

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

Van de 12 gecontroleerde bedrijven, geven cliënten van 6 zorgbedrijven aan dat ze zich onveilig voelen. Wat vindt u van deze constatering?

Gemeente: Het is van groot belang dat cliënten zich veilig voelen ten aanzien van de geleverde zorg. Indien dit niet het geval blijkt, dan betreuren wij dit zeer. Onze aanpak is er op gericht om deze situaties zoveel mogelijk te voorkomen.

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

Gemeente: Het beeld dat er jarenlange onveiligheid heerst bij zorgaanbieders herkennen wij niet. In ons toezicht op kwaliteit hanteren we een werkwijze van kwaliteitsonderzoek, herinspecties, hersteltermijnen en verbeterafspraken, en waar nodig maken we locatiespecifieke afspraken met betrekking tot de veiligheid en leefbaarheid op locaties binnen onze gemeente.

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

Gemeente: 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 blijkt uit het kwaliteitsonderzoek dat er onvoldoende wordt gedaan komt dit in het rapport te staan 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?

Geen antwoord van gemeente gekregen.

17 van de 29 opgevraagde zorgbedrijven zijn niet gecontroleerd. Hoe kan dat?

Gemeente: Controles door de VGGM of door onze afdeling Handhaving worden ingezet op basis van negatieve signalen (bijvoorbeeld van sociale wijkteams of inwoners) en indien andere passende maatregelen niet geholpen hebben. Zo worden vanuit de regionale inkooporganisatie en sociale wijkteams ook gesprekken gevoerd met zorgaanbieders om tot verbetering van de zorgverlening te komen. Het is dan niet altijd nodig om zorgaanbieders nog apart te controleren.

Als er sprake is van tekortkomingen en hersteltermijnen, waarom wordt dan besloten om niet opnieuw te inspecteren in de praktijk?

Gemeente: Zoals in het antwoord hierboven aangegeven, worden inspectieonderzoeken uitgevoerd op basis van signalen over de zorg. Als er signalen zijn dat de veiligheid in de zorg onvoldoende zou zijn, wordt er een inspectie-onderzoek uitgevoerd. Als na een inspectieonderzoek afspraken zijn gemaakt over verbetering van de veiligheid in de zorg, dan is niet in elk geval een herinspectie nodig om vast te stellen dat de veiligheid is verbeterd. Ten eerste is dit afhankelijk van de ernst van de constatering. Ten tweede kan een zorgaanbieder bijvoorbeeld ook aantoonbare maatregelen hebben genomen waarvan het zeer aannemelijk is dat deze de veiligheid beter waarborgen dan daarvoor het geval was. Wanneer daarnaast in de tussentijd geen nieuwe signalen zijn binnengekomen en de lokale toegang meerdere malen ter plaatse is geweest en ook zij geconstateerd hebben dat er sprake is van een veilige en leefbare situatie, dan is er in zo'n geval geen reden om opnieuw een herinspectie uit te voeren naar de veiligheid in de zorg. Of een herinspectie nodig is, is dus een kwalitatieve afweging en een optelsom van meerdere thema's en signalen.

Hoe kan het dat de controles pas eind 2016 zijn begonnen, terwijl de gemeente er sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor is?

Gemeente: De gemeente Arnhem heeft - net als andere gemeenten - tijd nodig gehad om de decentralisatie Wmo en jeugdzorg goed te implementeren. Hierdoor zijn controles ook later gestart.

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?

Gemeente: Een aantal zorgaanbieders, zoals Stichting Onderdak, houdt zich bezig met een zeer kwetsbare doelgroep, onder wie drugsgebruik en agressie vaak voorkomt. Voor een deel zijn dit ook reclasseringscliënten. Dat betekent in zichzelf niet per se dat de zorg onder de maat is. Mocht de kwaliteit van zorg bij een zorgaanbieder structureel onder de maat zijn of de veiligheid van inwoners in het geding zijn dan worden er geen inwoners meer verwezen naar de betreffende zorgaanbieder.

