



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
*Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport*

Definitief rapport van het inspectiebezoek aan  
De PioenRoos te Bergen  
op 1 september 2016

Utrecht, november 2016

<b>1</b>	<b>Inleiding—3</b>
1.1	<i>Aanleiding—3</i>
<b>2</b>	<b>Beschrijving van de organisatie—5</b>
<b>3</b>	<b>Kwaliteit van Zorg—7</b>
3.1	<i>Kwaliteit en kwantiteit van medewerkers—7</i>
3.3	<i>Deskundigheidsbevordering—7</i>
3.5	<i>Dossiervorming—9</i>
<b>4</b>	<b>Bestuurlijke verantwoordelijkheid—11</b>
<b>5</b>	<b>Conclusie—12</b>
<b>6</b>	<b>Tot slot—13</b>
<b>Bijlage—14</b>	
1.1	Wetten—14
1.2	Fundamentele veldnormen—14
1.3	Overige veldnormen—14

## **1 Inleiding**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) houdt toezicht op de gezondheidszorg met als taak het bevorderen van zorg van goede kwaliteit en van goed niveau. Goede zorg is in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en tijdig. De zorgaanbieder stemt de zorg af op de reële behoefte van de cliënt en levert de zorg in overeenstemming met de professionele standaard. Hierbij neemt de zorgaanbieder de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht en borgt hij dat de cliënt ook met respect wordt behandeld. De inspectie vult haar taak in door erop toe te zien dat zorgaanbieders die onder toezicht staan, wet- en regelgeving, (beroeps)normen, richtlijnen en standaarden naleven. Zij doet dit onder meer door het brengen van aangekondigde en onaangekondigde inspectiebezoeken. De inspectie oefent haar toezicht niet uit vanuit de opvatting 'regels zijn regels', maar vanuit de overtuiging dat regels en (beroeps)normen een onontbeerlijk kader vormen voor goede zorg, en daarmee bijdragen aan de preventie van onnodige risico's voor cliënten. Extra aandacht gaat uit naar kwetsbare groepen.

De inspectie heeft in het kader van haar toezichthoudende taak op 1 september 2016 een inspectiebezoek gebracht aan de zorgwoning PioenRoos B.V. te Bergen (Limburg) en daarna aan de dagbesteding. Het inspectiebezoek is 24 uur voorafgaande aan het bezoek aangekondigd.

### *1.1 Aanleiding*

De inspectie bezoekt instellingen die voldoen aan de definitie van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en voor de inspectie onbekend zijn. PioenRoos B.V. (hierna: PioenRoos) was voor de inspectie een nieuwe en onbekende instelling. Daarnaast heeft de inspectie een signaal ontvangen over de geleverde kwaliteit van zorg en mogelijke onrechtmatigheden.

### *1.2 Doelstelling*

De doelstelling van het inspectiebezoek was dan ook PioenRoos te leren kennen en de organisatie in beeld te brengen. Tevens was het doel om te toetsen of er mogelijk sprake zou zijn van een disbalans tussen de overeengekomen en geleverde zorg.

### *1.3 Toetsingskader*

De inspectie heeft getoetst of PioenRoos voldoet aan de verplichtingen en bevoegdheden zoals bedoeld in vigerende wetgeving, waaronder de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet toelating zorginstellingen (WTZi). Ook beoordeelde de inspectie de wijze waarop de governance ('goed bestuur') vorm heeft gekregen aan de hand van de WTZi, het Uitvoeringsbesluit WTZi en de Kamerbrief over 'Goede zorg vraagt om goed bestuur'. Hierin is de samenhang met de dagbesteding meegenomen.

### *1.4 Methode*

Voorafgaande aan het inspectiebezoek is er telefonisch contact geweest tussen de inspectie en de eigenaresse van PioenRoos. Daarna zocht de mentor van de cliënten telefonisch contact met de inspectie, omdat zij op vakantie zou gaan en de inspectie om toestemming had gevraagd om de clientendossiers in te kunnen zien. Er was geen bezwaar tegen het inzien van de clientendossiers. Tegelijkertijd verzocht de mentor de inspectie om rekening te houden met de autistische kenmerken van de cliënten, waardoor onverwachte situaties voor hen moeilijk zijn.

