

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Dag- en nachtopvang De Herstart van het Leger des Heils

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

April 2024

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Leger des Heils, locatie De Herstart.....	5
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING.....	6
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	6
2.2. Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	8
2.3 Veiligheid	9
2.4 De beroepskracht.....	12
2.5 Respect en rechten.....	14
3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	16
4. BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	17
5. BIJLAGE 3 REACTIE LEGER DES HEILS	18

EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning voerde het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uit bij De Herstart van het Leger des Heils; een maatschappelijke opvang voor dak- en thuisloze mensen (hierna: De Herstart).

De toezichthouders hebben de geboden ondersteuning getoetst aan de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Op basis van hun bevindingen concluderen de toezichthouders dat de geboden ondersteuning van De Herstart **grotendeels voldoet**¹ aan de getoetste wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in artikel 3.1 van de Wmo 2015 en in het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond²:

Het is de toezichthouders gebleken dat er het afgelopen jaar hard is gewerkt om de basis bij De Herstart op orde te krijgen. Langere tijd heeft het ontbroken aan leiderschap en in 2023 vertrokken er acht medewerkers. In september 2023 is er een nieuwe teammanager specifiek voor De Herstart geworven en ingezet. Sindsdien is er gebouwd aan een goed fundament voor het team om deze specifieke doelgroep te kunnen begeleiden. Hoewel het team pas recent (februari 2024) compleet is, is er nu al sprake van verbinding en vertrouwen. De moeilijke fase is voorbij, het team wil groeien en is actief betrokken en leergierig. Deze ingezette positieve ontwikkeling, bevestigd in de gesprekken met zowel medewerkers als cliënten, zorgt voor diverse verbeteringen in de organisatie en geeft vertrouwen voor de toekomst.

Het Toezicht Wmo heeft op dit moment geen grote zorgen over De Herstart. Wel worden er verbeterpunten gezien op het gebied van dossierregistraties, het signaleren van en actie ondernemen op trends, de invulling van de dagbesteding van cliënten en (het gevoel van) veiligheid van cliënten. Het Toezicht Wmo is zich ervan bewust dat De Herstart nog maar net de positieve beweging heeft ingezet en tijd nodig heeft om deze te bestendigen. Wel acht het Toezicht Wmo het zorgelijk dat De Herstart ook fungeert als crisis- en winteropvang, maar daar niet de juiste faciliteiten en capaciteit voor heeft.

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo de volgende verbeterpunten geconstateerd:

1. Vermeld in de dossiers of het sociaal netwerk/de mantelzorg al dan niet een rol in de ondersteuning vervult.
2. Zorg ervoor dat de herstelplannen aantoonbaar periodiek worden geëvalueerd.
3. Leg aantoonbaar vast dat het sociaal netwerk in kaart is gebracht en op welke wijze betrokkenheid van het netwerk is uitgevraagd en wordt gestimuleerd.
4. Borg de veiligheid op de locatie en heb daarbij specifiek aandacht voor de toegang, groepsdynamiek, crisis/winteropvang, EHBO-voorzieningen en hygiëne van de sanitaire voorzieningen. Betrek de gemeente ten aanzien van de crisis/winteropvang.
5. Zorg ervoor dat De Herstart beschikt over een actueel VOG van alle beroepskrachten, in overeenstemming met de eisen van de gemeente.

¹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet

² <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

6. Borg de trendanalyse van de verschillende indicatoren uit het kwaliteitssysteem, met name op het gebied van incidenten, klachten en cliënttevredenheid.
7. Zorg ervoor dat cliëntparticipatie en de bekendheid van de vertrouwenspersoon is geborgd.
8. Zorg in samenspraak met de cliënten voor een passend aanbod van dagbestedingsactiviteiten.

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 oktober 2024 zijn geborgd in de organisatie. De Herstart dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 17 september 2024 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van deze maatregelen.

