



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

Rapport van bevindingen
Follow-up Wmo-toezicht TVN Zorgt,
Apollis Zorg
10 september 2024





Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Werkwijze	4
1.3	Toetsingskader	4
1.4	Leeswijzer	5
2.	Beknopte beschrijving Apollis	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Organisatiestructuur	6
2.3	Organisatie	6
3.	Bevindingen	7
4.	Oordeel	16

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In de eerste drie maanden van 2023 deed het Wmo-toezicht van GGD Gelderland-Zuid onderzoek bij Apollis Zorg, onderaannemer van TVN Zorgt (hierna: Apollis). In het [rapport](#) van dit toezichtonderzoek, d.d. 26 april 2023, vermeldde het Wmo-toezicht haar bevindingen. Naar aanleiding van het rapport heeft centrumgemeente Nijmegen Apollis op 25 mei 2023 de aanwijzing gegeven om:

- *De volgens de toezichthouder noodzakelijke maatregelen te nemen op de normen waarop Apollis Zorg bv nu als onvoldoende is beoordeeld (...), met als te behalen resultaat een voldoende beoordeling van de toezichthouder;*
- *Op de normen waarop Apollis Zorg bv als voldoende wordt beoordeeld, de in het rapport genoemde verbeterpunten op te pakken (...);*
- *Te voldoen aan de gestelde hersteltermijnen (...).*

1.2. Werkwijze

De gemeente heeft Apollis in de aanwijzing verzocht om schriftelijk aan gemeente en toezichthouder te rapporteren hoe de organisatie de tekortkomingen en verbeterpunten heeft opgelost. Apollis heeft daartoe op 28 juli en 29 november 2023 verbeterrapporten gestuurd. De verbeterrapporten waren voorzien van onderbouwing middels documenten. De toezichthouder heeft de rapportage en bijbehorende stukken bestudeerd.

Op basis van de uitkomsten van het eerste onderzoek, heeft toezichthouder besloten te kunnen volstaan met een verkort onderzoek. Op 19 juni 2024 heeft een groepsinterview plaatsgevonden met verschillende medewerkers van Apollis, onder wie de bestuurder en twee begeleiders, en vertegenwoordigers van hoofdaanbieder TVN Zorgt. Tijdens dit gesprek heeft de toezichthouder vragen gesteld en heeft Apollis toegelicht hoe de verbeterpunten zijn opgepakt. Ook heeft de toezichthouder enkele cliëntdossiers ingezien en een informatiemap voor cliënten en relevante aanvullende documenten ontvangen.

In de weken na het toezichtsbezoek heeft de toezichthouder enkele ketenpartners gesproken, het verslag van de interne audit (d.d. 14 juni 2024) bestudeerd en aanvullende documentatie van Apollis ontvangen. Tot en met 6 augustus heeft de toezichthouder informatie verzameld voor het rapport.

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 onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het [toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid](#). Dit toetsingskader bestaat uit vier thema's: cliëntgerichtheid, veiligheid van de client, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Tijdens de hertoets zijn alleen de (volledige) normen getoetst die in het eerste toezichtsonderzoek als onvoldoende zijn beoordeeld. Dit betreft de volgende normen:

Thema 1: cliëntgerichtheid

- Norm 1.6: De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.
- Norm 1.9: De privacy van de cliënt is gewaarborgd.

Tevens is beoordeeld of de verbeterpunten die in het eerste rapport van bevindingen zijn beschreven in voldoende mate zijn opgelost. Dit betreft verbeterpunten in de volgende normen:

Thema 1: cliëntgerichtheid

- Norm 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.
- Norm 1.2: De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.
- Norm 1.7: De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- Norm 1.8: De cliënt krijgt integrale ondersteuning.

Thema 2: Veiligheid van de cliënt

- Norm 2.1: Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.

Thema 3: Deskundigheid van de professional

- Norm 3.1: De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.

Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

- Norm 4.2: Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.
- Norm 4.4 De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van Apollis. Hoofdstuk 3 geeft per thema de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 4 het oordeel. Ook het advies aan de gemeenten staat hierin beschreven.

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:

Apollis Zorg wil zorg en ondersteuning bieden aan mensen die zorg nodig hebben. Zorg die werkt.

