag 10 juni 2024 het volgende over de organisatie:

Frion is een organisatie die zich inzet voor mensen met een verstandelijke beperking en is actief in de regio Noordwest Overijssel. Bijna 1.000 cliënten maken op verschillende manieren gebruik van de ondersteuning van Frion. Denk hierbij aan logeren, buitenschoolse opvang, begeleiding in je eigen

*huis, in de klas, dagbesteding, werken en wonen bij Frion.
Achter hen staan rond de 1000 professionals.*

De website van zorgaanbieder Stichting Frion is overzichtelijk. De zorg die Stichting Frion aanbiedt en de locaties staan duidelijk weergegeven. Er is een privacyverklaring te vinden op genoemde website en ook waar een cliënt terecht kan als een cliënt een klacht heeft. De taken van de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie staan omschreven. Ook is er een klachtenformulier en een meldpunt om incidenten te melden. De namen van de bestuurder en van de leden van de Raad van Toezicht staan op genoemde website.

Ook is het jaarplan voor 2024 in te zien. 2024 staat in het teken van "Samen duurzaam vitaal". Hierover staat het volgende omschreven:

"Een duurzaam vitale organisatie is een wendbare, weerbare en gezonde organisatie. Hetzelfde geldt voor diens medewerkers: een vitale medewerker is een medewerker die wendbaar, weerbaar en gezond is en die gelukkig is in zijn of haar werk. Aan dit thema heeft Frion vanuit haar missie Zorg die jou ziet voor 2024 de volgende doelen verbonden:

- optimale zorg;
 - duurzaam vitale medewerkers;
 - bedrijfsvoering binnen kader;
 - duurzame huisvesting;
 - duurzame samenwerking.
-

3.5 Kwaliteitsonderzoek

Op de website www.toezichtwmo.nl is een kwaliteitsrapport gepubliceerd, waaruit blijkt dat de GGD in september 2023 een kwaliteitsonderzoek gedaan heeft naar zorgaanbieder Stichting Frion. Hierin staat het volgende:

"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."

"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."

3.6 Overige publieke informatie

Zorgaanbieder Stichting Frion is lid van de Vereniging Gehandicaptenzorg (VNG).

Zorgaanbieder Stichting Frion staat op de website www.vektis.nl geregistreerd onder de volgende AGB-code: 30301323

Zorgaanbieder Stichting Frion biedt een stage persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg aan op de website www.stagemarkt.nl.

Zorgaanbieder Stichting Frion heeft 35 vacatures staan op de website www.werkenindegehandicaptenzorg.nl

Zorgaanbieder Stichting Frion is actief op sociaal media, onder andere op Instagram <https://www.instagram.com/frionzorg/> en op Facebook via <https://www.facebook.com/Frionzorg>. Via sociaal media zijn activiteiten te zien die door cliënten gedaan worden tijdens de dagbesteding en actuele vacatures.

4 Werkbezoek

De uitkomsten van het werkbezoek aan zorgaanbieder Stichting Frion worden in een schema weergegeven (paragraaf 4.2). Waar nodig wordt een toelichting gegeven (paragraaf 4.3).

4.1 Methode

Bij het werkbezoek op 2 juli 2024 is gesproken met de contractmanager WLZ & Sociaal Domein M. van de Voorde, D. van den Bos-Doppert (Finance & Control) en M. Piepenbroek (Manager Zorg, Kwaliteit & Veiligheid).

De resultaten van het gesprek worden in onderstaand schema weergegeven. De weergegeven resultaten zijn geen bindend oordeel van de toezichthouders. Te allen tijde behouden de toezichthouders zich voor om een nader onderzoek te starten.