Tijdens het inspectiebezoek aan het woonhuis van PioenRoos aan het Vlammertsehof 34 te Bergen, volgde tijdens de rondleiding slechts een vluchtige kennismaking met de cliënten. Deze kennismaking verliep goed. Er is een gesprek gevoerd met de woonbegeleidster die de nacht ervoor had gewerkt. Daarna volgde een bezoek aan de dagbesteding aan de Flammert 1504 te Bergen, waar ook het kantoor van PioenRoos is gevestigd. De echtgenoot van de eigenaresse van PioenRoos was daar eveneens aanwezig en nam deel aan het gesprek met de inspectie en de eigenaresse. Verschillende documenten zijn ter inzage gegeven en er volgde een rondleiding door het gebouw en de dagbesteding.

### *1.5 Leeswijzer*

Het tweede hoofdstuk beschrijft PioenRoos wat betreft het ontstaan van dit nieuwe wooninitiatief, de bewoners die er nu wonen en de startproblemen die PioenRoos ondervond met de persoonsgebonden budgetten. Het derde hoofdstuk behandelt diverse onderwerpen die gerelateerd zijn aan kwaliteit van zorg. In het vierde hoofdstuk komt de bestuurlijke verantwoording aan bod, wat de sturing op kwaliteit en veiligheid betreft en de financiële verantwoording. In hoofdstuk vijf en zes komen de conclusies en de afronding van het toezichttraject aan bod.

## 2 Beschrijving van de organisatie

### 2.1 Inleiding

De inspectie beschouwt PioenRoos als een zorgaanbieder in de zin van artikel 1 van de Wkkgz. PioenRoos heeft geen toelating als bedoeld in de WTZi voor de functies persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling en levert Wlz zorg op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) aan een vader, moeder en drie zonen uit één gezin met een verstandelijke beperking en autistische kenmerken. Verder woont in PioenRoos een autistische, sterk verstandelijk beperkte cliënt van 23 jaar. Allen verblijven zij met verzorging en begeleiding in het woonhuis en kunnen maandag tot en met vrijdag gebruik maken van de dagbesteding die gevestigd is in het gebouw van Hedo Bouw, Flammert 1504 te Bergen (Limburg).

### 2.2 Ontstaan van PioenRoos

De eigenaar van Hedo Bouw vertelde dat Hedo Bouw in 1986 meubels voor een klant produceerde en dat de huidige eigenaresse van PioenRoos de meubels ontwierp. De gemeente verzocht de eigenaar van Hedo Bouw om een re-integratieplek te bieden aan de vader van het gezin. Dit gaf in 2008 aanleiding tot de start van dagbesteding in een ruimte bij Hedo Bouw, waarvoor een deel van dit bedrijf werd aangepast.

Door het contact met de vader raakte de eigenaar van Hedo Bouw en zijn echtgenoot in toenemende mate betrokken bij de vader, zijn problematiek, de problemen van het gezin en de thuissituatie. Op gegeven moment werd de vader door problematiek uithuis geplaatst. De moeder en de drie zonen bleven in het huis wonen en werden min of meer opgevangen door de zus van de moeder.

De eigenaar van Hedo Bouw regelde voor de vader een caravan op een nabijgelegen camping, waardoor hij dagelijks terug kon vallen op Hedo Bouw. Later is de moeder opgenomen in een crisisopvang. Haar zus was inmiddels overleden. De gemeente regelde opvang voor de gezinsleden in verschillende woningen, omdat de reguliere voorzieningen er niet in konden voorzien het gezin gezamenlijk op te nemen.

De eigenaar van Hedo Bouw en zijn echtgenote zochten voor het gezin een andere oplossing in het ontwikkelen van een nieuw wooninitiatief en betrokken diverse deskundigheden hierbij.

