



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

**Rapport van bevindingen
Wmo-toezicht TVN Zorgt –
Apollis Zorg bv**

26 april 2023







Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Werkwijze	4
1.3.	Toetsingskader	4
1.4.	Leeswijzer	4
2.	Beknopte beschrijving Apollis	5
2.1.	Algemeen	5
2.2.	Organisatiestructuur	5
2.3.	Organisatie	5
3.	Bevindingen	7
3.1.	Thema 1: Cliëntgerichtheid	7
3.2.	Thema 2: Veiligheid van de cliënt	11
3.3.	Thema 3: Deskundigheid van de professional	13
3.4.	Thema 4: Kwaliteitsbeheersing	15
4.	Oordeel	17

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Het Wmo-toezicht van GGD Gelderland-Zuid heeft onderzoek gedaan bij Apollis Zorg bv (hierna te noemen Apollis). Het onderzoek vond plaats in de eerste 3 maanden van 2023.

1.2. Werkwijze

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder getoetst in hoeverre Apollis verantwoorde Wmo-ondersteuning biedt aan cliënten.

Aangezien Apollis ook diensten verleent die onder het toezicht van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) staan, is deze benaderd om af te stemmen. De toezichthouder informeert de IGJ over de uitkomsten van het onderzoek.

De Wmo-toezichthouders van de aanpalende regio's zijn eveneens in kennis gesteld van het voorgenomen onderzoek.

De toezichthouder verzamelde informatie door middel van het onderzoeken van documenten, door controle van personeelsdossiers en steekproefsgewijze controle van cliëntdossiers. Ook zijn er interviews gehouden met de bestuurder en medewerkers en cliënten. Tenslotte heeft de toezichthouder geobserveerd tijdens een groepsbijeenkomst (GGZ groepsbegeleiding).

De uitkomsten van bovenstaande werkwijze zijn gebruikt om een oordeel te geven over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door Apollis. De toezichthouder beschrijft haar bevindingen in dit rapport.

1.3. Toetsingskader

Het Wmo-toezicht heeft voor het onderzoek het [toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid](#) gebruikt.

Het toetsingskader beslaat 4 thema's: (1) cliëntgerichtheid, (2) veiligheid van de cliënt, (3) deskundigheid van de professional en (4) kwaliteitsbeheersing.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van Apollis. Hoofdstuk 3 geeft de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. Vervolgens bevat hoofdstuk 4 het eindoordeel en het advies aan de gemeente.

2. Beknopte beschrijving Apollis

2.1. Algemeen

Apollis is een Nijmeegse zorgaanbieder voor maatschappelijke begeleiding van kinderen, jongvolwassenen, volwassenen en ouderen.

De website van Apollis zegt het volgende over de begeleiding:

De intentie van Apollis Zorg is om mensen te laten genezen. Niet door daadwerkelijk hun wonden te behandelen, maar de cliënten te leren hoe zij met hun beperkingen en hindernissen om kunnen gaan. Dit doet Apollis Zorg door de cliënten in hun eigen kracht te zetten.

De medewerkers van Apollis hebben expertise op het gebied van GGZ-problematiek, licht verstandelijke beperking en psychosociale problemen.

Onze maatschappelijke werkers hebben diverse culturele achtergronden, hierdoor kunnen cliënten in de talen Arabisch, Turks, Nederlands en Engels worden ondersteund.

De cliënten van Apollis zijn afkomstig uit de gemeenten Nijmegen, Arnhem, Cuijk, Lingewaard en Beuningen.

2.2. Organisatiestructuur

Apollis Zorg bv is in 2019 opgericht. Hiervoor had de bestuurder een eenmanszaak onder dezelfde naam en met dezelfde doelgroep.


De bestuurder voert het dagelijks bestuur onder toezicht van een Raad van Commissarissen. De bestuurder wordt bijgestaan door een cliëntenraad.

Apollis is aangesloten bij TVN Zorgt (hierna te noemen TVN). TVN is een coöperatie die aanbieders van zorg en begeleiding ondersteunt. TVN heeft contractafspraken met gemeenten voor het bieden van Wmo-ondersteuning. TVN geeft organisaties zoals Apollis de opdracht om de ondersteuning uit te voeren. TVN draagt zorg voor administratie, deelt kennis in de vorm van (voorbeelden van) beleidsdocumenten, biedt scholing aan en controleert of de kwaliteit van de ondersteuning van Apollis voldoende is.

2.3. Organisatie

Apollis heeft ten tijde van het onderzoek 5 vaste medewerkers: 4 ambulante begeleiders (onder wie de bestuurder/directeur en de teamleider) en een managementassistente/ administratief medewerker. Daarnaast werken er 3 zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) bij de organisatie. Het team van Apollis begeleidt 4 stagiairs.

