

Notitie Onderzoek zorgaanbieder Smart Coach

Oktober 2024

Het Bestuurlijke Interventieteam (BITE), de interne Toezichthouder rechtmatigheid hebben onderzoek gedaan naar zorgaanbieder Smart Coach. In deze notitie een verslag van deze onderzoeken. Daarnaast heeft onze externe Toezichthouder Kwaliteit Wmo, GGD Hart voor Brabant, een onderzoeksrapport opgeleverd over Smart Coach.

Rechtspersoon : Smart Coach b.v.
Statutaire naam & zetel : Smart Coach b.v.
Bezoekadres : Jagersbosstraat 4, 5241 JT Rosmalen
KvK nummer : 17206479

1. Aanleiding onderzoek

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft via diverse kanalen signalen gekregen over Smart Coach b.v. Deze signalen hadden betrekking op:

- Niet geleverde zorg;
- Niet doelmatige zorg;
- Zorg geleverd door niet-gekwalificeerd personeel;
- Cliënten moesten tekenen voor zorg die niet was geleverd;
- Drugsgebruik;
- Onveiligheid van cliënten onder meer in woon- en verblijfsituaties.

Naast de zorggerelateerde signalen kwamen bij de gemeente ook signalen binnen die betrekking hadden op:

- Strijdig gebruik met het bestemmingsplan;
- Vergunningen;
- Registratie in de basisregistratie personen.

Er was niet concreet bekend hoe de situatie ter plekke was. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft voor dergelijke situaties een geïntegreerd bestuurlijk interventieteam (BITE-team), zodat in één onderzoek alle signalen en feitelijke omstandigheden geverifieerd kunnen worden. Op 14-11-2023 omstreeks 13.45 uur werden door het Bestuurlijk Interventie Team onaangekondigde controles uitgevoerd op drie woonzorglocaties waar Smart Coach in onze gemeente zorg verleend.

2. Controle locatie Graafsebaan

Bij aankomst bleek dat de toegangspoort was afgesloten. Nadat diverse keren was aangebeld volgde geen reactie. Om de controle uit te kunnen voeren werd de toegang tot het terrein verschaft door over het afgesloten hek te klimmen. Op dat moment kwam [cliënt] aangelopen. Ook gaf hij aan dat de begeleiding niet aanwezig was omdat ze vergadering hadden op het hoofdkantoor. Wij hebben aan hem uitgelegd wie wij waren en waarvoor we kwamen. [Cliënt] gaf aan dat hij op dit adres woont in één van de bijgebouwen. Tevens hebben wij hem gevraagd naar de hoofdbewoner. [Cliënt] gaf aan dat [hoofdbewoners] hier niet wonen.

[Cliënt] belde naar de begeleiding en gaf aan de begeleiding aan dat er mensen van de gemeente op Het Landgoed waren. De toezichthouder van de Basispersoonsregistratie sprak [begeleidster] en legde haar uit dat het BITE-team op Het Landgoed was om een integrale controle vanuit de gemeente uit te voeren en dat we tegelijkertijd op drie verschillende adressen een controle zouden uitvoeren. [Begeleidster] gaf aan verolgen te zijn over het feit dat er onaangekondigd Het Landgoed werd betreden. Verder gaf [begeleidster] aan dat alle begeleiders op deze dag in vergadering waren en dus geen begeleider op deze dag aanwezig was. Hierna werd het gesprek beëindigd. Op 25-11-2023 werd door Smart Coach een klacht ingediend naar aanleiding van de controle van het BITE-team.

Onderzoek zorg

Er zijn drie verklaringen opgenomen van cliënten die op 14-11-2023 aanwezig waren op de locatie Het Landgoed in Rosmalen. Dit betreft zowel cliënten Wmo als Wlz. Resumé:

- Op de dag van de controle was geen begeleiding aanwezig was op Het Landgoed terwijl daar zeer kwetsbare cliënten wonen. Smart Coach geeft aan dat er een waarborg is dat er binnen 10 minuten begeleiding aanwezig is. Tijdens de controle duurde het ruim 2 uur voordat er begeleiding op de locatie kwam, dit terwijl Smart Coach op de hoogte was van het feit dat er een controle plaatsvond;
- Er waren veel illegale bebouwingen aanwezig die niet aan de eisen van het bouwbesluit voldeden. In die illegale bouwwerken waren woningen gecreëerd waar ook daadwerkelijk cliënten in woonden. Ook werd er dagbesteding in gegeven.
- De cliënten moesten forse huurbedragen betalen voor hun huisvesting.
- Alle drie de bevroegde cliënten gaven aan dat ze niet de zorg kregen waar ze voor waren geïndiceerd. Ze waren ontevreden over de geleverde zorg. Vaak moesten zij zelf bellen als ze zorg nodig hadden.
- Er was 's nachts geen begeleiding aanwezig was, zeiden de cliënten, en de bereikbaarheidsdienst reageerde vaak niet op telefoontjes of appjes;
- Er werd op Het Landgoed drugs gebruikt en ook gedeald.