4.2 Resultaten

Voorwaarden	Aangetoond		Opmerking
	Ja	Nee	
I. Personeel			
- Hoeveel personeel in dienst:			<p>Frion heeft iets minder dan 1000 medewerkers in dienst, waarvan het merendeel in Zwolle werkt. Sommigen hebben Wlz cliënten of een combinatie van Wmo/Wlz cliënten.</p> <p>Het personeel is in 3 categorieën in te delen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Je werkt op je vaste plek en daar werk je al je uren. 2) Om je vaste plek heen werk je nog op andere locaties (Hekjesdiensten.) 3) Volledig flexibel; wel de uren draaien, maar steeds van plek wisselen. <p>Er wordt met uitzendbureaus gewerkt, maar het liefst zo weinig mogelijk. Dit is vooral voor de Wlz.</p> <p>Stagiaires worden voornamelijk als zomerkrachten ingezet.</p>
- Heeft het personeel een zorg gerelateerd diploma en wat is het opleidingsniveau?	X		<p>Ja, ingezien, akkoord.</p> <p>Hbo en begeleiders zijn Mbo 4 gediplomeerd.</p>

			Aantal SKJ geregistreerd voor de jeugd.
- Personeelsdossiers beschikbaar?	X		Ja, 2 dossiers ingezien, akkoord.
- Kopie ID beschikbaar?	X		Ja, ingezien, akkoord.
- Is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) onderdeel van het personeelsdossier?	X		Ja, ingezien, akkoord. Wordt niet periodiek gevraagd. Daar wordt wel over nagedacht. Arbeidsovereenkomst kan alleen worden aangemaakt in het systeem zodra de Vog binnen is. Voor die tijd mag er niet worden gewerkt. Aanvraag Vog gaat via een link.
- Heeft het personeel een arbeidsovereenkomst?	X		Ja, ingezien, akkoord.
- Is er een personeelsrooster?	X		Ja, ingezien, akkoord. Rooster staat in principe al vast voor een heel jaar.
- Zijn er vrijwilligers en ervaringsdeskundigen en hebben zij een arbeidsovereenkomst?			Frion werkt met vrijwilligers. Er zijn 2 ervaringsdeskundigen. Op de introductiedagen voor nieuwe medewerkers vertellen ervaringsdeskundigen de nieuwe medewerkers over Frion.
- Is er genoeg personeel om het aantal geïndiceerde uren ondersteuning te leveren?			Ja. Voor de Wmo en ambulante zorg is er genoeg personeel.
II. Zorgadministratie			
- Administratie digitaal of papier?	X		Digitaal
- Met welk systeem werkt de aanbieder?	X		AFAS en ONS.
- Is herleidbaar wie wanneer welke ondersteuning heeft geleverd aan de cliënten (urenverantwoording)?	X		Via resultaat financiering. Frion krijgt 1 bedrag per maand en daar moet de
- Bulk factureren of losse facturen?			

	- Is er sprake van controle? 4 ogen principe?			<p>zorg voor geleverd worden.</p> <p>Bulk facturaties, maar wel op de cliënt zelf.</p> <p>De begeleiders rapporteren als ze bij de cliënten geweest zijn.</p> <p>Alle cliënten hebben doelen vanuit het ondersteuningsplan. Daar zou op gerapporteerd moeten worden. Dit wordt nog wat beter ingekleed.</p>
III.	Cliënten			
	- Hoeveel cliënten zijn er in totaal? En hoeveel vanuit Zwolle?			Ongeveer 1000 cliënten in totaal.
	- Hoeveel cliënten zijn er op basis van Pgb en hoeveel op basis van ZiN?	X		78 Wmo cliënten op basis van Zin. 3 pgb cliënten.
	- Is er een urenregistratie op cliëntniveau aanwezig?	X		Ja.
	- Wordt er aan doelen gewerkt, waarvoor uren worden ingezet?	X		Ja.
	- Komen de doelen overeen met alle geïndiceerde resultaatgebieden?	X		Ja.
	- Zijn de doelen beschreven in een zorgplan?	X		Ja, ingezien, akkoord.
	- Is de zorgovereenkomst ondertekend?	X		<p>Alle cliënten krijgen een intake. Er moet een zorgplan liggen binnen 6 weken.</p> <p>Voornemens om te stoppen met een ondergetekende zorgovereenkomst. Frion wil toe naar een welkomst brief met algemene voorwaarden.</p>
	- Zijn er termijnen benoemd?	X		Ja.