Apollis heeft haar kantoor in een bedrijfsverzamelgebouw aan de Groenestraat te Nijmegen. Cliënten ontvangen ambulante begeleiding op hun huisadres. Ten tijde van het observatiebezoek maakte Apollis voor de GGZ groepsbegeleiding gebruik van een zolderruimte aan de Jan Berendsstraat te Nijmegen. Sinds 1 maart 2023 vinden de groepsbijeenkomsten elders plaats.



Apollis biedt ondersteuning en zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet of de Wet langdurige zorg.

Ten tijde van het onderzoek biedt Apollis begeleiding aan 40 cliënten, zowel individueel als in groepsverband. Hiervan ontvangen 23 cliënten begeleiding op basis van een Wmo-beschikking. 10 cliënten hebben een beschikking op basis van de Jeugdwet en 7 cliënten ontvangen zorg op basis van de Wlz.

Van de 23 door de Wmo-gefinancierde trajecten ontvangen 22 cliënten ambulante begeleiding. De ambulante begeleiding is opgesplitst in reguliere en specialistische begeleiding. 5 cliënten ontvangen reguliere begeleiding en 9 cliënten specialistische. 7 cliënten ontvangen zowel reguliere als specialistische begeleiding. Daarnaast biedt Apollis casemanagement aan 4 cliënten, veelal in combinatie met individuele begeleiding.

4 cliënten ontvangen naast individuele begeleiding ook groepsbegeleiding. 1 cliënt ontvangt alleen groepsbegeleiding.

De GGZ groepsbegeleiding vindt op een vaste dag in de week plaats. De groep bestaat ten tijde van het onderzoek uit 10 volwassen cliënten, van wie er 5 een Wmo-indicatie hebben. Dit zijn cliënten met verschillende GGZ-problematieken zoals depressie, autisme en/of persoonlijkheidsproblematiek. De groepsbegeleiding verloopt volgens een vaste dagstructuur. Een deel van de dag wordt besteed aan ontmoeten en het vergroten van sociale vaardigheden. Daarnaast wordt er aan de hand van concrete thema's gewerkt aan herstel, participatie, omgaan met jezelf en naasten en aan zelfredzaamheid.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezichtsonderzoek gepresenteerd aan de hand van de vier thema's uit het toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid: cliëntgerichtheid, veiligheid van de cliënt, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Deze thema's zijn uitgewerkt in normen. Per norm wordt een oordeel gegeven: groen (voldoende) of rood (onvoldoende). Per norm wordt toegelicht waar de toezichthouder naar heeft gekeken en wat haar bevindingen zijn. Bij de normen die voldoende zijn (groen) kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm, die rood scoort, kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn. Uit de toelichting wordt dit duidelijk.

3.1. Thema 1: Cliëntgerichtheid

	Norm	Oordeel
1.1	De cliënt krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn achtergrond, zijn mogelijkheden en zijn ondersteuningsbehoefte en de cliënt heeft voldoende regie ten aanzien van de ondersteuning.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis Zorg biedt ondersteuning aan cliënten met verschillende culturele achtergronden. Medewerkers vertellen dat er bij aanmelding gekeken wordt of Apollis een medewerker kan inzetten die past bij de ondersteuningsbehoefte, culturele achtergrond en moedertaal van de cliënt.</p> <p>Cliënten en medewerkers hebben de toezichthouder verteld dat de begeleiding wordt aangepast wanneer de mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van een cliënt veranderen.</p> <p>Tijdens de observatie van de GGZ groepsbegeleiding heeft de toezichthouder gezien dat medewerkers de individuele cliënten kennen en hun handelen daarop aanpassen. Zo is bijvoorbeeld gezien dat begeleiders op een respectvolle en uitnodigende manier in contact bleven met cliënten die zich wat meer afzijdig hielden.</p> <p>Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat Apollis zorgplannen maakt samen met de cliënt. De toezichthouder kan echter niet uit de dossiers afleiden dat cliënten akkoord hebben gegeven op het zorgplan.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Zorg dat cliënten aantoonbaar instemmen met het zorgplan.	
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>De toezichthouder heeft in cliëntdossiers gezien dat de zorgplannen van cliënten doelen bevatten. Medewerkers rapporteren op deze doelen tijdens (of kort na) ieder contactmoment. De doelen hangen met elkaar samen en hebben tot doel om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Daarnaast zijn er doelen gericht op meedoen in de samenleving. De toezichthouder heeft in de dossiers gezien en tijdens interviews gehoord dat de zorgplannen minimaal één keer per jaar samen met cliënt worden geëvalueerd en wanneer nodig vaker.</p>	