Onderzoek Basis Registratie Personen

Het onderzoek van de toezichthouder Basis Registratie Personen was gericht om vast te stellen of de pandeigenaar en familieleden feitelijk woonachtig zijn op de locatie. Tegen drie personen is nader onderzoek ingezet.

Onderzoek VTH Omgevingswet

Bij het onderzoek door de buiteninspecteur VTH Omgevingswet werden diverse overtredingen geconstateerd. Op het perceel rust de bestemming wonen. Smart Coach biedt op deze locatie professioneel zorg in de vorm van dagbesteding en begeleid wonen. Naast het strijdig gebruik zijn er op dit terrein verschillende bouwwerken gebouwd zonder dat hiervoor een omgevingsvergunning is verleend. Geconstateerd werd dat in een aantal panden die zonder omgevingsvergunning zijn gebouwd, cliënten van Smart Coach zijn gehuisvest. Een aantal panden is op grond van het Besluit bouwwerken leefomgeving niet geschikt voor bewoning en zouden nimmer vergund kunnen worden ten behoeve van bewoning. Eén van de bewoonde bouwwerken voldeed niet aan de minimale hoogte boven de vloer. De hoogte van de verblijfsruimte moet minimaal 2.60 meter zijn terwijl deze in betreffende verblijfsruimte 1.70 meter was. Alleen hierom kan deze verblijfsruimte niet worden gelegaliseerd.

Op 23-01-2024 werd aan Smart Coach b.v. een voornemen tot Last onder Dwangsom gezonden waarin aan Smart Coach b.v. werd medegedeeld welke overtredingen zijn geconstateerd tijdens de controle. Ook werd aangegeven dat Smart Coach b.v. tot 13-02-2024 de tijd kreeg om de overtredingen (handelen in strijd met het omgevingsplan) te beëindigen.

Op dinsdag 30-01-2024 ontving de gemeente 's-Hertogenbosch een schriftelijke reactie namens Smart Coach b.v. De organisatie heeft per 1-2-2024 de huur van Het Landgoed opgezegd en heeft de gemeente verzocht om – vanwege de opzegtermijn van de huurovereenkomst – de uiterlijk datum voor het beëindigen van de overtredingen te stellen op 30-04-2024.

De cliënten zijn door Smart Coach geherhuisvest op andere locaties in de regio. Wij hebben het zorgkantoor en betreffende gemeenten geïnformeerd.

3. Controle locatie De Engstoep en Fort Prins Willem

Het onderzoek van de toezichthouders op deze twee locaties van Smart Coach was gericht op het vaststellen van de feitelijke situatie, bewoning, veiligheid van deze panden en de zorg die daar wordt geboden. Woningstichting JOOST verhuurt op beide locaties studio's ("liftkamers") aan Smart Coach, die deze onderverhuurt aan cliënten. Op De Engstoep betreft het 5 liftkamers en op Fort Prins Willem 16 liftkamers, waarvan er één in gebruik is als kantoor/gemeenschappelijke ruimte.

Er zijn negen verklaringen opgenomen van cliënten die op deze locaties aanwezig waren op 14-11-2023. Dit betreft zowel cliënten Wmo als Wlz. Resumé:

- Op de locatie De Engstoep zijn drie cliënten bevraagd: twee cliënten zijn ontevreden en krijgen niet de begeleiding waarvoor ze zijn geïndiceerd; één cliënt is tevreden over de begeleiding;
- Op de locatie Fort Prins Willem zijn zes cliënten bevraagd: drie cliënten zijn ontevreden over de begeleiding die zij krijgen; drie cliënten zijn tevreden of hebben geen mening.
- Cliënten geven aan dat ze te weinig begeleiding krijgen, dat er te weinig begeleiders zijn en dat er veel wisselingen zijn in begeleiders.
- Er zou 24/7 begeleiding aanwezig moeten zijn op deze locaties, maar dat is niet zo. De begeleiding is niet altijd bereikbaar.
- Er is drang om cliënten dagbesteding te laten volgen. Cliënten krijgen €5 per dagdeel of een munt die ze kunnen besteden. Dagbesteding is op Het Landgoed in Rosmalen.

De kamers waar we zijn binnen gelaten waren smerig. De studio's zijn klein en vaak overvol. Enkele cliënten hebben ook huisdieren (hond/kat). In de bijlage zijn een aantal foto's opgenomen. Eén woning was extreem vervuild. Deze woning is op 12-1-2024 opnieuw bezocht met de GGD.

