

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

AANGETEKENDE en per e-mail

Menz.nu B.V.
T.a.v. N.N.
Bestuur
Bornerbroeksestraat 72
7607 KH ALMELO

Bezoekadres
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postadres
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igz.nl

Ons kenmerk
2017-2032717/V2001672/

Datum 1 augustus 2017
Onderwerp Verlengen verscherpt toezicht Menz.nu B.V.

Geachte N.N.,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspectie) het verscherpt toezicht bij Menz.nu B.V. (hierna: Menz.nu) te Almelo op 31 juli 2017 voor een periode van twee maanden heeft verlengd. U bent hierover al per telefoon op 31 juli 2017 geïnformeerd.

De wijze waarop de inspectie het verscherpt toezicht uitvoert en de resultaten die Menz.nu moet realiseren zijn toegelicht in het definitieve rapport van het inspectiebezoek van 19 juni 2017. Het verlengde verscherpt toezicht gaat in op 31 juli 2017 en duurt tot 2 oktober 2017.

Verscherpt toezicht ingezet op 17 februari 2017

De inspectie bezocht Menz.nu verschillende keren en de bezoeken maakten duidelijk dat er structurele problemen waren bij Menz.nu. Op 17 februari 2017 is daarom verscherpt toezicht ingesteld voor een periode van vier maanden. Op 19 juni 2017 heeft de inspectie Menz.nu opnieuw bezocht.

Bevindingen inspectiebezoek 19 juni 2017

Tijdens het hertoetsbezoek van inspectie op 19 juni 2017 bleek opnieuw dat de kwaliteit van zorg niet voldeed aan de eisen die hieraan worden gesteld. Van de 14 getoetste normen voldeed Menz.nu nog steeds niet aan 11 normen. De aanzet tot verbetering zijn echter op alle onderzochte thema's in meer of mindere mate zichtbaar.

Op 9 mei 2017 heeft de vorige bestuurder besloten om de organisatie over te dragen aan een nieuwe bestuurder. De nieuwe bestuurder heeft samen met een kwaliteitsmedewerker geprobeerd om snel de zaken op orde te brengen. Een aanzet tot verbetering van het kwaliteitssysteem is gemaakt, maar dit is vanwege tijdgebrek nog onvoldoende uitgewerkt.

Ten aanzien van het thema '*sturen op kwaliteit en veiligheid*' had de zorgaanbieder de procedure van de MIC verbeterd. De procedure is bekend bij medewerkers, maar analyses en verbetermaatregelen waren ten tijde van bezoek nog niet uitgevoerd. De zorgaanbieder had de in- en exclusiecriteria voor cliënten nog niet volledig gereed.

Het thema '*cliëntdossier*' laat onvoldoende verbetering zien, hierdoor kan Menz.nu niet aantoonbaar maken dat cliënten daadwerkelijk verantwoorde zorg ontvangen. De cliëntdossiers zijn opnieuw opgesteld, met een nieuw format. De mogelijkheden en beperkingen van de cliënt als basis voor de zorg - /ondersteuningsdoelen waren niet voldoende zichtbaar in de dossiers. Relevante disciplines waren niet zichtbaar betrokken bij de zorg en ondersteuning en risico inventarisaties werden niet gebruikt voor zorg-/ondersteuningsdoelen. De afgesproken doelen, acties, rapportages en evaluaties waren onvoldoende op elkaar afgestemd, de aanzet was er al wel.

Ons kenmerk
2017-2032717/V2001672/

Datum
1 augustus 2017

Ten aanzien van het thema '*Deskundigheid en inzet van personeel*', zijn beleidsdocumenten en werkwijzen deels herzien en een aantal zijn nog in ontwikkeling. Het beleid en de richtlijnen die gereed zijn, worden nu met medewerkers besproken. Menz.nu heeft een nieuwe gedragskundige aangesteld, deze is na het inspectiebezoek van 19 juni 2017 gestart.

Het thema '*medicatieveiligheid*' voldoet nu, daar waren de drie normen zichtbaar verbeterd.