	<p>In de dossiers is gezien dat de doelen in het ene geval heel concreet (SMART) beschreven waren. In een andere dossier trof de toezichthouder doelen aan die onvoldoende concreet waren.</p> <p>Als basis van het zorgplan gebruikt Apollis de doelen uit de beschikking die door het Buurtteam is afgegeven.</p> <p>Apollis heeft geen beleidsstuk waarin de uitgangspunten en werkwijze van de ambulante ondersteuning staan beschreven. Voor de GGZ groepsbegeleiding zijn wel kaders op papier gezet. Hierin staan met name de doelen van de groep beschreven. Het wordt uit het stuk niet duidelijk wat de concrete werkwijze is. Tijdens de observatie van een deel van de groepsbijeenkomst heeft de toezichthouder gezien dat deze bijeenkomst volgens een structuur verliep en dat er met een thema werd gewerkt. Cliënten geven aan dat dit bij de meeste bijeenkomsten het geval is.</p> <p>Uit interviews met cliënten en ketenpartners blijkt dat medewerkers van Apollis hun afspraken niet altijd nakomen. Als voorbeeld hierbij wordt de ondersteuning aan cliënt bij het halen van depotmedicatie genoemd. Hiervoor is dan een herinnering van de ketenpartner nodig.</p> <p><u>Verbeterpunten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat de doelen en acties uit ieder zorgplan zo concreet mogelijk (SMART) worden omschreven. • Maak beleid waarin wordt beschreven hoe de ondersteuning van Apollis er concreet uit ziet en wat daarin van medewerkers wordt verwacht. Bijvoorbeeld een methodisch kader en een gedragscode voor medewerkers. • Zorg ervoor dat medewerkers hun afspraken nakomen. Gebruik waar nodig een systeem dat medewerkers herinnert aan alle acties die ondernomen moeten worden. 	
1.3	De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.	v
	<p><u>Toelichting:</u></p> <p>Uit gesprekken met ambulante cliënten blijkt dat zij betrokkenheid, vertrouwen en begrip ervaren van hun ambulante begeleiders.</p> <p>Medewerkers vertellen tijdens interviews dat zij het belangrijk vinden om cliënten met respect te behandelen. Wanneer een cliënt iets doet of zegt dat tegen de normen van een medewerker of de maatschappij indruist, wordt dit bespreekbaar gemaakt met cliënt.</p> <p>Tijdens de observatie bij de groep zag de toezichthouder dat er een veilige sfeer aanwezig is: mensen durven zich te laten zien, er worden grapjes gemaakt, er is respect voor verschillende levensovertuigingen van mensen en er wordt uitgenodigd maar niet aangedrongen wanneer iemand even niet mee wil of kan doen.</p>	
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	v
	<p><u>Toelichting:</u></p> <p>Uit interviews blijkt dat de meeste cliënten twee begeleiders hebben: een voor de reguliere begeleiding en een tweede begeleider voor de specialistische begeleiding. Bij de cliënten waar dit niet het geval is, is er een vaste achterwacht.</p>	

	<p>Deze is bekend bij de cliënt, volgt op de achtergrond het dossier en vervangt bij afwezigheid van de vaste begeleider. Uit het interview met de bestuurder wordt duidelijk dat sommige cliënten liever geen vervanger willen tijdens afwezigheid van de vaste begeleider. Apollis gaat hier niet mee akkoord: er is altijd vervanging.</p> <p>Wanneer de vaste groepsbegeleider afwezig is, neemt een vaste collega de groep over.</p> <p>Cliënten weten bij welke medewerkers zij terecht kunnen voor vragen. Cliënten krijgen een telefoonnummer waarmee zij buiten kantoor tijden contact op kunnen nemen met Apollis.</p>	
1.5	De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis toetst halfjaarlijks de cliënttevredenheid. De formulieren hiervoor worden ingevuld door een medewerker terwijl hij/zij met de cliënt in gesprek is. Medewerkers en cliënten geven aan dat cliënten zich in deze vorm vrij voelen om hun mening over de begeleiding te geven.</p> <p>De formulieren die gebruikt worden om de tevredenheid van individuele cliënten te meten zijn ontwikkeld door TVN. TVN stelt het aangesloten aanbieders verplicht om de cliënttevredenheid te monitoren.</p> <p>Uit het interview met de medewerker van TVN blijkt dat TVN steekproefsgewijs telefonisch contact opneemt met cliënten van Apollis om naar de tevredenheid te informeren.</p> <p>Uit interviews blijkt dat Apollis de ondersteuning aanpast na feedback van de cliënt. Cliënten vertellen dat zij tevreden zijn met de wijze waarop Apollis acties onderneemt naar aanleiding van hun feedback.</p>	
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.	o
	<p>Toelichting:</p> <p>De bestuurder vertelt dat cliënten bij de intake enkel een telefoonnummer waarop Apollis buiten kantoor tijden te bereiken is, krijgen. Daarnaast krijgen zij mondelinge uitleg. Cliënten krijgen geen algemene informatie over de organisatie en ondersteuning op papier. Ze ontvangen wel de zorgovereenkomst en het agressieprotocol dat zij moeten ondertekenen op papier.</p> <p>Op de website is de klachtenregeling en de privacyverklaring te vinden. Deze documenten zijn niet in eenvoudige taal geschreven en alleen beschikbaar in de Nederlandse taal. De toezichthouder gaat er van uit dat een deel van de cliënten hierdoor te weinig inzicht krijgt in hun rechten.</p> <p>Uit interviews blijkt dat een cliënt in het begin van het ondersteuningstraject op zoek was naar meer informatie over de ondersteuning en de organisatie. Cliënt heeft dit bij de begeleider aangegeven waarna mondeling de benodigde informatie werd gedeeld.</p>	