Op 02-02-2024 werd aan Smart Coach b.v. een voornemen tot Last onder Dwangsom gezonden waarin aan Smart Coach b.v. werd medegedeeld welke overtredingen zijn geconstateerd tijdens de controle in de woning. Ook werd aangegeven dat Smart Coach b.v. de woning binnen vijf dag zodanig moet laten reinigen zodat deze woning weer veilig en gezond bewoond en gebruikt kan worden. Tevens dienden alle geconstateerde gebreken gerepareerd te worden en alle ontbrekende woonvoorzieningen aangebracht worden aangebracht. Smart Coach kreeg tot 08-02-2024 de tijd om de overtredingen te beëindigen.

Door Smart Coach werd verzocht om de uiterste datum van het beëindigen van de overtredingen te stellen op 10-02-2024. De cliënt is geherhuisvest in een andere gemeente en de woning is professioneel gereinigd. Wij hebben de betreffende gemeente geïnformeerd.

Op 22-01-2024 had de buiteninspecteur VTH Omgevingswet contact met Woonstichting JOOST met betrekking tot overlastmeldingen op de zorglocaties De Engstoep en Fort Prins Willem. De buiteninspecteur nam contact op met Woonstichting JOOST omdat hij tijdens de controle met de GGD een winkelwagen in het trappenhuis had aangetroffen. Dit kan gevaarlijk zijn omdat in geval van brand de doorgang belemmerd wordt. Woonstichting JOOST gaf aan veel overlastmeldingen te krijgen met betrekking tot deze locaties van Smart Coach.

4. Overig onderzoek

In februari 2024 heeft onze toezichthouder rechtmatigheid een gesprek gevoerd met een oud-medewerker van zorgorganisatie Smart Coach. Deze oud-medewerker heeft op meerdere locaties van deze zorgaanbieder gewerkt.

Onze consulenten Wmo zijn vanaf april 2024 met de zes PGB-cliënten die zorg afnemen van Smart Coach en hun wettelijk vertegenwoordiger en/of bewindvoerder in gesprek gegaan om een andere, passende zorgaanbieder met hen te zoeken. Deze gesprekken met onze Wmo-PGB-cliënten verschaften ons nader inzicht in de daadwerkelijk geleverde zorg, de kwaliteit van de geleverde zorg en de situatie bij zorgaanbieder Smart Coach.

5. Conclusie

Uit het onderzoek van onze Toezichthouder rechtmatigheid (april 2024) is gebleken dat Smart Coach niet voldoet aan de verplichtingen die zijn gesteld in artikel 2.3.6 lid 2, onder c. en lid 3 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Smart Coach b.v. voldoet niet aan de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de geleverde zorg die doelmatig, veilig en cliëntgericht moet zijn. Daarnaast blijkt uit verklaringen van (ex)-cliënten en ex-werknemers dat:

- Er te weinig zorg wordt geleverd;
- Smart Coach niet geleverde uren declareert;
- De zorg kwalitatief niet aan de gestelde eisen voldoet;
- Smart Coach zeer kwetsbare cliënten laat wonen in illegaal gebouwde bouwwerken;
- Zorg verleend op locaties waar geen vergunning voor is;

- Smart Coach niet of te laat reageert op hulpvragen;
- Smart Coach cliënten laat wonen in ernstig vervuilde woningen die onbewoonbaar zijn en de cliënten niet in begeleid in het schoonhouden van hun woning.

6. Advies

Het advies van de Toezichthouder rechtmatigheid is om PGB-cliënten niet langer PGB-zorg te laten inkopen bij zorgaanbieder Smart Coach.

- Het PGB van cliënten op grond van artikel 2.3.10 eerste lid aanhef en onder d van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 dient te worden herzien in die zin dat zij per direct maar uiterlijk per 1-11-2024 hun PGB niet meer mogen besteden voor het inkopen van individuele begeleiding en/of dagbesteding bij Smart Coach b.v. (en aan deze onderneming gelieerde bedrijven). Dit omdat naar het oordeel van het college niet is gewaarborgd dat de begeleiding en dagbesteding die door Smart Coach b.v. wordt geleverd veilig, doelmatig en clientgericht wordt verstrekt zodat niet (meer) wordt voldaan aan de in artikel 2.3.6 tweede lid aanhef en onder c van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 opgenomen voorwaarde;
- Eventueel ten onrechte gedeclareerde PGB-gelden in het kader van de WMO gedurende de periode van tot en met heden worden terug gevorderd;
- Smart Coach b.v. niet meer als zorgaanbieder toe te laten voor toekomstige PGB houders voor de inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch
- Gezien de ernst van de geconstateerde bevindingen Smart Coach b.v. niet in de gelegenheid te stellen om een verbeterplan op te stellen.

Bijlage: foto's van de aangetroffen situatie bij Smart Coach

