

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Nachtopvang William Booth van het Leger des Heils

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Januari 2024

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| INHOUDSOPGAVE | 1 |
| EINDOORDEEL | 2 |
| 1. INLEIDING | 4 |
| 1.1 Aanleiding..... | 4 |
| 1.2 Afbakening..... | 4 |
| 1.3 Leger des Heils, locatie Nachtopvang WB-huis (vrouwen)..... | 5 |
| 2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING | 6 |
| 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (kwaliteitseis 1) | 6 |
| 2.2. Veiligheid (kwaliteitseis 3)..... | 8 |
| 2.3 Respect en rechten (kwaliteitseis 5) | 9 |
| 3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING | 11 |
| 4. BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND | 12 |
| 5. BIJLAGE 3 REACTIE LEGER DES HEILS | 13 |

1. EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uitgevoerd bij het William Booth-huis van het Leger des Heils; een nachtopvang voor vrouwen (hierna: WB-huis).

De toezichthouders hebben de geboden ondersteuning getoetst aan een aantal wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Daarvan zijn drie kwaliteitseisen geselecteerd en tien bijbehorende criteria die specifiek betrekking hebben op het afgegeven signaal. Op basis van hun bevindingen concluderen de toezichthouders dat de geboden ondersteuning van WB-huis **deels 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 het WB-huis het afgelopen jaar fors heeft ingezet op verbeteringen. De inzet van de pilot HBO³ lijkt positief effect te hebben op de bejegening en de begeleiding. Overleggen op bestuursniveau hebben tot concrete afspraken met de woningbouwvereniging geleid over het onderhoud van het pand. Ook heeft het WB-huis aandacht besteed aan waarborging van de rechten van cliënten. De cliëntvertrouwenspersoon heeft het WB-huis vaker en op regelmatige basis bezocht, de cliëntenraad is betrokken en benaderbaar en de (nieuwe) klachtenregeling is in september 2023 in werking getreden. De toezichthouders hebben tijdens het toezicht ondervonden dat de medewerkers van het WB-huis hun werk met gedrevenheid uitvoeren. Zij doen hun best voor een prettig verblijf en een goede begeleiding aan cliënten. Ondanks deze positieve beweging is de geleverde ondersteuning van het WB-huis op bepaalde criteria nog niet optimaal. Het gaat met name om het doelgericht werken samen met de cliënten, het gebrek aan samenhang in de cliëntdossiers voor wat betreft de risico-inventarisatie, het herstelplan en de daaruit voortkomende acties. Ook de veiligheid en leefbaarheid van het pand voldoen nog niet aan de criteria.

Verbetermaatregelen

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

- Neem cliënten mee in de voortgang van hun herstelplan en informeer hen expliciet over de voortgang van hun traject.
- Leg in het dossier meer de relatie tussen de uitkomsten van de risico-inventarisatie, het herstelplan en acties/interventies vanuit de begeleiders vast.
- Zorg ervoor dat lekkages en schimmelvorming op korte termijn worden opgelost. Houd op bestuurlijk niveau de druk op de woningbouwvereniging en vraag actief aan de gemeente om hierin mee te bewegen. Monitor actief op locatie de resultaten en neem hierin de bevindingen van de cliënten mee. Geef **uiterlijk 19 februari 2024** een schriftelijke terugkoppeling aan het Toezicht Wmo over de stand van zaken.

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>

³ Per augustus 2023 is een HBO'er op bij het WB-huis begonnen. Doel van de inzet is dat deze bijdraagt aan vroegsignalering en bejegening die beter aansluit bij de doelgroep/betreffende cliënten

- Houd cliënten actief op de hoogte over de ontwikkelingen betreffende de problemen rondom de veiligheid van het pand, in dit geval over de lekkages en schimmelvorming. Vraag de cliënten actief naar ervaringen en eventuele klachten.
- Ga actief met de gemeente in gesprek over de beperkingen van het pand en welke problemen en risico's dit met zich meebrengt (onder meer veel cliënten in één grote ruimte, weinig privacy op de slaapkamer, geen mogelijkheden voor doelgroep differentiatie) en vraag de gemeente bij te dragen aan oplossingen.