1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis ondersteunt cliënten bij het ontwikkelen en onderhouden van hun sociale netwerk.</p> <p>In dossiers is gezien dat het sociale netwerk een vast onderdeel van de zorgplannen is. Medewerkers vertellen dat het sociale netwerk van cliënten altijd in kaart wordt gebracht. Uit interviews met cliënten blijkt dat begeleiders waar nodig contact met mensen uit het netwerk leggen.</p> <p>Tijdens de groepsbijeenkomsten wordt aandacht besteed aan het verder ontwikkelen van sociale vaardigheden. Daarnaast is in de beschrijving van de groepsbijeenkomsten te zien dat het thema 'sociaal netwerk' regelmatig aan de orde komt. De groepsbegeleider vertelt dat hij soms actief verbindingen tussen bepaalde cliënten probeert te leggen wanneer hij denkt dat dat helpend kan zijn voor beide cliënten.</p> <p>In de dossiers is een mogelijkheid om de contactgegevens van het informele netwerk te noteren. Bij de onderzochte dossiers was echter niets ingevuld.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat de contactgegevens van het informele netwerk eenvoudig zijn terug te vinden in de dossiers. 	
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Contactinformatie van de betrokken ketenpartners bleek tijdens de dossiercontrole niet eenvoudig terug te vinden.</p> <p>Medewerkers vertellen dat zij veelvuldig contact hebben met andere hulp- en zorgverleners om de ondersteuning, hulp, zorg en behandeling aan een cliënt af te stemmen. De toezichthouder heeft in dossiers verslagen van MDO's gezien. Er is ook contact met ketenpartners via Whatsappgroepen. Hierin stemmen Apollis en ketenpartners af over praktische zaken.</p> <p>Uit interviews met ketenpartners blijkt dat Apollis tijdens MDO's een actieve inbreng heeft. Het komt soms voor dat Apollis een eigen koers vaart en te laat terugkoppelt aan de ketenpartner. Volgens ketenpartners pakt Apollis feedback op dit punt positief op en laat daarna verbetering zien.</p> <p>Tijdens de tevredenheidsonderzoeken van cliënten komt ook aan de orde of cliënten tevreden zijn over de samenwerking van Apollis met ketenpartners.</p> <p>Een cliënt vertelt over de warme overdracht die heeft plaatsgevonden toen hij bij Apollis in zorg kwam. Deze cliënt vertelt tevens positief over de rol die zijn begeleider heeft genomen bij de toeleiding naar andere hulpverleners.</p> <p><u>Verbeterpunten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat belangrijke contactinformatie van ketenpartners eenvoudig is terug te vinden in het dossier. • Neem ketenpartners standaard mee wanneer er relevante beslissingen moeten worden genomen in het ondersteuningstraject van cliënten. 	

1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	o
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis heeft een privacyverklaring op de website geplaatst. Ondanks de privacyverklaring voldoet Apollis niet aan de privacywetgeving</p> <p>Zo ondertekenen cliënten bij aanvang van het ondersteuningstraject een algemeen opgesteld toestemmingsformulier voor het delen van gegevens met derden (ketenpartners). In de dossiers zijn deze ondertekende formulieren aangetroffen. Dit formulier voldoet niet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Cliënten weten na ondertekening niet welk soort gegevens precies worden gedeeld, aan wie de informatie precies wordt verschaft en waarom dit nodig is. De bestuurder geeft aan dat er mondeling toestemming gevraagd wordt.</p> <p>De teamleider vertelt dat alle begeleiders in alle cliëntdossiers kunnen. Dit geldt ook voor begeleiders die als ZZP-er worden ingezet bij enkele cliënten. Tijdens het onderzoek heeft Apollis aan toezichthouder laten weten, dat zij bij TVN Zorgt hebben nagevraagd of de toegang tot bepaalde dossiers voor ZZP-ers kan worden afgeschermd. TVN Zorgt heeft laten weten dat dit niet mogelijk is, maar dat er wel plannen liggen om dit mogelijk te gaan maken.</p> <p>De bestuurder vertelt dat hij bij een casus een keer een informele tolk heeft ingeschakeld. Apollis heeft de tolk toen een geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen.</p>	