De eigenaar van Hedo Bouw en zijn echtgenote kochten en verbouwden een huis en PioenRoos startte in 2010. Met ondersteuning van MEE zijn er PGB's voor het hele gezin aangevraagd en kon het gezin weer herenigd worden. Tijdens overleg met de huisarts, MEE en de bij de gezinsleden betrokken hulpverleners, bleek dat er mentorschap en bewindvoering voor het gezin geregeld moest worden. De eigenaar van Hedo Bouw en de eigenaresse van Pioenroos waren meteen bereid het mentorschap op zich te nemen, conform de wens van het gezin. Toen hier naderhand vragen over ontstonden, is dit juridisch aangepast. Uiteindelijk heeft de kantonrechter besloten dat een buitenstaander benoemd is als mentor voor de jong volwassen cliënt en dat deze persoon eveneens samen met de eigenaar van Hedo Bouw het mentorschap van het gezin vormgeeft. Om de schijn van belangenverstrengeling in deze te voorkomen, heeft de eigenaresse juridische documenten over dit mentorschap opgestuurd naar de inspectie. Daarnaast is er een onafhankelijke bewindvoerder aangewezen voor de cliënten.

Tijdens de start van PioenRoos woonden de eigenaresse en haar echtgenoot tijdelijk in PioenRoos om de zorg en begeleiding vorm te geven en te continueren. Door de intensiteit hiervan is besloten dat er personeel ingezet zou gaan worden. Sindsdien wonen de eigenaresse en haar echtgenoot op een ander adres, enkele minuten van PioenRoos af.

### 2.3 De bewoners van PioenRoos

De problematiek van de vader van het gezin is sinds het wonen in PioenRoos onder controle. Wel heeft hij door een CVA behoefte aan somatische ondersteuning en hulp bij de mobiliteit. De vader is geïndiceerd voor wonen met begeleiding en volledige verzorging en verpleging (VG 08). Hij beschikt over een aangepaste kamer, krijgt fysiotherapie geregeld en heeft een rolstoel in gebruik.

In de nacht is er camerabewaking, waardoor de slaapwacht bijtijds ingeschakeld kan worden als er hulp nodig is. De vader gaat met plezier door de week naar de dagbesteding.

De moeder van het gezin is geïndiceerd voor 'Wonen met begeleiding en intensieve verzorging', VG04. Zij heeft daarnaast diabetes, waarbij de diabetesverpleegkundige geregeld betrokken wordt. Zij ondersteunt de medewerkers door het geven van voorlichting over het omgaan met diabetes en geeft training en instructies over het bepalen van bloedsuikers en het toedienen van insuline. De moeder heeft voor haar verjaardag een hondje gekregen om het bewegen te stimuleren. Verder toonde ze de inspectie haar moestuintje, dat ze met plezier bijhoudt in de tuin van PioenRoos. De drie zonen, allen met de indicatie voor wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (VG07) krijgen dagelijks ondersteuning bij de persoonlijke verzorging en hebben alle drie in wisselende mate te kampen met gedragsstoornissen en autistische kenmerken. In de weekenden spelen zij graag samen computerspelletjes en door de week gaan ze naar de dagbesteding, waar ze naar wens kunnen meedraaien in het bedrijf met aangepaste activiteiten. Als ze daar geen zin in hebben of als er geen gepaste activiteiten zijn, dan maken ze gebruik van de mogelijkheden in de dagbestedingsruimte.

Na de start van PioenRoos was er nog een woonplek over. Het bleek dat er in de regio opvang en verblijf gezocht werd voor een complexe autistische cliënt, die één op één begeleiding nodig zou hebben. Na overwegingen, besprekingen en na een proefperiode is besloten dat deze jong volwassen autistische cliënt (VG07+) kon wonen in PioenRoos. Zijn epilepsie eiste daarvoor de nodige aandacht binnen PioenRoos: op zijn nachtkastje staat camerabewaking, zodat de nachtdienst bijtijds een melding krijgt. Hiervoor is eveneens een alarmmatje voor onder zijn matras ter beschikking en in het individuele protocol staat hoe medewerkers moeten handelen, welke medicatie moet worden toegediend en wie er gebeld moet worden. Daarnaast draagt de cliënt altijd een tasje, met medicatie en aanwijzingen. Hij gaat door de week met plezier naar de dagbesteding en beschikt in PioenRoos over een ruime slaapkamer én een prikkelarme kamer nabij de woonkeuken.