Daarnaast formuleerde het Toezicht Wmo op één toetsingscriterium het volgende advies:

- Informeer cliënten met regelmaat over hun rechten en plichten en laat dit terugkomen in de begeleidingsgesprekken. Zorg ervoor dat de folders over de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon altijd voldoende voorhanden zijn bij de balie.

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 maart 2024 zijn geborgd in de organisatie. WB-huis dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 15 maart 2024 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van deze maatregelen.

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. Het WB-huis 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 het WB-huis betreft een signaalonderzoek.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo ontving eind 2022 via verschillende kanalen (de media, een burgerbrief en een klacht) het signaal over de kwaliteit van ondersteuning door het WB-huis. Samengevat betrof het signaal de slechte en onveilige staat van het gebouw en ontevredenheid van cliënten over de wijze waarop zij werden bejegend en begeleid door de medewerkers. Er zou sprake zijn van onvoldoende begeleiding zonder enige vooruitgang in trajecten, geen goede uitstroom en een willekeurig schorsingsbeleid. Maatwerk bleef uit. Bovendien zou er geen cliëntenraad en ook geen klachtenloket zijn.

Het WB-huis zette destijds, op eigen initiatief en door gesprekken met de gemeente, diverse maatregelen in om de situatie te verbeteren. Dat nam op dat moment de noodzaak voor het Toezicht Wmo weg om direct in actie te komen. Wel hield het Toezicht Wmo via contractmanagement van de gemeente Rotterdam vinger aan de pols. Met het signaalonderzoek wil het Toezicht Wmo nagaan hoe de verbeteringen vorm hebben gekregen binnen het WB-huis.

1.2 Afbakening

Zoals hiervoor aangegeven wordt het preventief toezicht in dit geval uitgevoerd in de vorm van een signaalonderzoek. Het onderzoek richt zich uitsluitend op toetsingscriteria die het signaal betreffen. Dit om specifiek te toetsen of er sprake is van risico op de veiligheid van cliënten en de wijze waarop de ondersteuning wordt vormgegeven. Het afgegeven signaal over de uitstroom en het schorsingsbeleid van het WB-huis zijn niet in dit onderzoek betrokken. De reden daarvan is dat deze onderwerpen onderdeel uitmaken van het op 24 augustus 2023 vastgestelde uitvoeringsplan 'Op weg naar herstel en een thuis' en de agenda van het gezamenlijk management en van individuele aanbieders. Contractmanagement van de gemeente Rotterdam laat weten dat de eerste stappen naar uniformering op het gebied van eenduidigheid en transparantie in het schorsingsbeleid zijn genomen. Het Toezicht Wmo zal in 2024 informeren naar de stand van zaken hierin.

De overige aspecten van het afgegeven signaal zijn wel getoetst en betreffen de volgende toetsingscriteria:

Onderzochte toetsingscriteria

- Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen (1.1)
- De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken (1.4)
- Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning (1.5)
- De eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd (1.6)
- Medewerkers registreren over de ontwikkeling van de cliënt, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten (1.7)
- Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving (3.6)
- De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct (5.1)
- De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (5.2)
- De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt (5.3)
- De cliënt voelt zich op haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden (5.5)

De toetsingscriteria maken onderdeel uit van de volgende kwaliteitseisen:

Kwaliteitseisen

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht⁴ (kwaliteitseis 1)
- De voorziening is veilig⁵ (kwaliteitseis 3)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt⁶ (kwaliteitseis 5)

De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht op deze criteria zijn in hoofdstuk twee uitgewerkt.