3.2. Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Medewerkers geven aan dat zij de veiligheid van de cliënten en hun (soms minderjarige) huisgenoten observeren. Wanneer er zorgen zijn over de veiligheid wordt dit dezelfde dag nog met de rest van het team besproken. Apollis geeft aan dat deze zorgen ook gedeeld worden met ketenpartners.</p> <p>Tijdens dossiercontrole heeft de toezichthouder signaleringsplannen van de behandelaar in de dossiers gezien. Ook zijn er in een dossier concreet geformuleerde veiligheidsafspraken gevonden. De zorgplannen bieden de ruimte om doelen te formuleren rondom veiligheid. In sommige dossiers is gezien dat het team gebruik maakt van een formulier voor een risicotaxatie.</p> <p>Toezichthouder heeft in de personeelsdossiers gezien dat alle begeleiders van Apollis over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) beschikken die is afgegeven vóór datum indiensttreding. Er is geen VOG aanwezig van de stagiairs. De bestuurder geeft aan dat stagiairs geen zelfstandige begeleiding bieden, maar altijd onder directe supervisie van een vaste medewerker werken. Een gesproken stagiair bevestigt dit.</p>	

	<p>Apollis hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De bestuurder vertelt dat zij melden bij Veilig Thuis wanneer de veiligheid in het geding is. Aan de cliënt wordt dan uitgelegd dat Apollis verplicht is om te melden. Toezichthouder heeft de meldcode van Apollis ingezien. Hierin staat concreet beschreven welke stappen moeten worden gezet bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. De meldcode is toegespitst op de eigen organisatie.</p> <p>De bestuurder vertelt over een situatie waarin een cliënt tijdens de groepsbegeleiding gedrag vertoonde dat de veiligheid in de groep in gevaar bracht. Deze cliënt heeft een schriftelijke waarschuwing ontvangen en er heeft terugkoppeling naar het wijkteam plaatsgevonden. Deze situatie is in de incidentregistratie teruggevonden. Naar aanleiding van het incident zijn verbeterpunten geformuleerd.</p> <p>Cliënten van Apollis zijn op de hoogte wat de organisatie verstaat onder agressie en hoe de organisatie daarmee omgaat. Zij ondertekenen hiertoe een document.</p> <p>Daarnaast zijn er geen veiligheidsbeleid of -protocollen aangetroffen. Apollis heeft geen in- en exclusiecriteria beschreven. Hierdoor is niet concreet en toetsbaar aan welke cliënten Apollis op een verantwoorde wijze ondersteuning kan bieden, en aan welke cliënten niet.</p> <p>Apollis verstrekt geen medicatie.</p> <p><u>Verbeterpunten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formuleer in- en exclusiecriteria. • Ontwikkel beleid en protocollen op het gebied van veiligheid, zodat medewerkers kaders hebben hoe te handelen in verschillende situaties. 	
2.2	Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.	nvt
2.3	Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.	v
	<p><u>Toelichting:</u></p> <p>Tijdens de observatie vinden de groepsbijeenkomsten plaats op een ruime zolder. De zolder is toegankelijk met een trap. In de notulen van de cliëntenraad heeft toezichthouder gezien dat er afspraken zijn gemaakt rondom de trap voor mensen die een wat groter risico lopen op vallen of die onzeker zijn. Een begeleider ondersteunt dan tijdens het traplopen. Op de locatie zijn brandblussers aangetroffen. Er is een keuken in de groepsruimte waar de lunch kan worden klaargemaakt. Er is een toilet aanwezig.</p> <p>De deelnemers zitten aan grote tafels. Daarnaast zijn er een bank en een stoel waar cliënten op kunnen zitten wanneer zij niet aan tafel willen zitten, maar iets meer op de achtergrond.</p> <p>De bestuurder geeft aan dat de groep enkele weken na de observatie verhuist naar een andere locatie. Redenen hiervoor zijn de temperatuur op zolder bij warmer weer, de beperkte buitenruimte, de beperkte mogelijkheden om samen te koken en de trap.</p> <p>Tijdens de observatie laat de bestuurder de cliënten met een filmpje zien hoe de nieuwe locatie eruit ziet. Deze is op de begane grond, beschikt over een grotere keuken, volop buitenruimte en mogelijkheden tot vrijwilligerswerk.</p>	

3.3. Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Het team van Apollis bestaat uit vijf vaste medewerkers. Vier ambulante begeleiders (onder wie de bestuurder en de teamleider) en een management assistente/administratief medewerker.</p> <p>Twee van de vier ambulante begeleiders (onder wie de teamleider) hebben een relevant afgerond hbo-diploma (niveau 6). Een begeleider (de meewerkend bestuurder) beschikt over een relevant Associate degree (niveau 5) en de vierde begeleider zit in het laatste jaar van de hbo-opleiding Social Work.</p> <p>Hiernaast maakt Apollis gebruik van drie vaste ZZP'ers. Eén van hen beschikt over een relevant mbo4-diploma, een ander over een relevant mbo3-diploma en de derde is een relevante mbo4-opleiding aan het afronden.</p> <p>De specialistische begeleiding (zowel de ambulante als die in groepsverband) wordt door hbo-geschoolde medewerkers uitgevoerd. De reguliere begeleiding wordt met name door begeleiders met een mbo3- of mbo4-diploma en door de begeleider die in de afrondende fase van de hbo-opleiding Social Work zit, opgepakt.</p> <p>Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat Apollis waar nodig externe deskundigheid betreft. Cliënten worden bijvoorbeeld doorverwezen voor diagnostiek of voor behandeling elders. Daarnaast nemen medewerkers deel aan MDO's waar zij ook kennis van ketenpartners op kunnen doen.</p> <p>Ketenpartners geven aan dat zij de medewerkers van Apollis ervaren als bekwame professionals.</p> <p>Apollis heeft geen protocollen, richtlijnen en handreikingen op papier die richting geven aan het handelen van de begeleiders in contact met cliënten. Er is geen methodiekbeschrijving en geen gedragscode voor medewerkers. In het team wordt wel bijna dagelijks overlegd over casuïstiek.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg ervoor dat er protocollen, richtlijnen en handreikingen zijn waarnaar medewerkers (zowel individueel als in teamverband) kunnen handelen. 	
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Bij aanmelding van een cliënt wordt in het team bekeken of er een medewerker is die past bij de ondersteuningsbehoefte van de persoon en voldoende ruimte heeft in de agenda. Wanneer dit niet het geval is, gaat Apollis de cliënt niet begeleiden.</p> <p>De specialistische groepsbegeleiding werd tijdens de observatie geleid door de bestuurder.</p>	

