



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting Win en Leef
t.a.v. de directie
Brielselaan 69
3081 AA Rotterdam

Per e-mail verzonden

Geachte heer,

In het najaar van 2021 heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo door Victory Centre. Het definitieve rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 16 december 2021 ontvangen. Het oordeel van het Toezicht Wmo was dat de Wmo-ondersteuning door Victory Centre **deels voldoet** aan de gestelde kwaliteitseisen. Inmiddels heeft uw organisatie een nieuwe naam: (Stichting) Win en Leef. Het Toezicht Wmo zal vanaf hier in deze brief uw organisatie zo noemen.

Heronderzoek

In het rapport van het Toezicht Wmo zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. Zoals verzocht door het Toezicht Wmo, heeft u het Toezicht Wmo op 13 juli 2022 een terugkoppeling gestuurd over de uitvoering en borging van de verbetermaatregelen.

Het Toezicht Wmo heeft een heronderzoek uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. Het heronderzoek is verricht aan de hand van uw terugkoppeling en een analyse van de opgevraagde documenten. Tevens is op 10 januari 2023 met u gesproken en is een steekproef genomen uit de cliëntendossiers. Op 17 januari 2023 heeft het Toezicht Wmo met u en uw kwaliteitsmedewerker en daarna opeenvolgend een begeleider / intake-medewerker en een begeleider gesproken. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van dit heronderzoek.

Onderwerp:
Uitkomst heronderzoek

Bezoekadres:
Coolsingel 40, Rotterdam

Postadres:
Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 6 maart 2023

Samenvatting bevindingen en eindoordeel uitvoering verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo ziet dat medewerkers van de organisatie zich met de juiste motivatie en toewijding inzetten voor de complexe doelgroep. Het Toezicht Wmo ziet verbeteringen in de organisatie ten opzichte van de uitkomsten van het vorige onderzoek en constateert dat u actief bezig bent met de verbetermaatregelen met wisselende resultaten. Enige verbetering is te zien in onder meer de registratie van gegevens van het netwerk van cliënten en er is verbetering in het rapporteren over ondersteuning door vervangende begeleiders. VOG's van medewerkers zijn voldoende aanwezig. Win en Leef dient naar oordeel van het Toezicht Wmo nog meer stappen te nemen voor wat betreft een gestructureerde en consequente dossiervorming en (het benoemen en toepassen van) methodieken / concrete acties met betrekking tot de begeleiding. De samenhang tussen de ondersteuningsplannen, risico-inventarisaties en evaluaties is in de getoetste zorgdossiers tijdens het heronderzoek nog onvoldoende zichtbaar. De deskundigheidsbevordering middels (bij)scholing van medewerkers is een blijvend aandachtspunt voor de organisatie.

Reactie per verbetermaatregel

Hieronder treft u een reactie op de uitvoering van de verbetermaatregelen:

1. *Zorg ervoor dat de gewenste aanpassingen in het nieuwe cliëntvolgsysteem zijn doorgevoerd, alle noodzakelijke documenten uit het oude systeem in het nieuwe systeem zijn overgezet en het gebruik van het systeem is geborgd.*
2. *Zorg ervoor dat cliënten binnen afzienbare tijd na het verkrijgen van een (her)indicatie over een ondersteuningsplan beschikken dat als kader dient voor de te behalen doelen en de te verlenen ondersteuning.*
3. *Zorg ervoor dat alle ondersteuningsplannen door cliënten worden ondertekend of noteer waarom dit nog niet is gebeurd.*

Het Toezicht Wmo acht deze drie verbetermaatregelen **deels voldoende** uitgevoerd.

U geeft in uw terugkoppeling aan dat alle documenten zoveel mogelijk zijn overgezet, de technische problemen voor een groot deel zijn opgelost en u aandacht heeft voor de resterende knelpunten. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat uw intakebeleid is herschreven en bekend is bij de begeleiders. Uw beleid is dat de intake-medewerker een Win en Leef-ondersteuningsplan opstelt en dat dit plan definitief wordt en door de cliënt wordt ondertekend binnen één week nadat het Wmo-ondersteuningsverslag van de gemeente is ontvangen. Wanneer een plan nog niet is ondertekend, zal de begeleider de reden hiervoor verwerken in de rapportage. Het Toezicht Wmo heeft deze terugkoppeling herkend in de nieuwe beleidsdocumenten. In de procesbeschrijving mist het Toezicht Wmo nog de eventuele afstemming met de arrangeur van hoofdaannemer Pameijer bij de start van de ondersteuning. Wel is vermeld dat er afstemming met Pameijer plaatsvindt na uitgevoerde evaluaties.