Onze zorg is gericht op eigen regie en kracht van mensen in goede afstemming met hun omgeving. Daarnaast wordt in onze zorg aandacht besteed aan persoonlijk functioneren, maatschappelijke participatie en kwaliteit van leven. Tevens willen wij cliënten de dienstverlening en zorg aanbieden in hun eigen taal en volgens hun waarden en normen.

2.2 Organisatiestructuur

Apollis is in 2019 opgericht. Hiervoor had de bestuurder een eenmanszaak onder dezelfde naam en met dezelfde werkzaamheden en 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 ondersteuning biedt aan aanbieders van zorg en begeleiding. TVN heeft contractafspraken met gemeenten voor het bieden van Wmo-ondersteuning. TVN geeft organisaties zoals Apollis de opdracht om de ondersteuning uit te voeren en controleert periodiek of de kwaliteit van de ondersteuning voldoet. TVN faciliteert Apollis door het ter beschikking stellen van een elektronisch cliëntendossier, het zorgdragen voor een gedeelte van de administratie, het delen van (voorbeelden van) beleidsdocumenten en het aanbieden van scholing.

2.3 Organisatie

Apollis heeft ten tijde van het onderzoek 4 vaste medewerkers: 4 ambulante begeleiders (onder wie de bestuurder). Daarnaast werken er 5 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. De groepsbegeleiding vindt op verschillende locaties in Nijmegen plaats.

Apollis biedt ondersteuning en zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet of de Wet langdurige zorg (Wlz). Ten tijde van het onderzoek biedt Apollis begeleiding aan 42 cliënten, zowel individueel als in groepsverband. Hiervan ontvangen 29 cliënten begeleiding op basis van een Wmo-beschikking.

Apollis biedt aan 26 Wmo-clieënten specialistische begeleiding (al dan niet in groepsvorm) en aan 15 Wmo-clieënten reguliere begeleiding. In 6 gevallen wordt naast de begeleiding ook casemanagement gevoerd.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de hertoets 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. In de hertoets is gekeken naar:

- de normen die in het eerste onderzoek als onvoldoende (rood) beoordeeld werden;
- de verbeterpunten die uit het eerste onderzoek naar voren kwamen.

Van de normen die in eerste onderzoek niet voldeden aan de eisen, worden de bevindingen uit de eerste toets herhaald. Daarna worden de actuele bevindingen van de toezichthouder vermeld en wordt een actueel oordeel gegeven: voldoende (groen) of onvoldoende (rood). De onderdelen van de normen die in de vorige toets voldoende waren, zijn in deze toets niet opnieuw beschreven als ze voldoende zijn gebleven.

Bij de normen die voldoende zijn, kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm die onvoldoende (rood) is kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn.

Bij de normen die bij het eerste onderzoek voldoende (groen) beoordeeld zijn, met verbeterpunten, worden alleen de verbeterpunten uit het eerste onderzoek beschreven. Hierna volgen de huidige bevindingen ten aanzien van de verbeterpunten. Het actuele oordeel is enkel op de verbeterpunten gebaseerd.

Thema 1: Cliëntgerichtheid

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel 2 ^e toets
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.		
	<p><i>Verbeterpunt eerste toets april 2023:</i> <i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Zorg dat cliënten aantoonbaar instemmen met het zorgplan.</i> <p><i>Toelichting hertoets augustus 2024:</i></p> <p>In de verbeter rapporten heeft TVN Zorgt aangegeven dat Apollis aan de slag is gegaan met het voorzien van de zorgplannen van een 'natte' handtekening van de cliënt. Volgens rapportage van TVN Zorgt was in april 2023 30% van de zorgplannen voorzien van een handtekening en in januari 2024 gold dit voor 89% van de zorgplannen.</p> <p>Tijdens het groepsinterview heeft TVN Zorgt aangegeven dat er een mogelijkheid is om cliënten door middel van een touchpad het zorgplan te laten ondertekenen. Dit is minder omslachtig dan het moeten scannen en uploaden van een ondertekend papieren document.</p>		