	Daarnaast waren de managementassistente en meerdere stagiaires aanwezig ter ondersteuning. Bestuurder geeft aan dat dit de vaste personeelsbezetting is tijdens de groep.	
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Uit interviews met medewerkers blijkt dat zij tevreden zijn over hun werkgever. Het werkklimaat is goed: er wordt naar medewerkers geluisterd, er is een open sfeer in het team en er is ruimte voor feedback. Werknemers worden goed behandeld.</p> <p>Bestuurder vertelt dat hij de CAO verzorging en verpleging volgt.</p> <p>Tijdens het inspectieonderzoek heeft bestuurder functiebeschrijvingen gemaakt waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. Er wordt veelvuldig afgestemd in het team.</p> <p>Bij Apollis hebben twee medewerkers een vast contract. De andere medewerkers hebben nog een contract voor bepaalde tijd voor een vastgesteld aantal uren.</p>	
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>In de personeelsdossiers zitten verslagen van functioneringsgesprekken. De teamleider vertelt dat zij eens per jaar gesprekken voert volgens een vaste procedure. In de gesprekken is ook aandacht voor de ontwikkelwensen van de medewerker en de facilitering hiervan.</p> <p>In het team wordt veel overlegd en van medewerkers wordt verwacht dat zij in het team reflecteren op hun handelen en op het ondersteuningsproces van de cliënt. Uit interviews met medewerkers blijkt dat er dagelijks overleg is in het team.</p> <p>Uit interviews met medewerkers blijkt dat er bij Apollis intervisie wordt gehouden. Tot voor kort vond deze intervisie ongeorganiseerd plaats: het stond niet standaard op de agenda en het ontbrak aan een goede voorbereiding. Dit ging ten koste van de kwaliteit van de intervisie. De teamleidster geeft aan dat intervisie nu vast op de agenda staat.</p> <p>Apollis zorgt voor passende bij- en nascholing in het kader van de SKJ-registratie van medewerkers. Uit interviews blijkt dat er in 2022 één teambrede scholing heeft plaatsgevonden. De teamleidster vertelt dat onlangs in het team naar voren is gekomen dat er behoefte is aan scholing over LVB-problematiek. Over dat onderwerp wordt nu een geschikte scholing gezocht. Apollis heeft de mogelijkheid om mee te doen in het scholingsaanbod van TVN.</p>	
3.5	Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Stagiairs worden begeleid door twee medewerkers met een hbo-diploma. Dit is in stageovereenkomsten teruggezien. De stagiaires werken altijd onder directe supervisie van een van de begeleiders van Apollis. Ze begeleiden cliënten niet zelfstandig.</p>	

3.4. Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis heeft een klachtenregeling op de website geplaatst. Deze regeling voorziet in een onafhankelijke behandeling van de klacht door een externe klachtenfunctionaris en door een geschillencommissie. Uit interviews blijkt dat cliënten bij de intake worden geïnformeerd over de klachtenregeling.</p> <p>Hoewel de klachtenregeling van Apollis voorliggend is, kunnen cliënten ook een klacht indienen bij TVN. De medewerker van TVN zegt dat klachten over aangesloten organisaties die bij hen binnenkomen, altijd in behandeling worden genomen.</p> <p>Wanneer er klachten zijn, worden deze tijdens de kwaliteitsgesprekken tussen TVN en Apollis besproken. TVN neemt eventuele klachten op in een jaarrapportage.</p> <p>Apollis heeft het afgelopen jaar geen klachten ontvangen, niet rechtstreeks en ook niet via TVN.</p>	
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis beschikt over een cliëntenraad met twee leden. Er zijn notulen ingezien van verschillende overleggen tussen de cliëntenraad en bestuurder.</p> <p>Er is geen schriftelijke regeling waarin de samenstelling en de werkwijze van de cliëntenraad is beschreven. Uit interviews met cliënten blijkt dat het bestaan van de cliëntenraad niet bij alle cliënten goed bekend is.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Zet informatie over de cliëntenraad op papier voor cliënten, zodat alle cliënten weten dat ze zich beschikbaar kunnen stellen voor de cliëntenraad of de cliëntenraad van input kunnen voorzien.	
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis heeft een systeem voor het melden van incidenten. De teamleidster vertelt dat MIC-meldingen sinds kort een vast onderdeel van de teamvergaderingen zijn. Voorheen werden incidenten, leerpunten en verbetermaatregelen niet standaard in het team besproken.</p> <p>Toeziethouder heeft een verslag ingezien waarin een incident wordt geanalyseerd en waarin verbetermaatregelen zijn geformuleerd.</p> <p>MIC-meldingen worden via het systeem automatisch doorgezet naar TVN. TVN neemt standaard contact op met Apollis om te informeren naar de stand van zaken met betrekking tot de MIC-melding en kijkt hierbij kritisch mee.</p>	