De avonddienst kookt. Voorheen werden er met de cliënten boodschappen gedaan, maar dit was erg tijdrovend. Nu worden de boodschappen bezorgd. Alleen koopt de jong volwassene onder begeleiding elke week een pak chocomel en een pak sap, omdat hij dit zelf erg belangrijk vindt. In het weekend worden activiteiten uitgevoerd met de cliënten. De broers gaan op een van hun slaapkamers graag samen computerspelletjes spelen. De slaapkamers hebben een eigen karakter; een van de broers wil 'later' bij de CIA of de politie, de middelste broer wil bij de brandweer en de jongste wil bij het leger. Hun slaapkamers zijn met allerlei voorwerpen en speelgoed in dat thema ingericht en maken een gezellige indruk.

#### *2.4 Startproblemen met de PGB's*

De woonvoorziening is voor het hele gezin gerealiseerd, waardoor voor verschillende posten de kosten gezamenlijk gedragen worden en lastig per persoon zijn te splitsen. Het gezinsgerichte concept bleek bij financierende instanties problemen op te leveren. De eigenaresse vertelde dat het zorgkantoor per gezinslid specifieke declaraties wilde ontvangen, maar dat zij al voorspelde dat dit onduidelijkheid in de facturen teweeg zou brengen. Er ontstonden vragen bij externe instanties, waardoor de financiering stagneerde. De eigenaresse van PioenRoos en de eigenaar van Hedo Bouw zagen zich genoodzaakt om hun spaargeld aan te spreken. Vervolgens zochten zij steun en schakelden media in. Uiteindelijk is de betaling met terugwerkende kracht geregeld en zijn er met de betrokken partijen afspraken gemaakt over de facturering (zie verder bij financiële verantwoording).

### **3 Kwaliteit van Zorg**

Een zorgaanbieder die goede zorg aanbiedt, organiseert de uitvoering van de geboden zorg zo dat hij tijdig, doelmatig, doelgericht en deskundig in de zorg- en ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De zorgaanbieder zet onder andere voldoende deskundige medewerkers in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert structureel. In dit hoofdstuk beschrijft de inspectie haar bevindingen ten aanzien van verschillende aspecten die de kwaliteit van de zorg bepalen.

#### *3.1 Kwaliteit en kwantiteit van medewerkers*

De eigenaresse van PioenRoos heeft een sociaal pedagogische opleiding (SPW) gevolgd, maar heeft dit niet met een diploma afgerond. Verder verdiepten zij en haar echtgenoot zich in de zorg en begeleiding van verstandelijk beperkte personen én het omgaan met autisme (zie verder deskundigheidsbevordering).

Uit een overzicht blijkt dat er in totaal 14 medewerkers in dienst zijn.

Drie medewerkers zijn MBO opgeleid. Bij één van hen staat in de verkregen documenten dat hij zeven jaar ervaring heeft opgedaan in een GZ-instelling. Daarnaast zijn er zes SPW'ers niveau 4 werkzaam en één van de SPW'ers heeft ook de opleiding VIG gevolgd. Er zijn twee medewerkers in het bezit van een sociaal pedagogische hulpverlening (SPH) diploma en één met een maatschappelijke zorg (MZ) diploma. Verder worden er drie vrijwilligers ingezet waarvan er één studeert voor SPW4 en als achtergrond de opleiding heeft gevolgd Middelbaar beroepsonderwijs, sector Dienstverlening en Gezondheidszorg, afdeling gezondheidszorg, lange opleiding Verzorging (MDGO-VZ). Bij ziekte of vakantie wordt het team aangevuld door een vaste uitzendkracht, die SPW op niveau 4 heeft afgerond en nu studeert voor SPH. De cliënten hebben allen één huisarts, die geregeld langskomt. De eigenaresse vertelde dat de huisarts niet alleen komt bij somatische klachten, maar ook door zijn betrokkenheid bij PioenRoos en de cliënten, voor een kop koffie. De medewerkers worden door hem ondersteund. In het kader van een uitvoeringsverzoek heeft hij een notitie geschreven voor PioenRoos, waarin verschillende handelingen genoemd worden. Over deze handelingen zijn instructies en aanwijzingen te vinden in de kamer van de nachtdienst.