Betreffende het thema '*vrijheidsbeperking*' ontbrak bij het hertoetsbezoek nog de visie op en beleid over preventie, terugdringing, besluitvorming en uitvoering van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Bestuursgesprek 6 juli 2017

Op 6 juli 2017 sprak de inspectie met de huidige bestuurder. In het gesprek erkent de bestuurder dat er verbeteringen doorgevoerd moeten worden en is daar na de overname op 9 mei 2017 mee gestart. De bestuurder licht toe dat er onder andere wijzigingen zijn geweest in het personeelsbestand en dat de financiële situatie op orde is gebracht. Er is gesproken met de Raad van Commissarissen en het conflict dat de vorige bestuurder had met Raad van Commissarissen is opgelost. De kwaliteitsmedewerker is samen met de medewerkers gestart aan het op orde brengen van het kwaliteitssysteem en het aanpassen van het cliëntdossier. De tijd tussen de overname 9 mei 2017 en het inspectiebezoek op 19 juni 2017 was te kort om alle verbeterpunten van het verscherpt toezicht van 17 februari 2017 te realiseren.

Conclusie

De inspectie ziet dat verbeteracties in gang zijn gezet en dat er sprake is van een opgaande lijn, ook al wordt er nog niet volledig voldaan aan de normen. Er is meer tijd nodig om verbeteringen te realiseren. Gezien de situatie, waarin er per 9 mei 2017 een nieuwe bestuurder is aangesteld en deze bestuurder een flinke start heeft gemaakt met het doorvoeren van structurele verbetermaatregelen, acht de inspectie het redelijk dat aan Menz.nu nog een korte verlengde verbetertermijn wordt gegeven.

De inspectie verlengt daarom het verscherpt toezicht voor een periode van **twee maanden**. Ingaande op **31 juli 2017** tot **2 oktober 2017**.

Vervolgacties inspectie

De inspectie heeft oog voor de inspanningen die inmiddels door de organisatie zijn gedaan. En ook heeft de inspectie vertrouwen dat de geconstateerde risico's binnen de periode waarvoor het verlengde verscherpt toezicht is ingesteld door de raad van bestuur kunnen worden weggenomen. In hoofdstuk 3 van het op 1 augustus 2017 vastgestelde inspectierapport staat verwoord wat de inspectie van u verwacht.

In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie Menz.nu zowel aangekondigd of onaangekondigd bezoeken voor een hertoetsbezoek. Rond het einde van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie, op grond van haar bevindingen en conclusies naar aanleiding van een (on)aangekondigd inspectiebezoek en de resultatenrapportage, oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

Procedure verscherpt toezicht en openbaarmaking

Het verlengen van verscherpt toezicht is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

U bent inmiddels in de gelegenheid gesteld vóór **7 augustus 2017 tot 12.00uur**, uw reactie op de verlenging van het verscherpt toezicht schriftelijk kenbaar te maken aan de inspectie. Deze zal als bijlage bij het rapport, met deze brief, actief openbaar worden gemaakt op de website van de inspectie (www.igz.nl). De openbaarmaking gaat gepaard met een persbericht.

U heeft, conform artikel 4.8 van de Algemene wet bestuursrecht, vóór **7 augustus 2017 tot 12.00uur**, de gelegenheid uw eventuele bedenkingen tegen de openbaarmaking van de verlenging van het verscherpt toezicht in te dienen. Het indienen van deze bedenkingen kan zowel mondeling als schriftelijk.

Indien u geen bedenkingen indient tegen openbaarmaking wordt deze brief samen met het definitieve rapport, uw schriftelijke reactie op de verlenging van het verscherpt toezicht en een persbericht op www.igz.nl gepubliceerd.

Indien u wel bedenkingen indient tegen openbaarmaking zullen deze in behandeling worden genomen in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Hangende deze besluitvorming op grond van de Wob vindt geen actieve openbaarmaking plaats.

Uw eventuele bedenkingen tegen de actieve openbaarmaking kunt u meedelen op telefoonnummer XXXX van XXXX of mailen naar het algemeen e-mailadres van de inspectie meldpunt@igz.nl, met een cc naar XXXX onder vermelding van het kenmerk rechts boven aan deze brief.

De inspectie gaat ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

N.N.

Ons kenmerk

2017-2032717/V2001672/

Datum

1 augustus 2017