	<p>Tijdens het groepsinterview heeft de toezichthouder steekproefsgewijs enkele zorgplannen ingezien. Deze zorgplannen waren allen ondertekend door de cliënt. Uit het auditrapport blijkt eveneens dat alle bekeken zorgplannen aantoonbaar zijn ondertekend door cliënten.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i> <i>In de dossiers is gezien dat de doelen in het ene geval heel concreet (SMART) beschreven waren. In een ander dossier trof de toezichthouder doelen aan die onvoldoende concreet waren.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zorg ervoor dat de doelen en acties uit ieder zorgplan zo concreet mogelijk (SMART) worden omschreven.</i> <i>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.</i> <i>Zorg ervoor dat medewerkers hun afspraken nakomen. Gebruik waar nodig een systeem dat medewerkers herinnert aan alle acties die ondernomen moeten worden.</i> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zorg ervoor dat de doelen en acties uit ieder zorgplan zo concreet mogelijk (SMART) worden omschreven.</i> <p>Tijdens het groepsinterview heeft de toezichthouder enkele zorgplannen ingezien. De beschreven doelen zijn nog onvoldoende concreet en meetbaar.</p> <p>Door doelen SMART te formuleren weten alle betrokkenen (cliënt, begeleider, netwerk) precies waar ze naartoe werken. Door de doelen vervolgens voor alle betrokkenen in acties uit te werken, weet iedereen welke concrete stappen zij kunnen zetten om bij te dragen aan het behalen van het doel.</p>		

	<p>Bij het vaststellen van doelen en acties is het ook van belang om ervoor te zorgen dat cliënten tussentijdse succeservaringen op kunnen doen.</p> <p>TVN Zorgt heeft tijdens de audit ook geconstateerd dat het SMART formuleren van doelen nog een aandachtspunt is. In het rapport staat dat Apollis hier de komende tijd mee aan de slag gaat.</p> <p>Conclusie: verbeterpunt is nog <u>niet</u> behaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Apollis heeft meerdere beleidsstukken opgesteld, zoals een beschrijving van de gebruikte methodieken, een beschrijving van het begeleidingsproces, richtlijnen hoe om te gaan met suïcidale gedachten en met agressie, een werkkaart zelfbeschadiging en suïcidaal gedrag en een gedragscode voor medewerkers. Het beleid is besproken met de medewerkers en is te vinden in een klapper op kantoor. Informatie over de gebruikte methodieken is ook op de website geplaatst.</p> <p>Conclusie: verbeterpunt is behaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat medewerkers hun afspraken nakomen. Gebruik waar nodig een systeem dat medewerkers herinnert aan alle acties die ondernomen moeten worden. <p>In het verbeterrapport staat beschreven en in het groepsinterview is verteld dat in signaleringsplannen samenwerkingsafspraken met cliënten en behandelaars worden vastgelegd. Tijdens het groepsinterview heeft de toezichthouder een voorbeeld van zo'n signaleringsplan ingezien. Door duidelijke afspraken te maken, verwacht de bestuurder misverstanden over de samenwerking te voorkomen.</p> <p>Apollis heeft een procesbeschrijving gemaakt waarin expliciet is beschreven hoe de samenwerking met behandelaren van cliënten met een ernstige psychische aandoening eruit ziet. Tevens is beschreven wat de verantwoordelijkheden van Apollis en de behandelaar zijn ten aanzien van medicatie.</p> <p>Uit interviews met ketenpartners blijkt dat medewerkers van Apollis duidelijke afspraken maken en deze ook nakomen.</p> <p>Conclusie: verbeterpunt is behaald.</p>		
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.		
	<p><i>Toelichting eerste toets april 2023:</i></p> <p><i>De bestuurder vertelt dat cliënten bij de intake enkel een telefoonnummer waarop Apollis buiten kantoor tijden te bereiken</i></p>		

	<p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <p>Bestuurder vertelt in het groepsinterview dat cliënten bij start van de ondersteuning een map met informatie krijgen. Ook de cliënten die al langer begeleiding van Apollis ontvangen, hebben met terugwerkende kracht een map gekregen. De map is beschikbaar in vier talen en hier wordt binnenkort een vijfde taal aan toegevoegd. De bestuurder geeft in het groepsinterview aan dat de ervaringen met de informatiemap positief zijn. Het schept duidelijkheid en rust voor cliënten.</p> <p>Toezichthouder heeft een map ingezien. Deze bevat onder andere algemene informatie over de dienstverlening en bereikbaarheid van Apollis, de privacyverklaring, het klachtreglement en informatie over de cliëntenraad.</p> <p>Apollis heeft de website van de organisatie vernieuwd. De website is overzichtelijk en bevat onder andere het klachtenreglement en een privacyverklaring. Ook de website is in vier talen te lezen.</p> <p>Conclusie: Apollis voldoet aan de norm</p>		
1.7	<p>De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.</p>		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i></p> <p><i>In de dossiers is een mogelijkheid om de contactgegevens van het informele netwerk te noteren. Bij de onderzochte dossiers was echter niets ingevuld.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zorg ervoor dat de contactgegevens van het informele netwerk eenvoudig zijn terug te vinden in de dossiers.</i> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <p>Tijdens het groepsinterview zijn steekproefsgewijs enkele cliëntdossiers ingezien. In alle dossiers waren de contactgegevens van het informele netwerk eenvoudig terug te vinden. Uit het auditrapport van TVN Zorgt blijkt dat dit ook uit hun steekproef is gebleken.</p>		