#### *3.2 Overige deskundigheden*

De diabetesverpleegkundige en de fysiotherapeut worden betrokken via de huisarts. Er zijn risicoprofielen onder deskundige begeleiding beschreven voor de jong volwassene met ernstige autistische stoornissen. Er zijn interne afspraken gemaakt over hoe er gehandeld moet worden bij escalatie ten gevolge van gedragsproblematiek. Indien nodig wordt het CCE betrokken bij gedragsproblematiek. Soms wordt er via de zorgverzekeraar om een consult orthopedagoog gevraagd, bijvoorbeeld bij gedragsproblemen of tijdens de start met de opvang van de jong volwassene. Ook wordt er indien nodig uitgeweken naar een andere woonvoorziening die zich richt op personen met autisme (Bronlaak).

De jong volwassene krijgt behandeling via Kempenhaeghe, maar de huisarts is hoofdbehandelaar. Er is via de huisarts overleg met Kempenhaeghe, waar een neuroloog en een gespecialiseerd team beschikbaar is voor vragen en voor consulten.

#### *3.3 Deskundigheidsbevordering*

In het personeelsoverzicht staat welke medewerkers cursussen hebben gevolgd. Over de laatste vijf jaar kreeg de inspectie inzage in documenten en certificaten waaruit blijkt dat er diverse scholingen en trainingen zijn gevolgd door de eigenaresse en de medewerkers. De afgelopen jaren was zoals als volgt beschreven.

- Alle medewerkers hebben tenminste één cursus over het omgaan met autisme gevolgd, terwijl sommigen drie verschillende cursussen of trainingen hierover hebben gevolgd.
- De drie medewerkers met een MBO opleiding, zijn eveneens getraind in het omgaan met autisme en hebben allen een aanvullende cursus gevolgd over diabetes. Deze cursus is ook door vijf andere medewerkers gevolgd.
- Twee medewerkers met de opleiding SPW 4 volgden een cursus over Middelen en Maatregelen.
- Zes personen hebben een cursus gevolgd over het toedienen van medicijnen. Een van hen met als achtergrond de VIG opleiding, één SPW 3, drie van hen SPW 4 en een persoon met de MZ opleiding.
- Een medewerker met als achtergrond SPW4 heeft een aanvullende cursus over 'bekwaamheid risicovolle handelingen' gevolgd, en vier hebben een aanvullende cursus gevolgd 'bekwaamheid uitvoeren medische handelingen', met dezelfde achtergrond. Ook de medewerker met het diploma MZ heeft deze cursus gevolgd.
- Verder zijn op de scholingslijst en het personeelsoverzicht te lezen dat er ook cursussen zijn gevolgd op het gebied van competentiegericht werken (8 medewerkers), vervolg competentiegericht werken (2 medewerkers), BHV (6 medewerkers), Toetsrit veilig personenvervoer (3 medewerkers), controle fysieke beheersing (1 medewerker), sondevoeding (3 medewerkers), DRP roosteren (1 medewerker), OMFA (2 medewerkers), EHBO (6 medewerkers), Thuishulp (3 medewerkers), Leidinggevende ICM (2 medewerkers), Catheteriseren (1 medewerker), Decubitus (2 medewerkers), reanimeren (2 medewerkers), persoonlijk begeleider (4 medewerkers), de ouder wordende cliënt (2 medewerkers), leerlingbegeleider (2 medewerkers), stervensbegeleiding (1 medewerker), agressie (4 medewerkers), darmspoelen laag clyasma/hog clyasma (4 medewerkers), verslavingszorg drugs (2 medewerkers), seksualiteit (1 medewerker).
- Aan iedere nieuwe medewerker wordt een video getoond van een epileptische aanval, waarin ze kunnen zien hoe de aanval verloopt en hoe er gehandeld moet worden. Deze video wordt nu ook in Kempenhaege gebruikt voor scholing. De medewerkers van PioenRoos kunnen altijd de video bekijken indien ze dit willen om hun kennis op te frissen.