Tijdens de steekproef heeft het Toezicht Wmo geconstateerd dat betreffende cliënten beschikken over een ondersteuningsplan, dat is voorzien van doelen en acties. De ondersteuningsplannen zijn niet altijd binnen korte tijd na het ondersteuningsverslag van de gemeente opgesteld en twee ondersteuningsplannen waren nog niet ondertekend. Bij één van de betreffende cliënten stond in het dossier genoteerd waarom het plan niet getekend was. Er zijn daarnaast verschillen in de wijze waarop de ondersteuningsplannen zijn opgesteld. Niet alle plannen zijn voorzien van een heldere omschrijving van de geschiedenis en (verdieping van de) situatie van de cliënt, bijvoorbeeld waar de problemen vandaan komen.

De wijze waarop begeleiders de ondersteuning bieden, acht het Toezicht Wmo onvoldoende concreet verwoord, bijvoorbeeld door bewoordingen als "begeleiding in het proces", "begeleiding houdt vinger aan de pols".

- 4. Zorg voor eenduidigheid in de uitvoering van evaluaties door aanscherping van het evaluatiebeleid en zorg ervoor dat medewerkers de evaluaties conform dit beleid uitvoeren.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat de werkwijze voor het uitvoeren van evaluaties in het beleid is vastgelegd en dat hiervoor een format is. In uw terugkoppeling geeft u aan het nieuwe beleid te hebben besproken met alle medewerkers en dat het document beschikbaar is gesteld via intranet. Medewerkers hebben dit bevestigd.

In de praktijk wordt hetzelfde format gehanteerd en wordt op alle doelen geëvalueerd. Het is niet altijd concreet, bijvoorbeeld: "het gaat goed, maar kan beter". Hierbij is onduidelijk wat goed gaat en wat beter kan. Ook is onduidelijk welke acties zijn uitgevoerd. Geformuleerde acties en / of afspraken met de cliënt zijn niet altijd overgenomen in het nieuwe ondersteuningsplan. Bovendien wordt een evaluatie in de meeste gevallen in de steekproef niet direct opgevolgd door een nieuw ondersteuningsplan. In de gesprekken is aangegeven dat het als lastig wordt ervaren om een nieuw ondersteuningsplan op te stellen na een evaluatie voorafgaand aan een herindicatie. Win en Leef geeft aan dat het maanden kan duren voordat de gemeente het ondersteuningsverslag op basis van de herindicatie gereed heeft. Het Toezicht Wmo acht het desondanks van belang dat er in de tussentijd wel met de nieuwe doelen op basis van de evaluatie wordt gewerkt, zodat de kwaliteit en continuïteit van ondersteuning blijft geborgd.

- 5. Neem in de ondersteuningsplannen op welke vorm van dagbesteding op welke momenten, in welke vorm door wie geleverd wordt. Waar Victory Centre (nu Win en Leef) zelf de dagbesteding verzorgt, dient dit met professionele begeleiding te gebeuren.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

U heeft vermeld dat dagbesteding, indien van toepassing, wordt meegenomen in het Win en Leef-ondersteuningsplan en dat er in de rapportages een apart verslag van wordt gemaakt. Aan de hand van de steekproef constateert het Toezicht Wmo dat in de ondersteuningsplannen voor een deel concreet is opgenomen waar de dagbesteding wordt gevolgd. Dit gebeurt grotendeels elders, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk bij het sportcentrum of door werkzaamheden bij Victory Outreach. In de gesprekken tijdens het vorige onderzoek en in dit onderzoek hebben medewerkers van Win en Leef wel duidelijk gemaakt hoe vorm wordt gegeven aan de dagbesteding en welke begeleiding cliënten hierbij van Win en Leef krijgen. In de dossiers is dit echter onvoldoende herleidbaar.

- 6. Wanneer een cliënt als doel heeft diens netwerk uit te breiden, maak concreet in de plannen of evaluaties hoe cliënt dit met behulp van Victory Centre (nu Win en Leef) wil doen.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **onvoldoende** uitgevoerd.

U geeft aan dat wanneer dit van toepassing is, dit in de rapportage/in de begeleidingsplannen wordt beschreven. In de dossiers waar dit doel van toepassing was, acht het Toezicht Wmo de actie hiertoe nog steeds onvoldoende concreet.

- 7. Zorg ervoor dat vervangende begeleiders tijdens vakanties actief cliënten benaderen om te monitoren hoe het met de cliënt gaat.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **voldoende** uitgevoerd.

U heeft de werkwijze omtrent vakantie en verlof beschreven. U geeft aan dat dit document beschikbaar is via intranet en besproken is met alle medewerkers. Uit de dossiers en gesprekken met medewerkers wordt duidelijk dat er tijdens afwezigheid van de vaste begeleider een vervangende begeleider contact heeft met de cliënt en hierover rapporteert. In een enkel geval is in de rapportage aangetroffen dat de begeleider diens afwezigheid heeft aangekondigd.