Adviezen

Daarnaast formuleerde het Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Zorg ervoor dat alle rapportages doelgericht worden beschreven en dat de betreffende rapportage in het digitale dossier wordt gekoppeld aan het bijbehorende doel uit het ondersteuningsplan.
- Vraag structureel in korte frequente (bijvoorbeeld één keer per twee maanden) aan cliënten wat zij vinden van de wijze waarop ze begeleid worden en zet hierop gericht verbeteringen in.
- Zorg ervoor dat alle risico's terugkomen in het herstelplan.
- Overleg met het Toezicht Wmo bij grote incidenten of bij twijfel over het wel of niet moeten melden van gebeurtenis als calamiteit of geweldsincident.

1. INLEIDING

Namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond voert het Toezicht Wmo vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. De Herstart is bezocht in het kader van preventief toezicht. Preventief toezicht is de uitvoering van toezicht bij een aanbieder op basis van signalen die het Toezicht Wmo heeft ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning. De preventieve onderzoeken kunnen breed verricht worden. Het onderzoek ziet dan toe op alle wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wet Wmo 2015 en de toetsingscriteria van het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond. De onderzoeken kunnen echter ook uitsluitend gaan over de inhoud of een deel van het afgegeven signaal en de daarbij behorende kwaliteitseis(en). In dat geval spreken wij van een signaalonderzoek. Het onderzoek naar De Herstart betreft een breed onderzoek, omdat het betreffende signaal alle kwaliteitseisen raakten.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo ontving in november 2023 van de gemeente Nissewaard diverse signalen over de kwaliteit van ondersteuning door De Herstart. Samengevat betroffen deze signalen een tekort aan (deskundige) medewerkers ten opzichte van een zwaarder wordende doelgroep. Dat uitte zich in verschillende problemen waaronder hoog verloop van personeel, een gebrek aan structuur, onvoldoende toezicht op en tekortkomingen in de uitvoering van de ondersteuning, onveilige situaties en ontevredenheid bij zowel cliënten als medewerkers. Daarnaast had de gemeente Nissewaard het vermoeden dat een mogelijke suïcidepoging niet bij het Toezicht Wmo was gemeld.

Een deel van deze problemen was eerder door de Herstart geconstateerd en aan het Toezicht Wmo teruggekoppeld. In september 2022 had de Herstart namelijk bij het Toezicht Wmo een melding gedaan van geweld binnen een voorziening. Een van de onderliggende oorzaken die uit het zelfonderzoek naar aanleiding van deze melding naar voren kwam, was een verzwaring van de doelgroep versus de deskundigheid van de medewerkers. De Herstart heeft naar aanleiding van dit geweldsincident een verbeterplan opgesteld. Met het preventief onderzoek wil het Toezicht Wmo ook nagaan hoe de verbeteringen vorm hebben gekregen binnen de Herstart.

1.2 Leger des Heils, locatie De Herstart

De Herstart biedt dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen. De doelgroep bestaat voornamelijk uit cliënten met meervoudige problematiek, waarbij er steeds vaker sprake is van complexe GGZ-problematiek. De opvang biedt plaats aan 24 cliënten, die terecht kunnen in individuele woonunits, verdeeld over twee verdiepingen. Elke cliënt heeft een eigen slaapkamer met een bed, wastafel, televisie en een kast. De douche en het toilet worden per verdieping door de cliënten gedeeld. Daarnaast is er op de begane grond een gezamenlijke verblijfsruimte en een gemeenschappelijke keuken waar dagelijks vers wordt gekookt. De Herstart realiseert ook dagopvang en winteropvang.

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Verwachtingen uit het toezichtskader

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet De Herstart **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Dossiers (toetsingscriteria 1.1, 1.2 en 1.3)

De Herstart beschikt over een elektronisch cliëntdossier (ECD) genaamd Clever waarin onder andere het beeld van de cliënt, een cliëntgericht herstelplan en de voortgangsrapportages zijn terug te vinden. De herstelplannen worden door de persoonlijk begeleider, samen met de cliënten opgesteld. Drie van de vier plannen die de toezichthouders hebben ingezien zijn actueel en ondertekend door de cliënt. Het sociaal netwerk komt wel terug in het plan, echter zagen de toezichthouders niet terug welke rol het sociale netwerk dan wel mantelzorg vervult.