Kortom: binnen PioenRoos is er aandacht voor deskundigheid. De eigenaresse vertelde aanvullend dat ze samenwerken met Careflex, die zorg leveren maar ook een opleidingsinstituut is waar diverse cursussen te volgen zijn. Naast de individuele trainingen blijkt uit documenten dat teambuilding in 2015 en 2016 aandacht kreeg. Van iedere medewerker is een VOG te vinden in de personeelsmap.

### 3.4 De dagbesteding

De cliënten kunnen maandag tot en met vrijdag gebruik maken van de dagbesteding. Alleen blijft de moeder van het gezin één dag per week in PioenRoos om samen met de huishoudelijke dienst onder begeleiding huishoudelijke taken te verrichten. De cliënten beschouwen de dagbesteding als een vertrouwde omgeving waar zij met plezier naar toe gaan. Zij halen hier zingeving uit, omdat zij naar wens kunnen assisteren bij sociale werkplaatsactiviteiten, waarvoor begeleiding aanwezig is. Ook cliënten die elders wonen, met een Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) indicatie kunnen gebruik maken van de dagbesteding.

De jong volwassene kan zakgeld verdienen door met begeleiding klosjes te maken en gras te maaien rond het gebouw van de dagbesteding. De andere jongens zijn meestal in de fabriek actief, helpen eveneens met het maken van klosjes of pakken materiaal in. Zij ontvangen daar met kerstmis of voor de vakantie een beloning voor, maar het gaat erom dat zij een leuke dag hebben. Als ze geen zin hebben in het werk in de fabriek, dan kunnen ze in de dagbesteding knutselen, naar muziek luisteren, spelletje spelen. Rekenen, taal maar ook andere vaardigheden worden zoveel mogelijk bijgeleerd. De eigenaresse vertelde trots dat het hele gezin geleerd heeft om met mes en vork te eten.



### 3.5 *Dossiervorming*

In het kantoor op de dagbesteding zijn dossiers ingezien. Per cliënt staan er ANW gegevens genoteerd, de diagnose, voorgeschiedenis met bijhorende communicatie tussen betrokken professionals, de zorgindicatie en het zorgbesluit, de zorgovereenkomst, de medicatie en facturen betreffende het PGB. In PioenRoos wordt na iedere dienst gerapporteerd in een map, per cliënt en over praktische zaken betreffende het wooninitiatief.

In het dossier op kantoor staan aan de hand van verschillende domeinen zorgdoelen geformuleerd. Ondanks dat het wonen gericht is op kwaliteit van leven en de nodige zorg, blijkt uit de doelen dat het behouden en stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënten aandacht krijgt.

### 3.6 *Medicatieveiligheid*

De medewerkers zijn voldoende opgeleid om de cliënten te ondersteunen bij het innemen van medicatie. Ze hebben geleerd over de medicatie die aansluit bij de cliënten, hoe (bij)werkingen geobserveerd en genoteerd moeten worden en wanneer ze de huisarts of de diabetesverpleegkundige moeten bellen (zie verder bij deskundigheidbevordering). Eén van de medewerkers heeft als speciale taak medicatiebeheer gekregen en onderhoudt hierover contact met de huisarts en apotheek.

### 3.7 *Vrijheidsbeperkende maatregelen*

Er worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen genomen. De buitendeuren gaan in de nacht op slot, maar de cliënten kunnen allen zelf de deuren openen. Er is een camera voor de vader in gebruik en een camera voor de jong volwassene met epilepsie. De medewerkers worden op die manier (ook in de nacht) gewaarschuwd als er hulp nodig is.

### 3.7 *MIC-meldingen*

Op dit moment bestaat het MIC beleid uit het omgaan met risicoplannen, gericht op gedragsescalatie van cliënten die zich voordoet bij cliënten, zowel in het woonhuis of op de dagbesteding. De inspectie kreeg inzage in voorbeelden hiervan. De ingevulde formulieren tonen een reflectie op de onderliggende reden(en) tot het escaleren van het gedrag, het beschrijven van de escalatie zelf en de wijze waarop er op dat moment gehandeld is. Het formulier wordt besproken met betrokken medewerkers en het team waarbij eventueel nieuwe afspraken worden vastgelegd, met een aanpassing in het zorgplan van de betreffende cliënt, waarvan de inspectie een voorbeeld ter inzage heeft ontvangen. De inspectie heeft hiervan voorbeelden ter inzage gekregen. Geconcludeerd kan worden dat de MIC-meldingen op dit moment betrekking hebben op gedragsescalaties van cliënten en dat dit beleid nog aanvulling behoeft wat betreft de overige (bijna) incidenten.