	- Zijn de zorgplannen ondertekend?	X		Nee, maar wel dat het zorgplan akkoord is bevonden door medewerker en cliënt/ vertegenwoordiger. Zo wordt aangetoond dat het besproken is.
	- Hoe vaak wordt er geëvalueerd?			Minimaal 1 keer per jaar, maar de keuze is aan de cliënt om het 1 keer per half jaar te doen.
	- Op welke wijze wordt er geëvalueerd?			Doormiddel van een Bit gesprek. "ben ik tevreden" gesprek. Gesprek wordt gehouden tussen cliënt, medewerker Frion en consulent van het wijkteam. Dit gesprek kan op locatie plaatsvinden of thuis.
IV.	Organisatiedocumenten			
	- Is er een vastgestelde klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie ingericht?			Ja. Er is een klachten functionaris (bemiddelaar) en een klachtvertrouwenspersoon (staat naast de cliënt). Frion heeft niet veel formele klachten. Er is een klachtencommissie. Bij aanvang van de zorg wordt dit aan de cliënt uitgelegd. Er is een cliëntenversie in begrijpelijke taal. Klachtfunctionaris en clientvertrouwenspersoon gaan ook langs de locaties zowel voor cliënten en begeleiders.
	- Heeft de aanbieder een duidelijke website?	X		Ja

	- Is de aanbieder ingeschreven in de KvK?	X		Ja
	Welke SBI-code heeft de aanbieder?	X		8720- Huizen en dagverblijven voor verstandelijk gehandicapten
	- Heeft de aanbieder een vastgelegd beleid omtrent privacy?	X		Er is een Avg functionaris en een e-learning voor de medewerkers.
V.	Locatie			
	- Locaties in Zwolle	X		12 dagbesteding locaties in Zwolle waar Wmo cliënten komen. Ouder en kind logeerhuis.
	- Is de aanbieder eigenaar of huurder van de panden?			Combinatie. Meeste panden worden gehuurd.

5 Locatie dagbesteding

Het bezoekadres aan Molenkampsweg 1, 8022 CT te Zwolle, is ook een adres waar dagbesteding wordt aangeboden. Op deze locatie krijgen 62 cliënten via Wmo dagbesteding. Er zijn per dagdeel ongeveer 15/20 cliënten aanwezig en per dag rond de 45 cliënten. Er zijn per dag 5 á 6 begeleiders. Wij, toezichthouders, kregen een rondleiding op deze locatie. Hierbij zagen wij de Appelfabriek waar cliënten appels aan het schillen waren. De producten worden verkocht aan vaste afnemers maar ook verkocht tijdens bijvoorbeeld een zomermarkt.

Wij, toezichthouders hebben de wasruimte gezien waar een cliënt de was aan het doen was. Er stonden 2 wasmachines en 1 droger. Wij hebben een keuken gezien waar een cliënt aan het afwassen was met een professionele afwasmachine. Ook werd er koffiegezet door een andere cliënt. Wij hebben twee handarbeid ruimtes gezien. In de ene ruimte wordt met hout gewerkt. In de andere ruimte was een cliënt met een naaimachine bezig om bijvoorbeeld een naam op een vlag te naaien. Verder hebben wij een gezamenlijke ruimte gezien met een grote tafel waar alle cliënten samen kunnen zitten. Er was veel materiaal aanwezig en de ruimtes waren schoon. Ook is de locatie goed doorgankelijk.

6 Conclusie

Tijdens dit proactieve onderzoek bleek dat alle door ons, toezichthouders, bevroegde zaken op orde zijn. Daarom zien wij, toezichthouders, op dit moment geen aanleiding om zorgaanbieder Stichting Frion nader te onderzoeken.

Wij, toezichthouders, danken zorgaanbieder Stichting Frion voor de samenwerking, voor het prettige ontvangst, het coöperatieve gesprek en de rondleiding.