1.3 Leger des Heils, locatie Nachtopvang WB-huis (vrouwen)

Het WB-huis biedt dag- en nachtopvang voor dak- en thuislozen. De opvanglocatie is exclusief voor vrouwen. De doelgroep bestaat voornamelijk uit vrouwen met meervoudige problematiek, waarbij er steeds vaker sprake is van complexe GGZ-problematiek. Op de opvang is er plek voor 37 vrouwen. Er zijn slaapzalen voor maximaal zes personen. Daarnaast is er een gezamenlijke verblijfsruimte en een gemeenschappelijke keuken waar dagelijks vers wordt gekookt. Aan de Coolhaven tegenover het WB-huis bevindt zich een dagbestedingslocatie van het Leger des Heils. Een aantal deelnemers van het WB-Huis volgt hier dagbesteding.

⁴ Art. 3.1., tweede lid sub a, Wmo

⁵ Art. 3.1., tweede lid sub a, Wmo

⁶ Art. 3.1., tweede lid sub d, Wmo

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (kwaliteitseis 1)

Oordeel per geselecteerd toetsingscriterium:

- 1.1 Er zijn (schriftelijke of digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen. Het WB-huis voldoet grotendeels aan dit criterium.

WB-huis beschikt over een digitaal elektronisch cliëntdossier (ECD) genaamd Clever waarin o.a. het ondersteuningsplan van de gemeente, het cliëntgerichte herstelplan en voortgangsrapportages zijn terug te vinden. De herstelplannen die de toezichthouders hebben ingezien zijn actueel. In één van de dossiers ontbrak de helft van een ondersteuningsplan. De begeleider heeft dit opgevraagd bij de gemeente. In twee dossiers ontbrak de handtekening van de cliënt onder het herstelplan.

- 1.4 De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken. De ondersteuning van het WB-huis voldoet deels aan dit criterium.

WB-huis werkt aan de hand van de methode Herstel Gericht Werken (HGW). Cliënten hebben een herstelplan afgestemd op hun wens en behoefte. De persoonlijk begeleiders voeren wekelijks een gesprek met de cliënt hierover. Uit de gesprekken met de cliënten maken de toezichthouders op dat de cliënten onvoldoende zicht hebben op de voortgang van hun herstelplan en traject.

- 1.5 Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning. De ondersteuning van het WB-huis voldoet aan dit criterium.

Cliënten hebben een vaste begeleider die ze wekelijks spreken. De gesproken cliënten zijn tevreden over het contact met hun vaste begeleider. De directie heeft in het gesprek met de toezichthouders aangegeven dat het Leger des Heils ten opzichte van andere organisaties relatief weinig problemen ervaart in de werving van nieuwe medewerkers. Tegelijkertijd zijn er het afgelopen jaar voor de functie van woonbegeleider wel veel vacatures geweest binnen het team van het WB Huis. De eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd. De ondersteuning van het WB-huis voldoet grotendeels aan dit criterium.

Als onderdeel van het primair proces wordt er binnen het WB-huis door de persoonlijk begeleider, samen met de cliënt, één keer per half jaar een krachteninventarisatie ingevuld. De toezichthouders zagen dit in alle gecontroleerde dossiers terug. Uit gesprekken met de persoonlijk begeleiders en de cliënten maken de toezichthouders op dat er voldoende aandacht is voor de eigen regie en zelfredzaamheid. In de dossiers die de toezichthouders hebben ingezien zagen de toezichthouders ingevulde krachtinventarisatie.

- 1.6 Medewerkers registreren over de ontwikkeling van de cliënt, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten. De ondersteuning van het WB-huis voldoet deels aan dit criterium.

In het ECD worden dagrapportages bijgehouden. Er wordt geen vaste methode gebruikt bij het rapporteren. In de dossiers die de toezichthouders hebben ingezien werd dagelijks gerapporteerd door groepsbegeleiders of persoonlijk begeleiders. De relatie tussen de uitkomsten van de

individuele risico-inventarisaties en de interventies vanuit de begeleiders kwam niet terug in de herstelplannen of op een andere eenduidige plek binnen de dossiers die werden ingezien.

