



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan: Antes zorg b.v.  
Regio Rijnmond Zuidwest  
T.a.v. het bestuur

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurder,

Namens het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde ik samen met mijn collega toezichthouder in april 2023 een preventief signaalonderzoek uit naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning aan cliënten van Antes in de beschermde woonvoorzieningen De Mezenhof en Albrandswaard. Het rapport werd op 31 augustus 2023 vastgesteld. Het Toezicht Wmo constateerde in dit rapport verbetermaatregelen ten aanzien van de kwaliteit van ondersteuning die Antes in het kader van de Wmo biedt.

Antes werd verzocht om de verbeterpunten vóór 1 december 2023 in de organisatie te implementeren. Op 11 december 2023 gaf de directeur zorg namens Antes per mail een beknopte terugkoppeling op de acties van Antes naar aanleiding van de verbeterpunten.

Op 4 juni 2024 deed ik samen met mijn collega toezichthouder het heronderzoek naar de opvolging van de verbetermaatregelen. Met deze brief informeer ik u graag over de uitkomsten van het heronderzoek. In de bijlage wordt weergegeven hoe het onderzoek is verricht.

#### **Bevindingen Toezicht Wmo heronderzoek per verbetermaatregel**

- *Zorg ervoor dat er meer eenduidigheid komt in de wijze waarop de persoonlijk begeleiders (hierna: pb'ers) invulling geven aan de herstelplannen. Heb hierbij oog voor de uitkomsten van de zelfredzaamheidsmatrix en de wijze waarop deze correspondeert met de doelen in het herstelplan.*

Onderdeel van het "Jaarplan 2024 Divisie Wonen" van Antes is de implementatie van de specifieke functiebeschrijvingen voor de Divisie Wonen. De functiebeschrijvingen zijn op basis van de input van medewerkers geconcretiseerd met een duidelijke differentiatie in verschillende functieniveaus. Elke begeleider krijgt een gesprek met de eigen leidinggevende om te bepalen in welke mate aan de functiebeschrijving wordt voldaan en welke ontwikkelmogelijkheden er zijn om aan de beschrijving te voldoen of om door te kunnen groeien. Op het moment van onderzoek zijn de gesprekken in volle gang.

De toezichthouders ontvingen van Antes ook een "werkinstructie herstelplan Wonen", waarin vijf vragen zijn opgenomen om het herstelplan vorm te geven. Antes verleende inzage in een aantal cliëntdossiers: de toezichthouders constateerden een eenduidige lijn in drie van de vier herstelplannen. Eén herstelplan was niet opgesteld volgens de vragen uit de werkinstructie waardoor dit plan minder concreet is. In de twee cliëntdossiers van Albrandswaard was geen actueel ZRM aanwezig.



- *Zorg voor een eenduidige structuur van rapporteren waarbij er expliciet aandacht is voor de voortgang van de individuele begeleiding in relatie tot het herstelplan. Implementeer deze structuur en zorg ervoor dat de pb'ers volgens de structuur rapporteren.*

Volgens het beleid van Antes worden er twee methoden van rapporteren gehanteerd. Aan de hand van de TOICOB-<sup>1</sup> dienen begeleidingsgesprekken gerapporteerd te worden en de BOB-methode<sup>2</sup> is voor de dagelijkse rapportage. In de twee dossiers van de Mezenhof zagen de toezichthouders dat er volgens deze methoden is gerapporteerd. In de andere twee dossiers werd er door de begeleiders van de locatie Albrandswaard niet volgens de afgesproken methoden gerapporteerd, waardoor de rapportages voornamelijk beschrijvend waren (wat heeft een cliënt op de dag gedaan). Ook ontbraken in die dossiers rapportages van de wekelijkse pb'er gesprekken waarbij de voortgang van het herstelplan wordt besproken.