Aldus naar waarheid opgemaakt te Zwolle op 10 juli 2024.
R.T.J. Rens en C. Nieuwenhuijsen, toezichthouders Wmo 2015.

7 Reactie zorgaanbieder Stichting Frion

Aan zorgaanbieder Stichting Frion is op 10 juli 2024 het concept-rapport verzonden. Zorgaanbieder Stichting Frion krijgt tot en met 24 juli 2024 de kans om een reactie te geven op dit rapport. De reactie zal hieronder worden toegevoegd.

Op donderdag 18 juli 2024 hebben wij, toezichthouders, onderstaande reactie ontvangen, opgesteld door dhr. H. Broekman, Raad van Bestuur.

Zwolle, 18 juli 2024

Betreft: reactie op concept inspectierapport Kenmerk: 24038/HB/MP/jha

Geachte mevrouw Rens,

Op 10 juli 2024 ontvingen wij het concept rapport van bevindingen dat door u werd opgesteld naar aanleiding van het onderzoek dat u in het kader van proactief toezicht op 2 juli 2024 in uw hoedanigheid van Wmo-toezichthouder hebt uitgevoerd naar de rechtmatigheid van de voorziening die Stichting Frion (hierna: Frion) biedt, te weten ondersteuning in de gemeente Zwolle.

Frion heeft uw bezoek, waarbij u onder andere kennis hebt genomen middels een rondleiding op een dagbestedingslocatie, over de wijze waarop Frion de zorg vormgeeft als prettig en constructief ervaren.

Graag maak ik hierbij gebruik van de door u geboden gelegenheid een schriftelijke reactie te geven op uw conceptrapport en daarmee enkele feitelijke onjuistheden in uw conceptrapport door te geven.

In het hoofdstuk Resultaten geeft u in de paragraaf Personeel aan dat stagiaires voornamelijk als zomerkrachten worden ingezet. De gekozen formulering dekt hiermee niet de juiste lading, namelijk dat stagiaires na de stageperiode behouden blijven voor de organisatie middels inzet als zomerkracht. In dezelfde paragraaf Personeel staat beschreven dat er alleen een arbeidsovereenkomst aangemaakt kan worden in het systeem zodra de VOG binnen is. Dit is niet correct. De arbeidsovereenkomst kan wel aangemaakt en (digitaal) ondertekend worden. Wel correct is dat er niet gewerkt mag worden alvorens de VOG in het bezit is van Frion.

In de paragraaf Cliënten beschrijft u de wijze van evaluatie. Hiervoor wordt het instrument 'Ben ik Tevreden' gehanteerd, een cliëntervaringsinstrument uit de waaier van de VGN, voor de cliënten die dagbesteding afnemen bij Frion. Voor de cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen wordt een andere wijze gehanteerd daar de vragenlijst van 'Ben ik Tevreden' niet aansluit bij de doelgroep en de ondersteuningsvraag van deze doelgroep. In beide situaties vindt er een gesprek plaats tussen cliënt en begeleider, voorafgaand aan de evaluatie, waarbij de ervaringen van cliënten centraal staan. Deze informatie vormt de input voor de evaluatie waarbij ook de consulent van het wijkteam aansluit.

Tot slot zou ik in het hoofdstuk Resultaten in de paragraaf Locatie graag toevoegen dat Frion naast een aantal dagbestedingslocaties, logeerhuis en een locatie voor Ouder& Kind ook een jeugd verblijf locatie heeft.

In vertrouwen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben, zie ik uw definitieve rapport met de aanpassingen en conclusies graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Hugo Broekman Raad van Bestuur

8 Reactie toezichthouders Wmo

Wij, toezichthouders, danken dhr. Broekman voor zijn reactie en voor de aangedragen aanpassingen en toevoegingen. Genoemde reactie is hierboven integraal opgenomen in dit rapport. Wij, toezichthouders, kunnen ons vinden in de punten benoemd door dhr. Broekman en nemen die aan.