Ondersteuning (toetsingscriteria 1.4 t/m 1.8)

De Herstart werkt aan de hand van de methode Herstel Gericht Werken (HGW). Cliënten hebben een herstelplan afgestemd op hun wens en behoefte. Doelen worden per leefgebied ingedeeld om doelgericht aan de slag te kunnen gaan, veranderingen te monitoren en tijdig bij te sturen. De eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënten wordt gestimuleerd, onder andere met een krachtenveldanalyse die samen met de cliënt wordt ingevuld.

De cliënten van De Herstart hebben een vaste persoonlijk begeleider en een woonbegeleider. De gesproken cliënten zijn tevreden over het contact met hun vaste begeleider. Eén cliënt geeft aan dat zijn begeleider inhoudelijk weinig voor hem betekent.

Cliënten spreken in ieder geval één keer in de twee weken hun persoonlijk begeleider en één tot twee keer in de week hun woonbegeleider over het herstelplan en de voortgang van de doelen. Dit wordt gerapporteerd in het ECD. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de begeleiders dagelijks en soms zelfs meerdere keren per dag rapporteren. In één dossier zagen de toezichthouders dat er niet inhoudelijk is gerapporteerd, maar betreft de rapportage meer een verslaglegging van hetgeen er die dag is gebeurd. De bedoeling is dat de rapportages worden gekoppeld aan doelen. Dat zien de toezichthouders slechts in één dossier terug. Desondanks blijkt uit de verslagen in alle gecontroleerde dossiers dat de begeleiding wel gericht is op het behalen van de doelen. En interventies worden ingezet op de uitkomsten van de individuele risico-inventarisatie, die ook in het dossier aanwezig is. Uit gesprekken met de cliënten maken de toezichthouders op dat zij, op één cliënt na, voldoende zicht hebben op de voortgang van hun herstelplan en traject.

Het beleid van het Leger des Heils schrijft voor dat herstelplannen één keer per half jaar door de persoonlijk begeleider samen met de cliënt worden geëvalueerd en zo nodig aangepast. De Herstart heeft alle dossiers opnieuw beoordeeld en aangevuld (0-meting). Vanwege de 0-meting die is ingezet, ontbraken actuele evaluaties in de dossiers. Wel staan deze op korte termijn gepland. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de begeleiders ook regelmatig de ondersteuning en de doelen met cliënten evalueren.

Verbetermaatregelen:

1. Vermeld in de dossiers of het sociaal netwerk/de mantelzorg al dan niet een rol in de ondersteuning vervult.
2. Zorg ervoor dat de herstelplannen aantoonbaar periodiek worden geëvalueerd.

Advies:

- Zorg ervoor dat alle rapportages doelgericht worden beschreven en dat de betreffende rapportage in het digitale dossier wordt gekoppeld aan het bijbehorende doel uit het ondersteuningsplan.
- Vraag structureel in korte frequente (bijvoorbeeld één keer per twee maanden) aan cliënten wat zij vinden van de wijze waarop ze begeleid worden en zet hierop gericht verbeteringen in.

2.2. Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp

Verwachtingen uit het toezichtskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet De Herstart **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Afstemming met de cliënt (toetsingscriterium 2.1.)

Cliënten worden van de afwezigheid van hun begeleider op de hoogte gesteld en weten ook wie de vaste begeleider vervangt.

Interne afstemming (toetsingscriterium 2.2.)

De betrokken medewerkers informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt, onder andere tijdens de overdracht die drie keer per dag plaatsvindt en door driegesprekken. Daarnaast vindt er één keer in de twee weken een multidisciplinair overleg plaats waarbij alle cliënten aan bod komen en er extra aandacht is voor specifieke casussen. Aan deze overleggen neemt de afdeling Bureau Traject Management deel en één keer in de maand ook de gemeente. De medewerkers kunnen bij ingewikkelde casussen terugvallen op het consultatieteam. Dat is de afgelopen periode vijf keer gebeurd. Intervisiebijeenkomsten worden dit jaar ingevoerd. De eerste bijeenkomst daartoe is voor april gepland.