- *Zorg ervoor dat de persoonlijk begeleiders op de hoogte zijn van het juiste beleid met betrekking tot evaluatie van het herstelplan en dat zij dit op de juiste wijze uit voeren en registreren.*

In de vernieuwde functiebeschrijvingen is de rol van de pb'ers ten aanzien van het evalueren van de herstelplannen opgenomen. Volgens het beleid van Antes dient één keer per half jaar het herstelplan te worden geëvalueerd. De toezichthouders zagen dit in de cliëntdossiers van de Mezenhof terug, de cliëntdossiers van Albrandswaard bevatten geen registratie van actuele evaluaties van herstelplannen.

- *Peil de behoeften van de cliënten ten aanzien van de individuele begeleiding en maak een plan om de persoonlijke aandacht en begeleiding te verbeteren (specifiek voor Albrandswaard).*

Alle pb'ers krijgen een uitnodiging voor een gesprek over de vernieuwde functiebeschrijving, waar de uitvoering van het individuele begeleidingschap onderdeel van uitmaakt. Op de betreffende locatie heeft niet iedere begeleider dit gesprek gehad.

- *Biedt structurele mogelijkheden voor medewerkers om af te stemmen over de cliënten en maak concrete afspraken over de registratie van uitkomsten.*

Drie keer per dag is er op beide locaties een dienstoverdracht waarbij de begeleiders cliëntzaken met elkaar kunnen bespreken. De teams van beide locaties hebben daarnaast structureel werkoverleg waar sporadisch cliëntgebonden casussen aan bod kunnen komen.

- *Noteer de gegevens van het sociaal en professioneel netwerk (huisarts, apotheek, behandelaar, woningcorporatie, bewindvoerder e.d.) en beschrijf expliciet in de herstelplannen welke rol het netwerk speelt.*

Antes is momenteel bezig met een nieuwe inrichting van het cliëntdossier waarbij in één opslag het netwerk van de cliënt inzichtelijk is en er met een sociogram wordt gewerkt. De implementatie hiervan staat op korte termijn gepland. Het huidige cliëntdossier bevat een apart tabblad waarin de contactgegevens van het sociale en professionele netwerk van de cliënt zijn opgenomen. Deze gegevens worden door de cliëntadministratie ingevuld en kunnen niet door de begeleiders worden bewerkt. De Mezenhof heeft een formulier ontwikkeld waarin standaard een aantal rollen en contacten uit het netwerk zijn opgenomen. Deze worden door de pb'er bij de cliënt uitgevraagd en

<sup>1</sup> TOICOB = Type contact, observatie, inhoud contact, conclusie, overwegingen en beleid.

<sup>2</sup> BOB = bevindingen observatie en beslissingen.



op het formulier genoteerd. In de gecontroleerde dossiers van de Mezenhof troffen de toezichthouders dit ingevulde formulier aan. Wanneer het sociale netwerk een rol heeft in de begeleiding dan wordt dit in het herstelplan genoteerd. De toezichthouders hebben geen dossier in kunnen zien waar dit is toegepast. In Albrandswaard wordt van het bestaande tabblad uit het huidige cliëntdossier gebruik gemaakt. De toezichthouders zagen in de gecontroleerde cliëntdossiers dat de betreffende tabbladen waren ingevuld. Met een vinkje kan worden weergegeven of de persoon uit het sociale netwerk ook een contactpersoon is. Met behulp van een tekstveld kan worden weergegeven of er nog bijzonderheden zijn. In één van de dossiers zat bij de personen uit het sociale netwerk geen vinkje. Er was dus geen contactpersoon voor die betreffende cliënt bekend. In het tekstveld met betrekking tot de bijzonderheden stond ook niets vermeld.

- *Borg de afstemming met de behandelaren en registreer dit in de dossiers (specifiek voor de Mezenhof).*

Volgens de werkinstructie "Herstelplan Wonen" kan bij de halfjaarlijkse evaluatie van het herstelplan de behandelaar bij de evaluatie worden uitgenodigd. Recentelijk is binnen de Mezenhof de afspraak gemaakt dat de behandelaar elke twee maanden wordt uitgenodigd om deel te nemen aan cliëntgesprekken. Er konden nog geen dossiers getoond worden waarin dit is geregistreerd. De toezichthouders hoorden van de geïnterviewde medewerkers dat het contact met de behandelaars in zijn algemeenheid wel is verbeterd, maar dat er nog behandelaren zijn met wie de begeleiders lastig contact krijgen. De begeleiders rapporteren dit bij het management, dat vervolgens dit bespreekt met de behandelaars.

