

Hieronder leest u de vragen die Omroep Gelderland heeft gesteld aan GGD-Gelderland Midden en de antwoorden van de GGD hierop. De vragen zijn gesteld naar aanleiding van inspecties die GGD Gelderland-Midden in opdracht van de gemeenten in de regio Arnhem heeft gedaan bij zorginstellingen die beschermd wonen en ambulante begeleiding bieden.

Omroep Gelderland heeft inspectierapporten gelezen van GGD Gelderland-Midden van Arnhemse zorgbedrijven van de afgelopen vier jaar. Van de 12 gecontroleerde bedrijven, geven cliënten van 6 zorgbedrijven aan dat ze zich onveilig voelen. Wat vindt u van deze constatering?

De wet (Wmo 2015) schrijft voor dat een voorziening veilig moet zijn. In een inspectie toetst de toezichthouder of hieraan wordt voldaan. Informatie die cliënten over veiligheid en het gevoel van veiligheid geven, wordt in deze afweging meegenomen. Naast informatie die door cliënten gegeven wordt, wordt tijdens een inspectiebezoek gekeken naar zaken ten aanzien van veiligheid als beleid en protocollen, incidenten en calamiteiten, deskundigheid en professionaliteit van personeel etc. De Wmo-toezichthouder bekijkt nauwlettend of de situatie onveilig is voor de cliënt. Als de situatie onveilig is, wordt direct contact opgenomen met de gemeente en wordt door de gemeente actie ondernomen.

Hoe kan het dat deze onveiligheid bij een aantal bedrijven jarenlang kan duren?

Zoals gezegd, als de Wmo-toezichthouder constateert dat de situatie onveilig is, wordt direct opgetreden; als cliënten aangeven zich onveilig te voelen, wordt dit aspect meegenomen en wordt zo mogelijk (als niet geconstateerd wordt dat de veiligheid in het geding is) gekeken hoe de kwaliteit van zorg verbeterd kan worden zodat zij zich wel veilig voelen.

De eerste twee antwoorden zijn lastig te rijmen als je kijkt naar de kwestie rondom de dood van Jimmy Bekkers die in oktober 2016 is overleden. Deze jongen gebruikte geen drugs voordat hij bij Rigter Zorg kwam. Een half jaar later heeft hij een drugsprobleem. Een jaar later overlijdt hij aan drugs.

Op individuele gevallen kunnen wij niet ingaan.

Wat is wat jullie betreft een veilige situatie en waar ligt de grens dat het onveilig wordt?

In algemene zin is niet te zeggen wanneer een situatie (on)veilig is; dat is afhankelijk van de situatie. We kijken m.n. of de situatie (on)veilig is aan de hand van:

- Informatie van cliënten ten aanzien van bijvoorbeeld veiligheidsgevoel;
- Informatie van medewerkers, directie en management;
- Beleid van de organisatie ten aanzien van bijvoorbeeld gebruik van middelen, omgaan met incidenten en calamiteiten etc;
- Diploma's van medewerkers en certificaten van (bij)scholing om zicht te krijgen op vakbekwaamheid;
- Observaties tijdens het inspectiebezoek;
- Signalen van derden (bijvoorbeeld ex-clieënten, netwerk van cliënten of ex-medewerkers).

Als cliënten zich onveilig voelen in de gemeenschappelijke ruimte door medebewoners die onder invloed zijn dan is er toch geen sprake van veiligheid?

Ook voor cliënten die verslaafd zijn, zijn woonvormen en begeleidingsvormen nodig. Abstinentie is niet altijd haalbaar en aanbieders die zich richten op de chronisch verslaafde doelgroep hebben beleid gericht op het hanteerbaar houden. Uitgangspunt is dat cliënten zich veilig moeten voelen bij een aanbieder van Wmo ondersteuning en begeleiding. Als dat niet zo is wordt de aanbieder gevraagd wat er gedaan wordt om dit gevoel van onveiligheid weg te nemen. Als er o.i. onvoldoende wordt gedaan, komt dit in het rapport en kan de gemeente handhaven.