Externe afstemming en regievoering (toetsingscriterium 2.3 t/m 2.8)

In de dossiers zijn de gegevens en de aard van de betrokkenheid van het professioneel netwerk opgenomen. De afspraken daaromtrent zijn in samenspraak met de cliënt gemaakt en opgenomen in de dossiers. Voor de cliënten is het duidelijk wie voor welke onderdelen van de ondersteuning verantwoordelijk is en dat hierover wordt afgestemd. Alle gesproken cliënten hebben hier ook toestemming voor gegeven. De Herstart heeft goede contacten met de gemeente en de GGZ. Daarnaast wordt er intensief samengewerkt met ketenpartners op het terrein. De wijkagent komt één keer in de twee weken langs.

De begeleiders vinden het belangrijk om het sociaal netwerk te betrekken en daar altijd naar te vragen. Juist vanwege het feit dat de cliënt centraal staat, kan het sociaal netwerk steunend zijn en een sleutelrol in de ondersteuning vervullen. In drie van de vier dossiers zijn de contactgegevens van het sociaal netwerk genoteerd. In één dossier niet omdat deze cliënt geen prijs stelt op contact met zijn familieleden. Dit is wel door de begeleider uitgevraagd, alleen niet terug te lezen in het dossier omdat het plan en de doelen geschreven zijn vanuit de cliënt. Bij geen van de geïnterviewde cliënten wordt echter duidelijk of en zo ja op welke manier het sociaal netwerk ook daadwerkelijk wordt betrokken. De Herstart is voornemens om een ecogram als vast instrument in te zetten om het netwerk van cliënten en de kwaliteit daarvan in één oogopslag duidelijk te maken.

Verbetermaatregel:

3. Leg aantoonbaar vast dat het sociaal netwerk in kaart is gebracht en op welke wijze betrokkenheid van het netwerk is uitgevraagd en wordt gestimuleerd.

2.3 Veiligheid

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Verwachtingen uit het toezichtskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, kindermishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet De Herstart **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico's (toetsingscriterium 3.1.)

De protocollen en richtlijnen van het Leger des Heils zijn te vinden op de startpagina van het intranet onder "WIN". In de richtlijn over het herstelplan staan ook werkinstructies beschreven voor risico-inventarisatie. In de cliëntdossiers zijn actuele risico-inventarisaties aangetroffen. Er is veel oog voor de risico's bij cliënten en de persoonlijk begeleiders sturen daar strak op. Ook als een cliënt daar zelf geen goed inzicht in heeft. Medewerkers zijn voldoende in staat om risico's van cliënten in te schatten en een risicovolle situatie tijdig te signaleren. In twee dossiers zagen de toezichthouders dat uit de risico-inventarisatie meerdere risico's naar voren kwamen maar dat in beide dossiers maar één van die risico's terugkwam in het herstelplan. De begeleiders konden niet aangeven waarom dit was.

Incidentmanagement (toetsingscriteria 3.2 en 3.3.)

Het incidentenprotocol is actueel en bij de geïnterviewde medewerkers bekend. Medewerkers kunnen incidenten en calamiteiten melden via een meldingsknop in Clever. In de werkinstructie "calamiteiten melden bij de toezichthouder" is vastgelegd dat de directie bepaalt of een calamiteit of geweldsincident gemeld wordt bij de toezichthouder. Volgens het beleid van De Herstart dienen incidenten en calamiteiten altijd besproken te worden op teamoverleggen, bij overdrachten of in een multidisciplinair overleg. Van daaruit wordt gekeken of er structurele maatregelen nodig zijn, of dat afspraken met de betrokken deelnemer volstaan. De teammanager en een tweede collega hebben een training gevolgd in de Prisma Light methodiek. Het doel hiervan is dat zij samen het veiligheidsbewustzijn in het team onder de aandacht brengen. Het evalueren van incidenten en trends hoort hierbij. Uit de interviews met de medewerkers en de teammanager blijkt dat een terugkoppeling op trends ten tijde van het onderzoek uitblijft.