- *Zorg dat per cliënt, die ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo, risico's methodisch worden geïnventariseerd, geregistreerd in het dossier en onderdeel zijn van het proces bij het opstellen van een herstelplan).*

Binnen Antes wordt er gewerkt met een crisisinterventieplan. Op verschillende onderdelen worden risico's in kaart gebracht. Bij elk risico wordt beschreven welk gedrag bij de cliënt zichtbaar is en welke mogelijke interventies kunnen worden toegepast. De toezichthouders zagen in de dossiers van de Mezenhof actuele en ingevulde crisisinterventieplannen. In de dossiers van Albrandswaard zaten geen crisisinterventieplannen. Volgens het management is dit de verantwoordelijkheid van de behandelaren.

- *Verwerk het melden van calamiteiten volgens de Wmo, aan de hand van de juiste definities, in het meldingsbeleid en implementeer dit binnen de organisatie.*

De toezichthouders ontvingen van Antes het document "Beslisboom meldingen". Hier staan definities in van een calamiteit en geweld. De genoemde definities zijn echter definities die de IGJ hanteert. De definitie uit de Wmo met betrekking tot geweld is ruimer. Hierdoor bestaat het risico dat niet alle geweldsincidenten in overeenstemming met de wettelijke bepaling worden gemeld. De toezichthouders horen in gesprek met de directie dat er inmiddels wel een nieuwe versie is waarbij expliciet naar de verschillen met Wmo wordt verwezen als het gaat om het melden van calamiteiten en geweldsincidenten.

- *Zorg er (organisatiebreed) voor dat de locaties van elkaar leren van lessen naar aanleiding van calamiteiten en ernstige incidenten.*

De toezichthouders hebben tijdens gesprekken met de directie en het management vernomen dat calamiteiten en ernstige incidenten op hoofdlijnen tijdens het managersoverleg met elkaar worden



gedeeld. Daarnaast werkt Antes aan een centraal handboek voor de divisie wonen waar actueel beleid en afspraken terug te vinden is. Tijdens het heronderzoek was dit handboek nog niet volledig geïmplementeerd.

- *Zorg dat medewerkers meer zicht hebben op wie er buiten kantoor tijden via de hoofdingang in en uit kunnen lopen. Zorg ervoor dat ook via de noodingangen geen ongewenste bezoekers naar binnen kunnen (specifiek voor de Mezenhof).*

Het management geeft aan dat zij gesprekken hebben gevoerd met de woningbouwvereniging en hebben gezocht naar een mogelijke oplossing, maar hierin niet zijn geslaagd. Volgens het management zijn zij volledig afhankelijk van de woningbouwvereniging voor het beheer en de toegang tot het gebouw.

- *Peil de behoefte van de teams ten aanzien van scholing, zoals scholing gericht op specifieke doelgroepen. Maak op basis van de uitkomst een concreet bij- en nascholingsplan op teamniveau.*

Antes heeft een strategisch meerjarig opleidingsplan. Als afgeleide hiervan ontvingen de toezichthouders het document "Opleidingsparagraaf divisieplan Wonen 2024" waarin een aantal focusprioriteiten zijn beschreven met daarin verplichte en optionele trainingen. Die focusprioriteiten worden jaarlijks vastgesteld. In het "Jaarplan 2024 Divisie Wonen" staat als doelstelling vermeld dat elk team vóór het eind van het jaar een eigen teamplan heeft, waarin specifieke scholing is opgenomen. Beide locaties hebben momenteel nog geen eigen teamplan. Locatie Albrandswaard heeft aangegeven dat er een nieuw, jong team is met een nieuwe teamleider, waarbij de focus ligt op het versterken van de basis voordat ze zich kunnen richten op specifieke scholing.