- 1.7 De ontwikkeling van cliënt en de verleende ondersteuning wordt aantoonbaar periodiek geëvalueerd. De ondersteuning van het WB-huis voldoet deels aan dit criterium.

De herstelplannen van de cliënten worden volgens het beleid van het Leger des Heils één keer per half jaar door de persoonlijk begeleider samen met de cliënt geëvalueerd. Het herstelplan wordt zo nodig aangepast. De toezichthouders zagen in de dossiers wel recente evaluatieverslagen. Desondanks horen de toezichthouders in de gesprekken met drie cliënten terug dat zij geen weet hebben van het evalueren van de eigen herstelplannen. Daardoor hebben zij onvoldoende zicht op de voortgang van hun traject. De toezichthouders concluderen dat de communicatie tussen de persoonlijk begeleiders en de cliënten niet duidelijk genoeg is.

Verbetermaatregelen:

- (1.4 en 1.8) neem cliënten mee in de voortgang van hun herstelplan en informeer hen expliciet over de voortgang van hun traject.
- (1.7) Leg in het dossier meer de relatie tussen de uitkomsten van de risico-inventarisatie, het herstelplan en acties/interventies vanuit de begeleiders vast.

2.2. Veiligheid (kwaliteitseis 3)

Oordeel op geselecteerd toetsingscriterium:

3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving. Het WB-huis voldoet grotendeels niet aan dit criterium.

De leefomgeving van het WB-huis schiet naar het oordeel van het Toezicht Wmo tekort. Lekkages en schimmelvorming vormen, ondanks maandelijks intensieve reiniging, een groot probleem. Cliënten geven aan fysieke klachten te ervaren en een lekkage in het plafond nabij de keuken leidt tot onhygiënische situaties. Het WB-huis legde hierover op bestuurlijk niveau contact met de verhuurder. Pas recent, in oktober 2023, lijkt hierin een doorbraak te zijn bereikt met uitzicht op een oplossing. De cliënten die de toezichthouders hebben gesproken geven aan daar niet (actief) van op de hoogte te zijn gesteld, zodat het voor hen lijkt alsof er niets aan de zorgelijke situatie wordt gedaan. Volgens het management van het WB-huis zijn cliënten daar wel over geïnformeerd tijdens de bewonersvergaderingen. Daar is echter niet altijd elke deelnemer bij aanwezig.

Een ander punt van zorg is de differentiatie van de doelgroepen, de verschillende problematiek van de vrouwen in combinatie met het verblijf in een kleine ruimte. Afgezien van een onderscheid in werkende en niet werkende vrouwen, wordt hier in de kamerindeling geen rekening mee gehouden. De kamers bieden weinig privacy waardoor sommige cliënten hun bed afschermen met lakens. Cliënten geven in gesprek met de toezichthouders aan last te hebben van enkele medecliënten. Zo vertelde een cliënt dat zij door een medecliënt verbaal is bedreigd omdat zij niet stil genoeg op de kamer was. De cliënt voelt zich door dit incident onveilig. Ook uit de verklaring van de cliëntvertrouwenspersoon volgt dat er het afgelopen jaar klachten zijn geweest over de onderlinge dynamiek tussen de bewoners.

Verbetermaatregel

- Zorg ervoor dat lekkages en schimmelvorming op korte termijn worden opgelost. Houd op bestuurlijk niveau de druk op de woningbouwvereniging en vraag actief aan de gemeente om hierin mee te bewegen. Monitor actief op locatie de resultaten en neem hierin de bevindingen van de cliënten mee. Geef uiterlijk 19 februari 2024 een schriftelijke terugkoppeling aan het Toezicht Wmo over de stand van zaken.
- Blijf cliënten actief op de hoogte over de ontwikkelingen betreffende de problemen rondom de veiligheid van het pand, in dit geval over de lekkages en schimmelvorming, zodanig dat iedere cliënt daarin wordt bereikt. Vraag de cliënten actief naar ervaringen en eventuele klachten.
- Ga actief met de gemeente in gesprek over de beperkingen van het pand en welke problemen en risico's dit met zich meebrengt (onder meer veel cliënten in één grote ruimte, weinig privacy op de slaapkamer, geen mogelijkheden voor doelgroep differentiatie) en vraag de gemeente bij te dragen aan oplossingen.