Uit de gesprekken en de stukken blijkt dat er in 2023 een groot incident is voorgevallen waarbij een cliënt buiten de locatie te veel middelen had genomen en in het ziekenhuis moest worden gereanimeerd. Deze cliënt is dezelfde dag nog teruggekeerd naar De Herstart. Het incident werd echter niet bij het Toezicht Wmo gemeld. De Herstart verklaart daaromtrent dat er sprake was van overdosis en niet van een suïcidepoging. Het incident zou daardoor niet vallen onder de meldplicht. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deze gebeurtenis wel zou kunnen vallen onder de definitie van een calamiteit waardoor in

ieder geval overleg over het incident op zijn plaats was geweest. Overigens vielen alle andere in 2023 voorgevallen incidenten niet onder de definitie van een calamiteit of een geweldsincident en zijn deze dan ook terecht niet gemeld bij het Toezicht Wmo.

De Herstart beschikt over een werkinstructie Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Eén van de begeleiders is getraind op de Meldcode en aandachtsfunctionaris voor de locatie. De medewerkers waren op de hoogte van de meldcode.

Ondersteuning bij gebruik medicatie (toetsingscriteria 3.4. en 3.5.)

Cliënten hebben medicatie, indien van toepassing, in eigen beheer. Bij plaatsing wordt getoetst of cliënt daartoe in staat is. De manager heeft hieromtrent intern beleid geformuleerd. Er is wel een medicatieruimte maar die is niet in gebruik.

Veiligheid, leefbaarheid en toezicht (toetsingscriteria 3.6. en 3.7.)

Cliënten en bezoekers van De Herstart moeten aanbellen en langs het personeelskantoor om naar binnen te komen. De tuin is afgeschermd. Er is een tweede afgesloten keuken waar scherpe voorwerpen worden bewaard. Deelnemers moeten messen vragen bij de begeleiding. De Herstart wordt elke dag schoongemaakt en oogt dan ook schoon en leefbaar. Eén cliënt geeft echter aan dat een medebewoner het toilet op één van de verdiepingen ontzettend bevuilt. Twee van de gesproken medewerkers bevestigen dit.

De slaapkamers van de cliënten bieden voldoende privacy. De Herstart heeft voldoende daglicht en ventilatie. Ook is De Herstart voorzien van recent gekeurde brand(preventie) middelen. Cliënten kunnen zelf de voorziening te allen tijde verlaten. Tijdens de schouw zijn geen obstakels gezien. Bedrijfshulpverlening en EHBO zijn in de voorziening geborgd. Aandachtspunt zijn de drie EHBO-koffers die het Toezicht Wmo heeft gezien: twee koffers zijn voor het laatst gekeurd in 2020 en op één koffer werd geen zichtbaar keuringslabel aangetroffen. Op de gangen en algemene ruimten hangen camera's. Livebeelden zijn te volgen op monitor in personeelskantoor. Ook is er een nachtwaker die makkelijk en goed te bereiken is.

Drie cliënten geven aan zich veilig te voelen binnen De Herstart, al wordt er wel een voorval genoemd waarbij een beveiligder een dronken cliënt had binnengelaten die vervolgens een slaapkamerdeur vernielde. Eén cliënt vindt het niet veilig dat de deur altijd voor iedereen openstaat. Een medewerker geeft aan dat het inderdaad lastig is om zicht te houden wie erbinnen komt nu de locatie ook fungeert als dagopvang. Een andere medewerker laat weten dat de sfeer op de groep nogal geladen kan zijn.

De Herstart heeft de beleidsnotitie van het Leger des Heils met betrekking tot middelengebruik vertaald naar een specifiek locatiebeleid. Uit het beleidsstuk van december 2023 blijkt dat middelengebruik binnen de locatie niet is toegestaan. De nadruk ligt echter minder op restrictie en handhaving, maar op herstelgerichte en persoonsgerichte benadering.

Groot punt van zorg is dat De Herstart ook crisis- en winteropvang biedt, maar daar niet altijd ruimte en de juiste middelen voor heeft. Op het moment dat er geen bedden beschikbaar zijn, wordt uitgeweken naar de zitkamer waar stretchbedden worden neergezet. De privacy van die cliënten kan niet worden gewaarborgd. Tijdens het bezoek van de toezichthouders maakte een cliënt van eind 70 gebruik van dit bed. De cliënt was niet mobiel genoeg om gebruik te maken van badkamervoorzieningen op de eerste etage en waardoor hij hierdoor dagen achtereen niet had gedoucht. Volgens de begeleiders is er geen andere opvangmogelijkheid in de buurt.