In december 2016 constateert de GGD bij Rigter Zorg dat:

- het opleidingsniveau van het personeel onvoldoende is**
- dat er onrust is onder cliënten en personeel**
- dat er een minderjarige in zorg is**
- dat het onvoldoende veilig is**
- dat er agressie is bij cliënten en verbale en fysieke agressie vanuit medewerkers**
- dat er geen duidelijk medicatiebeleid is**
- dat het drugsbeleid niet voldoet**
- dat er harddrugs wordt gebruikt**
- dat er geen agressieprotocol is.**

Kortom. Wat aan deze punten maakt de zorg veilig?

Het feit dat niet aan alle kwaliteitseisen werd voldaan impliceert echter niet meteen dat de situatie onveilig is. De Wmo-toezichthouder heeft in eerste instantie dan ook gekeken of de kwaliteit verbeterd zou kunnen worden en of de aanbieder de bereidheid had/heeft om de kwaliteit te verbeteren.

Welke mogelijkheden heeft de GGD om in te grijpen?

De Wmo-toezichthouder heeft geen doorzettingsmacht. Als de situatie dit vereist, wordt direct contact opgenomen met de gemeente die handhavingsmogelijkheden heeft.

Uit inspectierapporten van Rigter, Neocura en Stichting Onderdak blijkt de zorg jarenlang onder de maat is en dat de GGD geen ingrijpende maatregelen neemt. Waarom is dit niet gebeurd?

Bij genoemde instellingen werd geconstateerd dat de aanbieder op het moment van het onderzoek niet aan de kwaliteitseisen voldeed. Dit betekent niet dat de zorg onder de maat is of de veiligheid voor cliënten in het geding is. Het betekent dat (nog) niet aan de kwaliteitseisen voldaan wordt. Als de veiligheid van cliënten niet direct in het geding is, krijgen aanbieders eerst de tijd om wel aan de kwaliteitseisen te voldoen. Het doel van een inspectiebezoek is waar mogelijk de kwaliteit te verbeteren. Blijkt na verloop van tijd dat nog steeds niet aan de kwaliteitseisen wordt voldaan dan kan de gemeente gaan handhaven.

Bij Stichting Onderdak is sprake van wapenincidenten, drugsgebruik, agressie, geweld tegen bewoners. Jaar na jaar voldoet de zorg niet volgens de GGD en toch kan Stichting Onderdak steeds meer cliënten aannemen. Hoe kan dat?

Wij herkennen ons niet in de door u genoemde constatering. De door u genoemde zorginstellingen leveren zorg aan een complexe cliëntpopulatie, waarbij een groter risico is op incidenten.

Op basis waarvan herkent u zich niet in de constatering? De constatering komen letterlijk uit uw rapporten...

De toezichthouder constateert dat de ondersteuning en begeleiding op een aantal punten verbeterd kan worden maar constateert niet dat de zorg niet voldoet.

Omdat de cliënten complexer zijn, mogen ze dan ook meer risico lopen dan andere cliënten?

Nee, maar hun gedrag en problematiek brengt wel bepaalde risico's met zich mee.

Neocura nam Rigter Zorg over. Welke rol heeft de GGD gespeeld bij deze overname? Heeft de GGD het bedrijf gecontroleerd voordat er zorg werd geleverd?

De Wmo-toezichthouder heeft zowel Rigter Zorg als Neocura meermaals bezocht. Een paar maanden nadat Neocura een deel van Rigter Zorg had overgenomen, is de aanbieder door de Wmo-toezichthouder bezocht om te kijken of aan de kwaliteitseisen werd voldaan.

Zo ja, wat kwam daar uit?

Op het moment van de inspectie werd nog niet volledig voldaan aan de kwaliteitseisen.

Bij de eerste controle een half jaar later voldoet onder andere het drugsgebruik niet en voelen de cliënten zich onveilig. Waarom heeft de GGD niet ingegrepen?