2.3 Respect en rechten (kwaliteitseis 5)

Oordeel per geselecteerd toetsingscriterium:

- 5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct. De ondersteuning van het WB-huis voldoet grotendeels aan dit criterium.

De toezichthouders horen van de cliënten dat zij op een correcte manier worden bejegend. Eén cliënt noemt de begeleiders wel brutaal. Twee cliënten geven aan dat er onvoldoende wordt geluisterd en dat er te weinig rekening wordt gehouden met geloof voor wat betreft het eten. De toezichthouders horen van de begeleiders dat ze hier zoveel mogelijk rekening mee proberen te houden, maar dat dit bij het vers koken niet altijd mogelijk is. Er is dan wel de mogelijkheid voor die cliënten om brood te eten. De toezichthouders horen van de directie dat een opvang voor enkel vrouwen om een aparte benadering vanuit begeleiding vraagt. Zij hebben daarom als pilot een Hbo-medewerker aangesteld die op projectbasis werkt aan verbetering. Door 'coaching on the job' reflecteert deze medewerker samen met collega's op voorgevallen situaties om hiervan te leren en de bejegening en/of ondersteuning daarop aan te passen.

- 5.2 De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt. De ondersteuning van het WB-huis voldoet grotendeels aan dit criterium.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop de ondersteuning verloopt. Wel geven twee cliënten aan dat de regels over slaap- en eettijden volgens hen te strak gehanteerd worden. Zij gaven aan behoefte te hebben aan wat meer vrijheid (met name in de avonden en weekenden) en een mogelijkheid om zich terug te trekken of naar bed te gaan wanneer zij daaraan toe zijn. Twee cliënten voelen zich nu geëerd door de regels en het systeem van het WB-huis. De toezichthouders horen van de begeleiders dat de regels onderdeel zijn van het herstel van de cliënt. Zij wijken bij uitzondering wel eens af, maar alleen na gezamenlijk besluit en als daar echt reden toe is. Dit om een gezond dag- en nachtritme te waarborgen. Overdag kunnen cliënten hun tijd vrij besteden en gebruik maken van de dagbesteding van het Leger des Heils in het pand aan de overkant van het WB-huis.

- 5.4 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt. De ondersteuning van het WB-huis voldoet grotendeels aan dit criterium.

Het WB-huis vindt het belangrijk dat de cliënt centraal staat. Dat komt tot uiting door het persoonlijke contact met de cliënt, de actieve inzet van de cliëntvertrouwenspersoon (na de gebeurtenissen van eind vorig jaar zijn de bezoeken opgehoogd), de actieve en toegankelijke cliëntenraad en de deelnemersvergaderingen die minstens één keer per zes weken plaatsvinden. Verder is er een uitgebreide klachtenregeling d.d. september 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.

Cliënten zijn op de hoogte dat deze regelingen er zijn. Zij worden daar in het boekje met welkominformatie over geïnformeerd, maar ook in gesprekken met de begeleiders en tijdens bewonersvergaderingen. De gegevens van de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon zijn ook bij de balie terug te vinden. Desondanks blijkt uit het onderzoek dat cliënten niet goed weten waar ze een klacht moeten indienen en hoe het proces daarna verloopt. Ook de cliëntvertrouwenspersoon is bij de gesproken cliënten niet bekend. Dit volgt ook uit het cliënttevredenheidsonderzoek. Een ander punt van aandacht is dat klachtenfolder geen informatie bevat over de klachtenprocedure bij de gemeente.