Verbetermaatregelen:

4. Borg de veiligheid op de locatie en heb daarbij specifiek aandacht voor de toegang, groepsdynamiek, crisis/winteropvang, EHBO-voorzieningen en hygiëne van de sanitaire voorzieningen. Betrek de gemeente ten aanzien van de crisis/winteropvang.

Advies:

- Zorg ervoor dat alle risico's terugkomen in het herstelplan.
- Overleg met het Toezicht Wmo bij grote incidenten of bij twijfel over het wel of niet moeten melden van gebeurtenis als calamiteit of geweldsincident.

2.4 De beroepskracht

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard." (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

Verwachtingen uit het toezichtskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet De Herstart **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Vakbekwaamheid en bevoegdheid (toetsingscriteria 4.1. t/m 4.4.)

De toezichthouders constateren dat de medewerkers van De Herstart een duidelijk takenpakket hebben, dat past bij hun bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Daarnaast toetst De Herstart voldoende of de begeleiders opgewassen zijn tegen de doelgroep en is er aandacht is voor de professionaliteit van de beroepskrachten. In gesprekken met Bureau trajectmanagement (BTM), functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken wordt het werk van de medewerkers beoordeeld. Daarnaast zorgt de huidige teammanager ervoor dat er regelmatig gesprekken plaatsvinden waar ruimte is voor feedback en sturing. Nieuwe medewerkers worden ingewerkt en begeleid vanuit een inwerkingsplan en krijgen een buddy toegewezen.

Uit het onderzoek naar de medewerkersdossiers blijkt dat de begeleiders een passende opleiding hebben en hebben de toezichthouders de bijbehorende diploma's ingezien. Er is ook voldoende mogelijkheid om aanvullende scholing te volgen. Door de onrustige periode waar het team in zat is er wat minder aandacht uitgegaan naar trainingen. Na de zomer staat een integrale veiligheidstraining gepland. Eén begeleider volgt nu een werkbegeleidingscursus. Een andere begeleider gaat de training volgen voor kwaliteitskader forensische zorg. De teammanager is geschoold in Prisma Light en heeft een interne coach tot zijn beschikking.

Bij De Herstart is een leerling werkzaam waarvoor een leerovereenkomst is afgesloten. Er is een takenpakket voor de werkzaamheden die de leerling verricht en welke zelfstandig en niet zelfstandig uitgevoerd mogen worden. Er is ook een begeleidingsplan. De leerling is op de hoogte van relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen. Het management en de persoonlijk begeleider monitort de kwaliteit van de ondersteuning door de leerling en stuurt waar nodig bij.

De Herstart beschikt over de VOG's van de begeleiders, leerling, vrijwilligers en stagiaires. Twee van de vijf medewerkersdossiers bevatten echter een VOG uit 2013. De gemeente Nissewaard hanteert in de verordening de norm dat het VOG eens in de vijf jaar opnieuw wordt aangevraagd.

Kwaliteitsbeleid (toetsingscriteria 4.5. en 4.6.)

Uit de documentanalyse en in het gesprek met de directie en management van De Herstart blijkt dat er een duidelijke visie is over de vormgeving van de organisatie. De huidige teamontwikkeling staat voorop en De Herstart vindt het van belang om de mogelijkheden om inhoudelijk met elkaar af te stemmen verder uit te bouwen. Zoals eerder aangegeven worden er dit jaar intervisies ingevoerd. Daarnaast kan het consultatieteam geraadpleegd worden en zijn er diverse aandachtsfunctionarissen beschikbaar, zoals voor huiselijk geweld.