	<p>De bestuurder geeft aan dat hij periodiek alle cliëntdossiers controleert door middel van een controlelijst. Hij bekijkt dan ook of er tenminste één contactpersoon is ingevuld.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i></p> <p><i>Contactinformatie van de betrokken ketenpartners bleek tijdens de dossiercontrole niet eenvoudig terug te vinden.</i></p> <p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zorg ervoor dat belangrijke contactinformatie van ketenpartners eenvoudig is terug te vinden in het dossier.</i> <i>Neem ketenpartners standaard mee wanneer er relevante beslissingen moeten worden genomen in het ondersteuningstraject van cliënten.</i> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg ervoor dat belangrijke contactinformatie van ketenpartners eenvoudig is terug te vinden in het dossier. <p>Tijdens het groepsinterview zijn steekproefsgewijs enkele cliëntdossiers ingezien. In alle dossiers waren de contactgegevens van andere betrokken zorgaanbieders op een vaste plek terug te vinden. Uit het auditrapport van TVN Zorgt blijkt dat dit ook uit deze steekproef is gebleken.</p> <p>De bestuurder geeft aan dat hij periodiek alle cliëntdossiers controleert door middel van een controlelijst. De contactgegevens van het professionele netwerk van cliënten is hier een onderdeel van.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> Neem ketenpartners standaard mee wanneer er relevante beslissingen moeten worden genomen in het ondersteuningstraject van cliënten. <p>Uit interviews met ketenpartners blijkt dat zij tevreden zijn over de samenwerking met Apollis: waar nodig wordt contact gezocht voor afstemming.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.		
	<i>Toelichting eerste toets april 2023:</i>		

<p><i>Apollis heeft een privacyverklaring op de website geplaatst. Ondanks de privacyverklaring voldoet Apollis niet aan de privacywetgeving</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>De bestuurder vertelt dat hij bij een casus een keer een informele tolk heeft ingeschakeld. Apollis heeft de tolk toen een geheimhoudingsverklaring laten ondertekenen.</i></p> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <p>In het verbeterrapport is beschreven dat het oude toestemmingsformulier voor het delen van gegevens met derden is vervangen door een nieuw formulier. Toezichthouder heeft dit formulier gezien. Op het formulier moet worden ingevuld welke informatie met wie wordt gedeeld en welk doel dit dient. Het formulier moet worden ingevuld en ondertekend voor iedere gegevensdeling. Daarnaast wordt in het cliëntendossier gerapporteerd dat de toestemming met cliënt is besproken. De toezichthouder heeft dit in dossiers teruggezien.</p> <p>Apollis maakt gebruik van het cliëntregistratiesysteem van TVN Zorgt, Nedap/ONS. Dit systeem biedt de mogelijkheid dat Apollis begeleiders alléén toegang geeft tot dossiers van cliënten die zij begeleiden. Tijdens het groepsinterview heeft de vertegenwoordiger van TVN Zorgt aan toezichthouder laten zien hoe dit werkt.</p> <p>Indien nodig, kunnen begeleiders via TVN Zorgt een noodescalatie aanvragen om zo alsnog toegang tot andere dossiers te krijgen. Dit wordt gemonitord.</p> <p>Conclusie: Apollis voldoet aan de norm</p>		
---	--	--

Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel 2 ^e toets
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i> Daarnaast zijn er geen veiligheidsbeleid of -protocollen aangetroffen.</p> <p>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> <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. <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formuleer in- en exclusiecriteria <p>Apollis heeft in- en exclusiecriteria geformuleerd. Deze staan beschreven in het document 'Procesbeschrijving & in- en exclusiecriteria'.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkel beleid en protocollen op het gebied van veiligheid, zodat medewerkers kaders hebben hoe te handelen in verschillende situaties. <p>Apollis heeft meerdere beleidsstukken op het gebied van veiligheid opgesteld, zoals richtlijnen hoe om te gaan met suïcidale gedachten en met agressie en een werkkaart zelfbeschadiging en suïcidaal gedrag. Het beleid is besproken met de medewerkers en is te vinden in een klapper op kantoor.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		

Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel 2 ^e toets
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i></p> <p>Apollis heeft geen protocollen, richtlijnen en handreikingen op papier die richting geven aan het handelen van de begeleiders in contact met cliënten.</p>		

	<p><i>Er is geen methodiekbeschrijving en geen gedragscode voor medewerkers. In het team wordt wel bijna dagelijks overlegd over casuïstiek.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Zorg ervoor dat er protocollen, richtlijnen en handreikingen zijn waarnaar medewerkers (zowel individueel als in teamverband) kunnen handelen.</i> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <p>Apollis heeft meerdere beleidsstukken opgesteld, zoals een beschrijving van de gebruikte methodieken, een beschrijving van het begeleidingsproces, richtlijnen hoe om te gaan met suïcidale gedachten en met agressie, een werkkaart zelfbeschadiging en suïcidaal gedrag en een gedragscode voor medewerkers. Het beleid is besproken met de medewerkers en is te vinden in een klapper op kantoor. Informatie over de gebruikte methodieken is ook op de website geplaatst.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
--	---	--	--

Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel 2 ^e toets
4.2	<p>Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.</p>		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i> <i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>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.</i> <p><i>Toelichting hertoets juli 2024:</i></p> <p>Op de website van Apollis staat informatie over de cliëntenraad zoals de namen van de leden en de contactgegevens van één van hen. In de map met informatie voor cliënten staat ook informatie over de cliëntenraad. Cliënten worden hier actief uitgenodigd om hun vragen en opmerkingen over/voor de cliëntenraad voor te leggen of om zich aan te melden.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
4.4	<p>De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.</p>		
	<p><i>Verbeterpunten eerste toets april 2023:</i></p> <p><i>Zoals ook bij andere normen beschreven, heeft Apollis weinig inhoudelijk beleid.</i></p>		

	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat er protocollen, richtlijnen en handreikingen zijn waarnaar medewerkers (zowel individueel als in teamverband) kunnen handelen. <p>Toelichting hertoets juli 2024:</p> <p>Apollis heeft meerdere beleidsstukken opgesteld, zoals een beschrijving van het begeleidingsproces, richtlijnen hoe om te gaan met suïcidale gedachten en met agressie, een werkkaart zelfbeschadiging en suïcidaal gedrag en een gedragscode voor medewerkers. Het beleid is besproken met de medewerkers en is te vinden in een klapper op kantoor.</p> <p>Tijdens het groepsinterview heeft toezichthouder benoemd dat het belangrijk is beleid regelmatig onder de aandacht te brengen en te evalueren zodat medewerkers ernaar kunnen handelen en noodzakelijke aanpassingen kunnen worden doorgevoerd.</p> <p>Conclusie: het verbeterpunt is behaald.</p>		
--	---	--	--

4. Oordeel

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

4.1 Conclusies van het onderzoek

De toezichthouder heeft twee normen onderzocht die in het vorige toezichtsonderzoek (rapport d.d. 26 april 2023) als onvoldoende zijn beoordeeld. De toezichthouder concludeert uit het huidige onderzoek dat de ondersteuning van Apollis nu aan beide normen voldoet.

In het rapport van bevindingen naar aanleiding van het vorige onderzoek zijn 12 verbeterpunten geformuleerd. De toezichthouder heeft vastgesteld dat Apollis de ondersteuning op 11 van deze punten voldoende heeft verbeterd. Eén verbeterpunt uit norm 1.2 is nog actueel: *Zorg ervoor dat de doelen en acties uit ieder zorgplan zo concreet mogelijk (SMART) worden omschreven*. Hoofdaanbieder en gecontracteerde partij TVN Zorgt had zelf al geconstateerd dat op dit punt nog onvoldoende verbetering is aangebracht en gaat dit met Apollis oppakken.