	De medewerker van TVN vertelt dat zij met Apollis de afspraak hebben dat TVN eventuele calamiteiten of geweldsincidenten bij het Wmo-toezicht meldt. TVN heeft tot nu toe geen meldingen gedaan.	
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.	v
	<p>Toelichting:</p> <p>Apollis werkt niet met een eigen kwaliteitsmanagementsysteem.</p> <p>Zoals ook bij andere normen beschreven, heeft Apollis weinig inhoudelijk beleid. Hierdoor is het niet mogelijk voor medewerkers en voor het team om het professioneel handelen mede te laten leiden door vooraf bedachte kaders en hierop te reflecteren.</p> <p>Uit interviews met medewerkers blijkt dat er bij Apollis een open en lerende cultuur is. Medewerkers durven feedback te geven en er wordt veel overlegd.</p> <p>Apollis is aangesloten bij TVN en valt hiermee onder de HKZ-certificering van TVN. In de samenwerkingsovereenkomst tussen Apollis en TVN zijn kwaliteitsafspraken terug te vinden. TVN controleert of aangesloten organisaties werken volgens de certificering. TVN voert daartoe kwaliteitsgesprekken met Apollis. De toezichthouder heeft verslagen van deze gesprekken ingezien. In de verslagen ziet de toezichthouder concrete actiepunten ten aanzien van de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Daarnaast vindt er jaarlijks een uitgebreide en inhoudelijke dossiercontrole plaats. Een medewerker van TVN vertelt dat er afgelopen jaar 6 van de 25 cliëntdossiers zijn gecontroleerd. Er kwamen geen aandachtspunten naar voren. Intern is de taak om dossiers inhoudelijk te controleren bij de teamleider belegd.</p> <p>Volgens de medewerker van TVN heeft Apollis zich de afgelopen jaren enorm ontwikkeld, met name wat betreft de intakes en de dossiervorming.</p> <p><u>Verbetermaatregel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat er protocollen, richtlijnen en handreikingen zijn waarnaar medewerkers (zowel individueel als in teamverband) kunnen handelen. 	

Beschouwing

Als rode draad door de bevindingen heen merkt de toezichthouder op dat het team van Apollis toegewijd is aan hun taak om cliënten de juiste ondersteuning te bieden. Daar ligt de focus. De afgelopen jaren heeft de organisatie zich gericht op de randvoorwaarden om de kwaliteit te leveren die Apollis voor ogen heeft. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de dossiervorming.

Desondanks ziet de toezichthouder noodzaak tot verdere professionalisering. Dit zit vooral in het borgen van de kwaliteit door structurering, door beleidsontwikkeling en door wat vaker stil te staan: Doen we het juiste? Wanneer betrekken we onze ketenpartners? Hoe informeren we onze cliënten zo goed mogelijk over onze organisatie en de ondersteuning die zij mogen verwachten?

De al gemaakte professionaliseringsslag verdient een vervolg, zeker wanneer de ambitie om te groeien wordt gerealiseerd.

4. Oordeel

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van het Wmo-toezicht over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij TVN Zorgt - Apollis Zorg bv. Ook wordt het advies van de toezichthouder aan de gemeenten beschreven en het vervolg.

4.1. Conclusies van het onderzoek

De toezichthouder heeft vier thema's onderzocht: cliëntgerichtheid (norm 1.1 t/m 1.9), veiligheid van de cliënt (norm 2.1 t/m 2.3), deskundigheid van de professional (norm 3.1 t/m 3.5) en kwaliteitsbeheersing (norm 4.1 t/m 4.4).

De toezichthouder concludeert dat van de 21 normen er 18 een voldoende hebben gescoord en 2 een onvoldoende. 1 norm is niet van toepassing en dus niet onderzocht.

Bij de normen die voldoende (groen) scoren heeft de toezichthouder aangegeven, waar op deelgebieden nog zaken verbeterd moeten worden.