Begeleiders worden tijdens de werkoverleggen en in individuele gesprekken voldoende aangestuurd door de teammanager op inzet/handhaving van de beschikbare protocollen. De teammanager is met de afdeling Kwaliteit in gesprek over de organisatie van het structureel en periodiek laten terugkomen van het beleid. Momenteel wordt in de regio een plan ontwikkeld om vastgesteld beleid in een jaarcyclus onder de aandacht te brengen bij de medewerkers. Het gaat hierbij om een korte update op hoofdlijnen. Het beleid zelf staat in het kwaliteitshandboek. Qua vorm wordt gedacht aan webinars, updates in informatiebrieven, of via de bestaande overleggen. Inhoudelijke monitoring op de kwaliteit van ondersteuning vindt op regelmatige basis plaats. Een intern dashboard maakt indicatoren zichtbaar. De monitoring betreft echter voornamelijk de individuele casussen. Hoewel het Leger des Heils elk jaar trendanalyses maakt over incidenten en klachten, worden deze binnen het team van De Herstart echter op dit moment nog onvoldoende onder de aandacht gebracht.

Het Leger des Heils heeft een certificaat afgegeven op 23 november 2022 en geldig tot 22 november 2025 dat aantoont dat het kwaliteitssysteem voldoet aan diverse HKZ-normen waaronder de norm Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening Onderdeel Maatschappelijke Opvang.

Verbetermaatregel:

5. Zorg ervoor dat De Herstart van alle beroepskrachten beschikt over een actueel VOG in overeenstemming met de eisen van de gemeente.
6. Borg de trendanalyse van de verschillende indicatoren uit het kwaliteitssysteem, met name op het gebied van incidenten, klachten en cliënttevredenheid.

2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Verwachtingen uit het toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgesteld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet De Herstart **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Bejegening (toetsingscriteria 5.1. en 5.2.)

De geïnterviewde cliënten zijn allemaal tevreden over de bejegening door de begeleiders en het management van De Herstart. De bejegening is passend en correct en de cliënten ervaren de begeleiders als vriendelijk. Eén cliënt is ontevreden over de wijze waarop stagiaires hem behandelen. De toezichthouders zagen dat de sfeer op de groep rustig oogde en dat de aanwezige medewerkers de cliënten op een correcte wijze bejegenden.

Clieënttevredenheid en rechten van de cliënt (toetsingscriteria 5.3 t/m 5.5.)

De Herstart heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt. De Herstart vindt het belangrijk dat de cliënt centraal staat. Dat komt tot uiting door het persoonlijke contact met de cliënt en de manier waarop rekening gehouden wordt met de normen, waarden, godsdienst en wensen van de cliënt. Daarnaast is er een cliëntenraad waar cliënten van De Herstart aan kunnen deelnemen en een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntenraad is op dit moment echter niet heel actief. De aanwezigheid van de vertrouwenspersoon is bij geen van de vier geïnterviewde cliënten bekend. Bewonersbijeenkomsten zijn er niet, maar zijn in ontwikkeling. De bedoeling is om deze in kleine groepjes te organiseren en thema's aan bod te laten komen waar cliënten zich op kunnen inschrijven.

Er is een uitgebreide klachtenregeling d.d. oktober 2023 met een werkinstructie voor de medewerkers en een klachtenfolder. Klachten worden geregistreerd en geanalyseerd door de stafmedewerker kwaliteit, evenals de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken die vervolg krijgen in verbetertrajecten. De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode 'WG-paspoort' waarin verschillende richtlijnen voor medewerkers zijn beschreven. De begeleiders zijn in voldoende mate op de hoogte van deze code. Over deze regelingen worden cliënten geïnformeerd in het boekje met welkominformatie, maar ook in gesprekken met de begeleiders.