De toezichthouder heeft geconstateerd dat het drugsbeleid nog niet op orde was en heeft de gemeente geadviseerd een hersteltermijn van 4 weken te geven. De gemeente moet (laten) bewaken (door de toezichthouder of zelf) of na die 4 weken het drugsbeleid wel op orde is en zo niet te handhaven.

De toezichthouder heeft overigens niet geconstateerd dat de veiligheid in het geding was.

Op basis waarvan heeft de toezichthouder niet geconstateerd dat de veiligheid in het geding was?

Op basis van, tijdens het onderzoek, aangeleverde informatie en eigen observatie.

Cliënten zeggen zich onveilig te voelen door drugsgebruik en de directeur beaamt dat hij niet ingrijpt. Er is veel onrust, er is weinig structuur, er zijn veel ruzies. Hoe veilig is dat?

We hebben niet geconstateerd dat de veiligheid in het geding was.

Bij Stichting Onderdak constateert de GGD in 2016 wapenincidenten, drugsbezit, diefstal. Ernstige overtredingen. Waarom mag het bedrijf toch door blijven gaan?

Wij herkennen ons niet in de door u genoemde constatering. In 2016 is door toezichthouder een inspectie uitgevoerd bij Stichting Onderdak waarbij geconcludeerd werd dat aan het merendeel van de gestelde wettelijke kwaliteitseisen en gemeentelijke eisen werd voldaan. Voor de verbeterpunten werden hersteltermijn geadviseerd. Geenszins is geconstateerd dat de veiligheid in het geding was.

In 2017 zijn er opnieuw incidenten. Waarom toch doorgegaan?

Incidenten kunnen niet altijd voorkomen worden, vooral niet bij de complexe doelgroep die organisaties als de Stichting Onderdak begeleidt. Bij kwaliteitstoezicht wordt wel gekeken of en hoe geleerd wordt van incidenten.

De wijkteams doen de doorverwijzing naar zorginstellingen. In hoeverre heeft de GGD contact met de wijkteams over het doorverwijzen van cliënten doorverwezen naar zorginstellingen? En hoe is dat geregeld bij zorginstellingen waarvan de zorg niet op orde was?

De toezichthouder betreft wijkteam veelal bij het onderzoek door hen te bevragen op ervaringen en signalen die zij hebben over en met een bepaalde zorgaanbieder en vraagt of hoe de samenwerkingsrelatie tussen wijkteam en aanbieder is, maar bemoeit zich niet met het doorverwijzen van cliënten. De gemeente moet zelf de wijkteams op de hoogte brengen als geconstateerd is dat de zorg ergens niet voldoet aan de kwaliteitseisen.

In hoeverre is er overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd over de bevindingen van inspecties van de GGD?

Er is regelmatig contact met de Rijksinspecties. Als de rijksinspecties al eerder betrokken waren of als de toezichthouder vindt dat de rijksinspectie ook betrokken moet worden dan wordt contact opgenomen. In enkele gevallen heeft ook gezamenlijk onderzoek plaatsgevonden bijv. bij een aanbieder die zowel Wmo-ondersteuning bood als jeugdzorg.

Heeft de GGD contact met de reclassering over het plaatsen van cliënten?

Nee

Wat is de verantwoordelijkheid van de GGD als het gaat om reclasseringscliënten?

n.v.t. De GGD is aangewezen als toezichthouder Wmo. Het kan dat cliënten met een justitiële maatregel geplaatst worden in een voorziening waar ook zorg vanuit de Wmo wordt geboden.

18 van de dertig opgevraagde zorgbedrijven zijn niet gecontroleerd. Hoe kan dat?

De gemeente geeft op dit moment opdracht tot signaalgestuurd onderzoek. Wanneer er geen signalen zijn dat er dingen niet goed gaan, wordt nog niet (proactief) geïnspecteerd.

Wie beslist bij welk bedrijf een onderzoek wordt gedaan?

De gemeente

Op basis waarvan?

Meestal op basis van signalen van burgers, wijkteams, huisartsen etc.