### 3.8 *Klachtenregeling, medezeggenschap en cliëntenperspectief*

Tijdens het wekelijks bespreken met de cliënten van wat er zich die week heeft voorgedaan en hoe de week is verlopen, wordt er gevraagd aan de cliënten of ze tevreden zijn over de afgelopen week. De gesproken medewerkster vertelde dat er tijdens het wekelijks overleg altijd gelegenheid is voor de cliënten om zich te uiten over de gang van zaken. Ze vertelde dat het wel eens was voorgevallen, dat een van de zonen uit het gezin naar de tandarts moest en niet tevreden was over het voorstel van de tandarts. Dat is besproken, waarbij de wens van de cliënt is gevolgd. Er is een klachtenregeling ter inzage gegeven aan de inspectie. Het organiseren van het instellen van een geschillencommissie was een aandachtspunt ten tijde van het inspectiebezoek.

De inrichting van de slaapkamers en het afstemmen van de wensen van de cliënten op de dagbesteding, getuigen eveneens van aandacht voor de wensen van de cliënten en cliëntenperspectief.

## **4 Bestuurlijke verantwoordelijkheid**

Om goede zorg te kunnen verlenen is goed bestuur vereist. In dit hoofdstuk richt de inspectie zich onder meer op de wijze waarop de zorgaanbieder wordt bestuurd, hoe de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn toebedeeld en of er intern toezicht is gerealiseerd.

### *4.1 Financiële verantwoording*

De inspectie heeft inzage gekregen in de indicaties van de Wlz-cliënten, die zorg ontvangen op basis van een PGB. Zoals beschreven in het eerste hoofdstuk, leverden de declaraties bij de start van het wooninitiatief problemen op bij de financierende instanties.

Uiteindelijk is er gezamenlijk een modus overeengekomen op basis waarvan PioenRoos factureert. Uit de facturen die de inspectie ter inzage kreeg, bleek dat op iedere factuur van iedere cliënt staat dat 'de cliënt in een wooninitiatief woont, waar de budgethouder 24 uur per dag, zeven dagen per week de gehele maand zorg heeft ontvangen door één of meerdere begeleiders'. Verder staat genoemd dat er 'conform de zorgovereenkomst een Wlz vergoeding per maand in rekening wordt gebracht'. Een urenregistratie per cliënt en per geleverde zorg is niet van toepassing in het wooninitiatief. Maandelijks wordt een twaalfde deel van het PGB gedeclareerd en uitbetaald door de SVB. De huur van PioenRoos wordt betaald uit de Wajong of andere uitkeringen. De onafhankelijke bewindvoerders regelen het kostgeld en zakgeld.

### *4.2 Raad van bestuur en sturing op kwaliteit van zorg*

De eigenaresse heeft voor de continuïteit van zorg twee afdelingshoofden benoemd, één voor het wooninitiatief en één voor de dagbesteding. Met hen is er geregeld inhoudelijke afstemming over verzuim, personeel, verdeling van taken, resultaten dagbesteding, zorg, scholing, samenwerking en overige ontwikkelingen. De eigenaresse houdt zich naast haar managementtaken door haar betrokkenheid met de bewoners ook steeds bezig met de geleverde zorg en ondersteuning en de kwaliteit van wonen in het wooninitiatief.

De eigenaresse van PioenRoos ziet zichzelf in dit wooninitiatief niet als een bestuurder. PioenRoos heeft geen WTZi toelating en heeft geen Raad van Toezicht geïnstalleerd.

De eigenaresse geeft aan dat de omvang van de zorgverlening én de vorm van het wooninitiatief redenen zijn geweest om geen raad van commissarissen of anderszins in te richten. Ze toont zich bereid om dit opnieuw in overweging te nemen, maar geeft aan dat zij zich hier eerst verder in moet verdiepen.