4.2 Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt het Wmo-toezicht aan TVN Zorgt en onderaannemer Apollis Zorg en aan de gemeenten in het Rijk van Nijmegen, die TVN Zorgt gecontracteerd hebben.

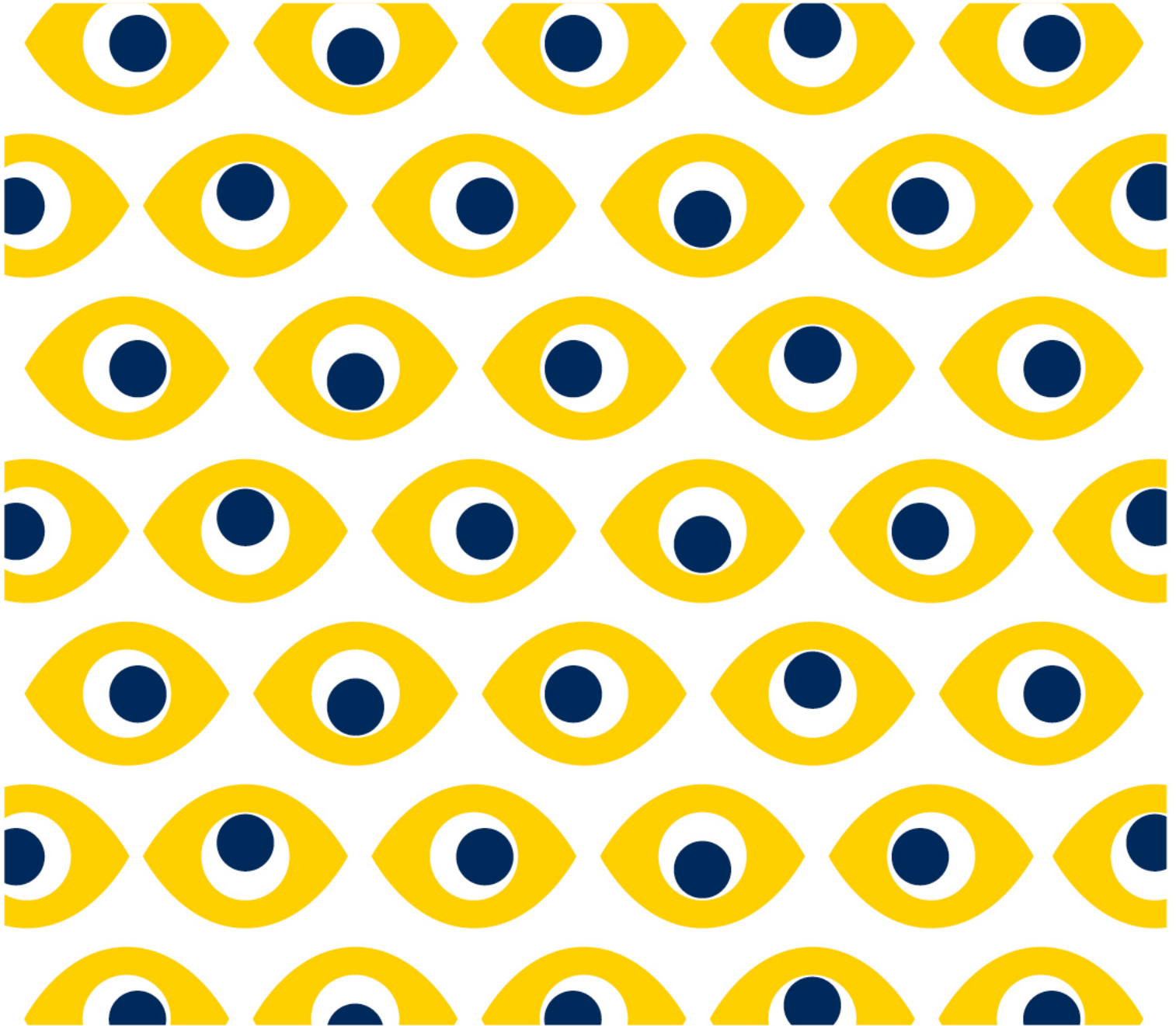
De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepalen de gemeenten.

De toezichthouder geeft het volgende advies aan de gemeenten in het Rijk van Nijmegen:

- De contractmanager van TVN Zorgt te verzoeken om het resterende verbeterpunt te monitoren.



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