Met de cliënt zijn (schriftelijke) afspraken gemaakt over gegevensuitwisseling. In alle dossiers die zijn ingezien was een toestemmingsverklaring van de cliënt over gegevensuitwisseling aanwezig.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop de ondersteuning bij De Herstart verloopt. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek van oktober 2023 volgt dat de meeste cliënten zich geholpen, tevreden en veilig voelen bij de begeleiders. Twee van de vier cliënten hebben aangegeven zich op hun gemak te voelen. Het ongemak van de andere cliënten heeft met name betrekking op onberekenbaar gedrag van de andere bewoners o.a. naar begeleiding toe. Er wordt elke dag vers gekookt en er wordt rekening gehouden met ieders geloof en wensen. De huisregels worden goed nageleefd. Eén cliënt geeft aan dat de regel over het op tijd komen voor het eten te strak gehanteerd wordt. Verder wordt de invulling van de dagbesteding door twee cliënten als aandachtspunt genoemd. Afgezien van een televisie en spelletjes kunnen de cliënten geen gebruik maken van een dagbestedingsaanbod van De Herstart. Daar is wel behoefte aan. Het op structurele basis organiseren van activiteiten voor de cliënten staat inmiddels op de jaarplanning van 2024.

Verbetermaatregel:

7. Zorg ervoor dat cliëntparticipatie en bekendheid van de vertrouwenspersoon geborgd is.
8. Zorg in samenspraak met de cliënten voor een passend aanbod van dagbestedingsactiviteiten.

3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij De Herstart van het Leger des Heils. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 2) Digitaal onderzoek (KVK, internet en SVB-portal).
- 3) Een presentatie door de directeur met aanvullende een vraaggesprek, waarbij tevens, de teammanager, een persoonlijk begeleider, een groepsbegeleider en de stafmedewerker kwaliteit, veiligheid, klachten en privacy aan deel namen.
- 4) Interview met de teammanager en de regiomanager
- 5) Interview met 4 begeleiders (waarvan 1 persoonlijk begeleider, 2 groepsbegeleiders en 1 begeleider die zowel de functie van persoonlijk begeleider als groepsbegeleider uitvoert)
- 6) Interview met een leerling
- 7) Onderzoek van vier cliëntdossiers
- 8) Onderzoek van vier medewerkersdossiers
Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - beleid middelengebruik De Herstart d.d. 19-12-2023
 - jaarplan 2024 De Herstart
 - klachtenregeling deelnemers oktober 2023 en klachtenfolder Rijnmond Zuidwest
 - klachtafhandeling werkinstructie
 - klachtenoverzicht 2023-2024 De Herstart (3 klachten)
 - incidentenprotocol en document calamiteiten melden bij toezichthouders
 - overzicht incidenten (11) op De Herstart in 2023
 - werkinstructie meldcode
 - informatieboekje deelnemers
 - deelnemerstevredenheidonderzoek De Herstart 09-10-2023
 - stappenplan gebruik rapport plan en richtlijn plan deelnemer
 - notulen team overleggen 23-10-2023 en 23-12-2023
 - gedragscode medewerkers
 - kadernota Integrale Veiligheid
 - notitie prospectieve risico-inventarisatie
 - notitie veilig verbeteren binnen W&G
 - HKZ certificaat 2022-2025
- 9) Eindgesprek met de teammanager
- 10) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport)
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

4. 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/

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

5. BIJLAGE 3 REACTIE LEGER DES HEILS

Het Leger des Heils heeft het bezoek van de toezichthouder als positief en constructief ervaren, en herkent zich in het rapport.

We onderschrijven de visie van de toezichthouder, dat de Herstart locatie niet geschikt is om ook als crisisopvang te functioneren. We willen graag mensen die onverwacht dakloos raken helpen, maar dan op een locatie die hiervoor is ingericht.

Wat betreft de verbeterpunten gaan we graag aan de slag met begeleiding bij het versterken van de netwerken en persoonlijke contacten van de deelnemer. We zien in de praktijk vaak dat er eerst aandacht is voor hulp bij financiën en inschrijven voor een woning. Een goed netwerk om je heen is echter belangrijk om ook in de toekomst, als de deelnemers weer zelfstandig wonen maatschappelijk goed te blijven functioneren. Ook het vinden van dagbesteding is een belangrijke pijler in herstel van het gewone leven.

We hebben goede ervaringen met de inzet van de clientvertrouwenspersoon, zij komt zomer 2024 kennis maken met de afdeling. De clientvertrouwenspersoon kan veel betekenen om onvrede en frustratie die een deelnemer soms heeft weg te nemen door een luisterend oor te bieden.