- *Stimuleer de cliënten, binnen de locaties, om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Deel de uitkomsten in het team en werk op basis van de uitkomsten aantoonbaar aan verbeteringen.*

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks in oktober afgenomen. Bij het laatste onderzoek zijn cliënten actief benaderd en zijn er op elke locatie posters opgehangen om cliënten te stimuleren om deel te nemen. Omdat in de vragenlijst niet was gespecificeerd of het ging om de tevredenheid over het wonen of begeleiding, bleek het voor veel cliënten onduidelijk te zijn hoe ze dit moesten invullen. Hierdoor bleef de respons beperkt. Voor dit jaar, zoals opgenomen in het jaarplan heeft Antes het voornemen om bij het volgende cliënttevredenheidsonderzoek (oktober 2024) een specifieke vragenlijst gericht op de Divisie Wonen uit te zetten.

- *Informeer cliënten en medewerkers expliciet over het klachtenreglement en borg dit in de procedures.*

De toezichthouders ontvingen van Antes het document "Informatie over klachtenregeling". Deze wordt bij de intake aan cliënten uitgereikt en is beschikbaar op de locaties. Daarnaast worden er bewonersvergaderingen georganiseerd waarbij cliënten kunnen aangeven waar zij eventueel ontevreden over zijn met betrekking tot de locatie of activiteiten. Individuele klachten worden doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. Deze gang van zaken wordt bevestigd door de Cliëntenraad, die ook klachten ontvangt maar alleen die van algemeen belang in behandeling neemt.



- *Stel de cliënten op de hoogte van de aanwezigheid, rol en bereikbaarheid van de cliëntenraad en zorg dat zij zichtbaar zijn voor de cliënten van de verschillende locaties.*

De toezichthouders spraken met twee afgevaardigden van de cliëntenraad en de ambtelijk ondersteuner. De leden van de cliëntenraad hebben de verschillende woonlocaties onderverdeeld in koppels en leggen regelmatig bezoeken af aan de locaties. De Mezenhof is al een aantal keer bezocht, de locatie Albrandswaard nog niet. De cliëntenraad werkt momenteel aan een planning zodat alle locaties actief worden bezocht. Ook als de cliëntenraad een klacht of signaal binnen krijgt gaan zij naar de locatie. Omdat de leden van de cliëntenraad actieve cliënten zijn van Antes en op een locatie van Antes wonen kunnen zij als ervaringsdeskundigen veel bereiken.

### Oordeel

Gelet op het hiervoor vermelde komt het Toezicht Wmo per verbetermaatregel tot het volgende oordeel:

Verbeterpunt	Oordeel	Aandachtspunt en/of advies
Zorg ervoor dat er meer eenduidigheid komt in de wijze waarop de persoonlijk begeleiders (hierna: pb'ers) invulling geven aan de herstelplannen. Heb hierbij oog voor de uitkomsten van de zelfredzaamheidsmatrix en de wijze waarop deze correspondeert met de doelen in het herstelplan.	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ervoor dat de werkwijze op de locatie Albrandswaard bij alle pb'ers wordt opgevolgd en borg de monitoring van de dossiers.
Zorg voor een eenduidige structuur van rapporteren waarbij er expliciet aandacht is voor de voortgang van de individuele begeleiding in relatie tot het herstelplan. Implementeer deze structuur en zorg ervoor dat de pb'er volgens de structuur rapporteren.	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ervoor dat de structuur ook de locatie Albrandswaard volledig is geïmplementeerd en borg de monitoring van de dossiers.
Zorg ervoor dat de persoonlijk begeleiders op de hoogte zijn van het juiste beleid met betrekking tot evaluatie en dat zij dit op de juiste wijze uitvoeren en registreren.	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ervoor dat ook op de locatie Albrandswaard de evaluaties volgens beleid worden uitgevoerd en geregistreerd.
Peil de behoeften van de cliënten ten aanzien van de individuele begeleiding en maak een plan om de persoonlijke aandacht en begeleiding te verbeteren (specifiek voor Albrandswaard).	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ervoor dat bij elke cliënt de behoefte ten aanzien van de individuele begeleiding is uitgevraagd en stem de begeleiding hier aantoonbaar op af.