5.6 De cliënt voelt zich op haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden. De ondersteuning van het WB-huis voldoet grotendeels niet aan dit criterium.

Van de vier cliënten heeft één cliënt aangegeven zich op haar gemak te voelen. Het ongemak van de andere cliënten heeft met name betrekking op de punten zoals beschreven bij criterium 3.6 op pagina 8. Een belangrijk punt is hierbij de privacy. De toezichthouders horen van de directie dat zij vanuit hun langere termijnvisie ernaar streven om iedere cliënt in de nachtopvang een eigen kamer te gunnen.

Advies:

- (5.4) Informeer cliënten met regelmaat over hun rechten en plichten en laat dit terugkomen in de begeleidingsgesprekken. Zorg ervoor dat de folders over de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon altijd voldoende voorhanden zijn.

3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

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

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en telefonische 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 en de regiomanager met aanvullende een vraaggesprek, waarbij tevens twee vertegenwoordigers van de cliëntenraad, de teammanager, een hbo-medewerker en de stafmedewerker kwaliteit, veiligheid, klachten en privacy aan deel namen.
- 4) Onderzoek van vier cliëntdossiers.
Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - rapportage van cliëntvertrouwenspersoon;
 - klachtenregeling deelnemers
 - klachtenfolder
 - klachtafhandeling werkinstructie
 - informatieboekje deelnemers
 - zorg- en dienstverleningsovereenkomst
 - overeenkomst tot overnachting in nachtopvang
 - huisregels nachtopvang
 - deelnemerstevredenheidonderzoek 25-02-2022
 - richtlijn gebruik plan deelnemer
 - stappenplan gebruik rapport plan
 - gedragscode medewerkers
 - kadernota integriteit
 - notitie prospectieve risico-inventarisatie
 - notitie veilig verbeteren binnen W&G
 - incidentenprotocol
 - calamiteiten melden bij toezichthouders
- 5) Interviews met 4 cliënten.
- 6) Interviews met 3 begeleiders.
- 7) Eindgesprek met de teammanager.
- 8) 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).
- 9) 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

Leger des Heils W&G Rijnmond Zuidwest

Kooikerweg 28, 3069 WP Rotterdam



Van ██████████
Telefoon ██████████
E-mail ██████████@legerdesheils-mcr.nl
Website www.legerdesheils.nl

Datum 1 februari 2024
Onderwerp Rapportage preventief toezicht WB-huis

GGD Rotterdam-Rijnmond
Afdeling Toezicht WMO
Halvemaanpassage 90
3011 DL ROTTERDAM

Per e-mail:
regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Geachte heer/mevrouw,

Via deze brief bevestigen wij de goede ontvangst van de door u opgestelde rapportage preventief toezicht WMO op Nachtopvang William Booth-huis (hierna: WB-huis).

Het doet ons goed te lezen dat de toezichthouders hebben geconstateerd dat het WB-huis in het afgelopen jaar aan de slag is gegaan met het doorvoeren van verbeteringen op het gebied van onder andere de rechten van cliënten, de aanwezigheid van de cliëntvertrouwenspersoon en onderhoud van het pand. Ook is het fijn dat de toezichthouders de gedrevenheid en inzet van het team van het WB-huis zien en waarderen.

Ondanks bovenstaande is er verbetering nodig op het WB-huis. We onderschrijven de conclusies en aanbevelingen. We onderkennen de beperkingen van het pand met de risico's die daarbij horen en zijn hierover in gesprek met de gemeente. Daarnaast hebben de aanbevelingen op het gebied van de kwaliteit van zorg onze prioriteit. Het WB-huis en het management van het Leger des Heils Rijnmond Zuidwest zullen constructief aan de slag gaan met de door u genoemde verbetermaatregelen.

Wij zullen uiterlijk op de door u genoemde data een terugkoppeling geven over voortgang op de genoemde verbetermaatregelen.

Met vriendelijke groet,

██████████
Regio-directeur
Leger des Heils Rijnmond Zuidwest