Bij de normen die onvoldoende (rood) scoren geeft de toelichting voldoende aanknopingspunten om te onderkennen welke zaken verbeterd moeten worden, om te voldoen aan de norm.

4.2. Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt het Wmo-toezicht aan TVN Zorgt, aan Apollis Zorg bv en aan de gemeenten in Gelderland-Zuid, die TVN Zorgt - Apollis Zorg bv gecontracteerd hebben.

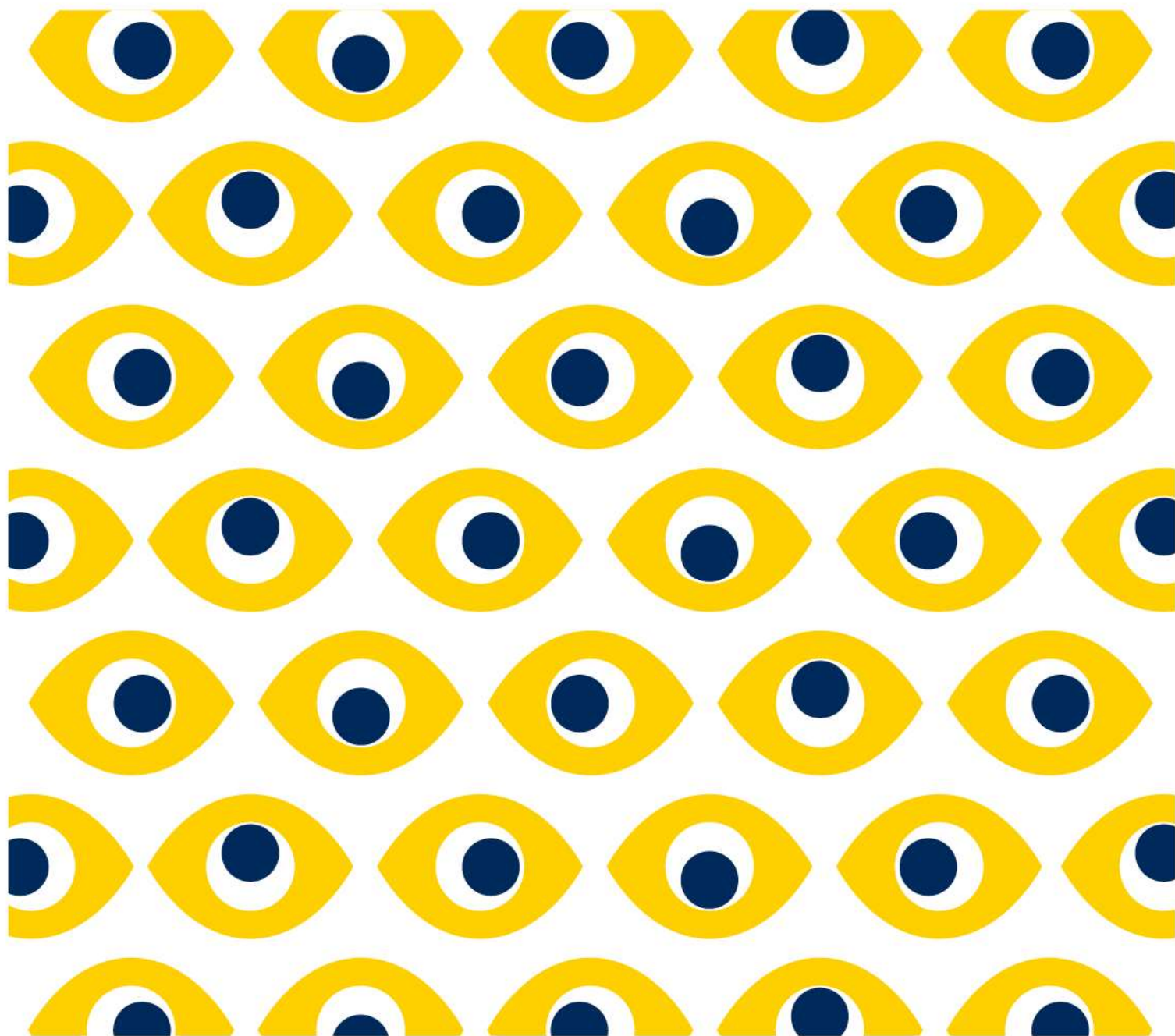
De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepalen de gemeenten.

De toezichthouder adviseert de gemeenten om TVN Zorgt – Apollis Zorg bv het volgende op te dragen:

- Zo spoedig mogelijk te voldoen aan alle normen die de toezichthouder onvoldoende heeft gescoord;
- Zo spoedig mogelijk alle verbeterpunten die in hoofdstuk 3 worden genoemd door te voeren.



Gelderland-Zuid



Wmo-toezicht GGD Gelderland-Zuid
Postbus 1120, 6501 BC Nijmegen
T 088 - 144 70 10
E wmotoezicht@ggdgelderlandzuid.nl
I www.ggdgelderlandzuid.nl