Biedt structurele mogelijkheden voor medewerkers om af te stemmen over de cliënten en maak concrete afspraken over de registratie van uitkomsten.	<b>Voldoet:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd	
Noteer de gegevens van het sociaal en professioneel netwerk (huisarts, apotheek, behandelaar, woningcorporatie, bewindvoerder e.d.) en beschrijf expliciet in de herstelplannen welke rol het netwerk speelt.	<b>Voldoet grotendeels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd	Zorg voor een eenduidige werkwijze op elke locatie.
Borg de afstemming met de behandelaren en registreer dit in de dossiers (specifiek voor de <u>Mezenhof</u> ).	<b>Voldoet grotendeels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd	Blijf investeren in verbetering van de samenwerking met behandelaren
Zorg dat per cliënt, die ondersteuning ontvangt vanuit de Wmo, risico's methodisch worden geïnventariseerd, geregistreerd in het dossier en onderdeel zijn van het proces bij het opstellen van een herstelplan).	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ervoor dat de eenduidige afspraak met betrekking tot de verantwoordelijkheid en uitvoering van risico-inventarisatie ook op de locatie Albrandswaard bekend is en wordt opgevolgd.
Verwerk het melden van calamiteiten volgens de Wmo, aan de hand van de juiste definities, in het meldingsbeleid en implementeer dit binnen de organisatie.	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Implementeer de nieuwe versie met de juiste definities.
Zorg er (organisatiebreed) voor dat de locaties van elkaar leren van lessen naar aanleiding van calamiteiten en ernstige incidenten.	<b>Voldoet grotendeels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd	Implementeer het handboek en borg de koppeling tussen de lessen uit calamiteiten/ernstige incidenten en de aanpassing van beleid (in het handboek)
Zorg dat medewerkers meer zicht hebben wie er buiten kantoor tijden via de hoofdingang in en uit kunnen lopen. Zorg ervoor dat ook via de noodingangen geen ongewenste bezoekers naar binnen kunnen (specifiek voor de <u>Mezenhof</u> ).	<b>Voldoet grotendeels niet:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels onvoldoende uitgevoerd	Het Toezicht Wmo is ervan overtuigd dat er voldoende mogelijkheden zijn binnen de eigen invloed om de veiligheid c.q. veiligheidsgevoel bij de cliënten ten aanzien van het toezicht op de ingangen te kunnen verbeteren en vraagt Antes om hier nogmaals aandacht voor te hebben.
Peil de behoefte van de teams ten aanzien van scholing, zoals scholing gericht op specifieke doelgroepen. Maak op basis van	<b>Voldoet grotendeels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel	Geef uitvoering aan het voorgenomen beleid om voor elk team een plan op te stellen.



de uitkomst een concreet bij- en nascholingsplan op teamniveau.	grotendeels voldoende uitgevoerd	
Stimuleer de cliënten, binnen de locaties, om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Deel de uitkomsten in het team en werk op basis van de uitkomsten aantoonbaar aan verbeteringen.	<b>Voldoet grotendeels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd	Geef opvolging aan het voornemen om een specifieke vragenlijst voor divisie Wonen te ontwikkelen.
Informeer cliënten en medewerkers expliciet over het klachtenreglement en borg dit in borg dit in de procedures.	<b>Voldoet:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd	
Stel de cliënten op de hoogte van de aanwezigheid, rol en bereikbaarheid van de cliëntenraad en zorg dat zij zichtbaar zijn voor de cliënten van de verschillende locaties.	<b>Voldoet deels:</b> Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Zorg ook op de locatie Albrandswaard voor zichtbaarheid van de cliëntenraad.

Antes heeft verschillende stappen gezet om organisatiebreed verbeteringen te realiseren die onder andere samenhangen met de verbetermaatregelen die het Toezicht Wmo heeft opgelegd. Er is een ambitieus jaarplan opgesteld waarin de kwaliteit van ondersteuning centraal staat. Het Toezicht Wmo heeft tijdens het heronderzoek op verschillende gebieden gezien dat er voortgang is geboekt.