De eigenaresse heeft een notaris en een registeraccountant benoemd in Stichting Administratiekantoor Aandelen PioenRoos Holding. Zij zullen na haar overlijden zorg dragen voor de continuïteit van PioenRoos. Verder bezit de eigenaresse PioenRoos Holding B.V. Hierin is het woonhuis aan de Vlammertsehof 34 te Bergen opgenomen. PioenRoos B.V. is de werkmaatschappij waarin verder alles is ondergebracht

## **5 Conclusie**

De doelstelling van het inspectiebezoek aan PioenRoos is behaald.

Wat de kwaliteit van zorg betreft is de conclusie dat er geen risico's of ernstige tekortkomingen zijn geconstateerd. Door het wooninitiatief is het gezin herenigd waardoor PioenRoos een belangrijk aandeel heeft in hun kwaliteit van leven.

Onderwerpen die verbetering behoeven zijn het MIC-beleid en de operationele vertaling van de Governance Code. Het organiseren van intern horizontaal toezicht, waar het installeren van een Raad van Toezicht een voorbeeld van is, behoeft aandacht.

Het inspectiebezoek had eveneens als doelstelling om het onderliggende signaal te onderzoeken.

De vragen over de financiering zijn verklaard en inmiddels in onderling overleg met betrokken partijen opgelost. Er bestaat geen disbalans tussen gedeclareerde zorg en geleverde zorg, waardoor het signaal over mogelijke onrechtmatigheden tijdens het bezoek niet zijn bevestigd.

## **6 Tot slot**

In het vorige hoofdstuk staan verbeteronderwerpen benoemd. Het verder ontwikkelen hiervan ligt bij de verantwoordelijkheid van de eigenaresse. Omdat PioenRoos onder het toezicht blijft vallen van de inspectie, zullen de ontwikkelingen en het borgen van deze onderwerpen verder gemonitord en getoetst worden in het reguliere toezicht.

Hiermee is het toezichttraject van dit inspectiebezoek afgerond en wenst de inspectie Pioenroos succes met de verdere ontwikkelingen.

## Bijlage

### 1.1 Wetten

- Wet Langdurige Zorg
- Zorgverzekeringswet
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)
- Wet Geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)
- Opiumwet
- Geneesmiddelenwet

### 1.2 Fundamentele veldnormen

- Veilige principes in de medicatieketen
- Kwaliteitsdocument 2013 Verpleging, Verzorging en Zorg thuis
- Handreiking ondersteuningsplannen (2013)
- Handreiking medicatiebeleid gehandicaptenzorg (2011)
- Handleiding voorbehouden handelingen bij verpleging, verzorging en thuiszorg
- Extra inspanningen noodzakelijk voor terugdringen vrijheidsbeperking en langdurige zorg
- Dagelijkse bezetting en kwaliteit van zorg in instellingen voor langdurige zorg (2012)

### 1.3 Overige veldnormen

- Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0
- Handreiking werkvoorraad geneesmiddelen
- Richtlijn Overdracht van medicatiegegevens in de keten (2008)
- Van incident naar fundament
- Convenant preventie seksueel misbruik
- Handreiking seksualiteit en seksueel misbruik
- Sturen op aanpak van seksueel misbruik
- Intentieverklaring Zorg voor Vrijheid, samen naar minder vrijheidsbeperking
- Nadenken over vrijheidsbeperking van de cliënt
- Veldnorm voor afzonderings- en separeervoorzieningen in de Gehandicaptenzorg
- Hygiënerichtlijnen voor de zorg van mensen met een lichamelijke en verstandelijke handicap
- Cultuuromslag terugdringen vrijheidsbeperking bij kwetsbare groepen in langdurige zorg volop gaande
- Richtinggevend kader vrijheidsbeperking
- Medicatieveiligheid flink verbeterd in herbeoordeelde instellingen langdurige zorg en zorg thuis
- 'Het mag niet, het mag nooit' seksuele intimidatie door hulpverleners in de gezondheidszorg
- Leidraad bekwaamheid medicatie langdurige zorg