Wanneer is de zorg wat de gemeente Arnhem betreft onder de maat?

Gemeente: Of de levering van zorg van een zorgaanbieder in het algemeen onder de maat is, is een kwalitatieve afweging en een optelsom van meerdere thema's en signalen.

Het balans zoeken blijft maatwerk. We blijven vinger aan de pols houden en er voor waken dat de zorgverlening uit balans raakt. Zodra dit het geval is, dan nemen we in overleg met sociale wijkteams het besluit om de zorgtoewijzing stop te zetten of huidige cliënten onder te brengen bij andere zorgaanbieders. In het verleden hebben we een dergelijk besluit ook genomen en toegepast.

Welke maatstaf hanteert u hiervoor?

Gemeente: Of de levering van zorg van een zorgaanbieder in het algemeen onder maat is, is een kwalitatieve afweging en een optelsom van meerdere thema's en signalen.

Een kwaliteitsonderzoek van de VGGM is een goed instrument om de kwaliteit van zorg op één of enkele locaties te meten. Op basis hiervan kunnen onderdelen in de zorg vragen om verbetering. Daarbij kan eventueel nog onderscheid gemaakt worden naar locatiespecifieke verbeterpunten of algemene verbeterpunten voor de zorgaanbieder. Onderdelen kunnen gaan over opleidingsniveau, veiligheid, signalering van zorgbehoefte, bereikbaarheid van de begeleiding, etcetera.

In algemene zin is niet te zeggen wanneer een situatie (on)veilig is; dat is afhankelijk van de situatie. Het kwaliteitsonderzoek toetst 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 wijkcoaches, ex-clieënten, netwerk van cliënten of ex-medewerkers)

Drugsgebruik en verslavingen komen voor onder de doelgroep. Dit is geen reden om geen zorg aan de doelgroep te leveren. Zorgaanbieders binnen de Wmo zijn echter geen behandelaars of begeleiders van verslavingszorg. Zorgaanbieders binnen de Wmo leveren bijvoorbeeld woonbegeleiding en zoeken in de begeleiding naar een reële begrenzing.

Wat is het moment dat een gemeente een zorginstelling een halt toeroept en stopt?

Gemeente: Het balans zoeken blijft maatwerk. We blijven vinger aan de pols houden en er voor waken dat de zorgverlening uit balans raakt. Zodra dit het geval is, dan nemen we in overleg met sociale wijkteams het besluit om de zorgtoewijzing stop te zetten of huidige cliënten onder te brengen bij andere zorgaanbieders. In het verleden hebben we een dergelijk besluit ook genomen en toegepast.

De wijkteams doen de doorverwijzing naar zorginstellingen. Waarom hebben de wijkteams cliënten doorverwezen naar zorginstellingen waarvan de zorg niet op orde was? / Welke redenen moeten er zijn om cliënten niet naar een zorginstelling door te verwijzen als jarenlange negatieve inspectierapporten onvoldoende reden is?

Gemeente: Sociale wijkteams zullen - op basis van de kennis van dat moment - cliënten niet doorverwijzen naar zorgaanbieders waar de zorg niet op orde is. Het kan wel achteraf blijken op basis van signalen en onderzoeken dat de kwaliteit van zorg niet voldoende was. Dit heeft dan gevolgen voor nieuwe zorgtoewijzingen en kan er waar nodig toe leiden dat huidige cliënten worden overgeplaatst naar een andere zorgaanbieder.

In hoeverre is er overleg met de reclassering over het plaatsen van cliënten?

Gemeente: Sociale wijkteams stemmen waar nodig af met de reclassering over het plaatsen van cliënten.

Wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente Arnhem als het gaat om reclasseringscliënten?

Gemeente: De gemeente Arnhem heeft een verantwoordelijkheid om Arnhemse inwoners, die zorg nodig hebben, passende zorg en ondersteuning te bieden. Dit geldt ook voor reclasseringscliënten.