Antes is echter een grote organisatie waarbij het een uitdaging blijft om ervoor te zorgen dat alle veranderingen binnen alle locaties worden geïmplementeerd. Het Toezicht Wmo zag grote verschillen tussen de twee locaties uit het onderzoek. Het management van de locatie waar de resultaten niet of veel minder zichtbaar waren, gaf aan dat er een jong nieuw team staat met een nieuwe leidinggevende. Het management heeft aangegeven om op korte termijn te streven naar een positief resultaat en wil het Toezicht Wmo op eigen initiatief uitnodigen om dit aan te tonen.

De transparante houding van Antes gedurende het onderzoek wordt gewaardeerd. Het Toezicht Wmo beëindigt hierbij het heronderzoek en draagt de monitoring van de nog te nemen stappen/interventies over aan de gemeenten Rotterdam en Albrandswaard.

### Vragen

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief dan kunt deze, onder vermelding van het referentienummer, per e-mail stellen aan [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl) of telefonisch via bovenstaand nummer.

Met vriendelijke groet,

Toezichthouder Wmo



## BIJLAGE 1      Verantwoording van het toezicht

Het Toezicht Wmo voerde een heronderzoek uit bij Antes de Mezenhof en Antes Albrandswaard. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief d.d. 16 mei 2024 aan Antes en reactie van Antes d.d. 23 mei 2024 met de invulling en planning van de onderzoeksdag, en ondersteunende documenten.
- 2) Verzoek Toezicht Wmo per email d.d. 28 mei 2024 om aanvullende documenten en reactie van Antes d.d. 31 mei 2024 met aangepaste planning van de onderzoeksdag, en de opgevraagde documenten
- 3) De schriftelijke reacties per email van Antes d.d. 11 december 2023 met een beknopte stand van zaken in de verbeter- en aandachtspunten.
- 4) Een presentatie op 4 juni 2024 met aanvullend vraaggesprek door:
  - De directeur zorg van Antes
  - De regiomanagers van de locatie Mezenhof en locatie Albrandswaard
  - De teamleiders van de locatie Mezenhof en locatie Albrandswaard
- 5) Interviews op 2 mei 2024 met:
  - Afvaardiging van de locatie Mezenhof; regiomanager, teamleider, persoonlijk begeleider.
  - Afvaardiging van de locatie Albrandswaard; regiomanager, teamleider, persoonlijk begeleider.
  - Twee afgevaardigden en de ambtelijk ondersteuner van de cliëntenraad.
- 6) Onderzoek van vier cliëntdossiers, onder andere op de aanwezigheid van risico-inschattingen en – beoordelingen, evaluaties en rapportages.
  - Analyse van kwaliteitsdocumenten:  
Verbeterregister Wmo Toezicht
  - Jaarplan 2024 Divisie Wonen
  - Opleidingsparagraaf divisieplan Wonen 2024
  - Specifieke functiebeschrijvingen – begeleider 3 4 5 – Divisie Wonen (Versie 1)
  - Voorbeeld Stoplicht – Begeleider 3 (ook voor 4 en 5 beschikbaar)
  - Beslisboom Meldingen (Versie 5)
  - ZZOM flyer
  - Antes PG Folder Netwerkgzorg\_A5\_v1 LR(1)
  - Informatie over klachtregeling
  - Rapportage cliënttevredenheidsonderzoek Antes 2023 (vastgesteld)
  - Meldingen doen – Antes Wonen
  - Rapporteren binnen Divisie Wonen
- 7) Werkinstructie Herstelplan Wonen  
Eindgesprek d.d. 2 mei 2024 met de teammanager en de kwaliteitsmanager
- 8) Verzending brief aan het Antes voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpcedure (voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief en de mogelijkheid voor het Antes om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 9) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.





## BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Voorne aan Zee. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksche Waard.

### Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader.

### De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

### Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

### Voor meer informatie en meldingen:

[www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/)

E-mail: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)