- 8. Noteer de gegevens van het sociaal en professioneel netwerk (huisarts, apotheek, behandelaar, woningcorporatie, bewindvoerder e.d.) en neem waar nodig in de situatiebeschrijving op welke rol het netwerk speelt.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

Het Toezicht Wmo stelt vast dat in het beleid is opgenomen dat medewerkers gegevens van contactpersonen in het sociaal en professioneel netwerk moeten registreren. Het beleid omschrijft dat medewerkers bij de wekelijkse rapportages eventuele nieuwe gegevens van het netwerk moeten vermelden en moeten doorgeven aan de kwaliteitsmedewerker voor verwerking in het dossier. U geeft aan het document beschikbaar te hebben gesteld via intranet en door middel van een interne audit te toetsen hoe de implementatie van het beleid verloopt.

Deze audit is in de praktijk geen formele audit. De kwaliteitsmedewerker checkt of er lege velden zijn en meldt dit waar nodig bij u, zodat u een medewerker hierop kan aanspreken. De kwaliteitsmedewerker checkt niet op inhoud.

In alle dossiers heeft het Toezicht Wmo netwerkgegevens aangetroffen, met name op medisch vlak (huisarts, apotheek) en waar van toepassing sociaal netwerk. Ondanks dat de geselecteerde cliënten multiproblematiek hebben en / of een verleden met diverse problemen, zijn er geen andere contactgegevens van andere relevante partijen die een rol (kunnen) spelen zoals gemeente, woningcorporaties of behandelaren. Van een cliënt met behandeling is geen informatie over de behandelaar opgenomen. In het geval van een andere cliënt zijn gegevens van een kennis opgenomen, maar is niet duidelijk gemaakt welke rol deze kennis vervult. Van een cliënt is bekend dat deze problemen had en opnieuw heeft met de woningcorporatie, maar ontbreken hierover gegevens. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat er wel contacten zijn met partijen uit het professioneel netwerk.

- 9. Zorg ervoor dat relevante risico's methodisch in kaart worden gebracht, zijn opgenomen in de cliëntdossiers en tijdens de evaluaties (en eventuele andere relevante momenten) worden geactualiseerd.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

Risicoscreenings zijn in het beleid opgenomen als onderdeel van het intakeproces en de evaluatiecyclus. In de praktijk worden volgens een vast format de risico's genoteerd. De risico-inventarisaties maken echter niet altijd duidelijk in welke mate een risico nog aanwezig is, hoe een (toename in het) risico gesignaleerd kan worden en welke

handelingsmogelijkheden er zijn als het risico is toegenomen of zich manifesteert. Win en Leef heeft inmiddels een nieuw vereenvoudigd formulier, dat meer bruikbaar is voor de medewerkers en dit jaar wordt geïmplementeerd.

10. Actualiseer het calamiteitenprotocol, stem hierover af met de hoofdaannemer en borg het protocol binnen de organisatie.

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **onvoldoende** uitgevoerd.

U geeft aan het calamiteitenprotocol geactualiseerd te hebben in afstemming met Pameijer en dat het op intranet is geplaatst. Het Toezicht Wmo is echter van oordeel dat het nieuwe calamiteitenprotocol niet voldoet.

Het valt het Toezicht Wmo op dat in het protocol nog oude organisaties worden benoemd (de inspectie gezondheidszorg en de inspectie jeugdzorg zijn meer dan 5 jaar geleden samengegaan in de inspectie gezondheidszorg en jeugd). Het melden bij het Toezicht Wmo is niet opgenomen. Ook is het onderscheid tussen incidenten en (de wettelijke definitie van) een calamiteit onvoldoende gespecificeerd. Geweld en seksueel misbruik worden niet behandeld; er wordt verwezen naar een ander protocol.

Het is (mede vanwege tegenstrijdigheden) onvoldoende duidelijk en concreet hoe de meldprocedure verloopt, met welk bestuur de calamiteit wordt besproken en wie de melding doet bij de inspectie / de toezichthouder. Eventuele nazorg aan de medewerker ontbreekt. In tegenstelling tot het protocol bij het vorige toezichtsonderzoek is niet vermeld hoe de aanbieder het leerproces naar aanleiding van calamiteiten en incidenten heeft ingericht.

11. Vergroot de kennis binnen de organisatie van onder meer de kenmerken van bepaalde problematiek, zoals GGZ-aandoeningen en licht verstandelijke beperking, en de wijze waarop door ondersteuning op deze problematiek kan worden ingespeeld. Stel hiervoor een scholingsplan op.

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

Het Wmo toezicht heeft van u het scholingsplan 2022 ontvangen waarin de volgende onderwerpen aan bod zijn gekomen: omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking (Lvb) en omgaan met zorgmijders. U geeft aan intervisie-momenten voor bespreking van moeilijke casussen in te lassen, die worden begeleid door een ervaren begeleider van buiten. Daarnaast geeft u aan te zijn gestart met een ontwikkelingsplan voor elke medewerker. U heeft aan het Toezicht Wmo twee ontwikkelplannen verstrekt, waarin dit is aangetoond.

Uit de gesprekken blijkt dat begeleiders in het tweewekelijkse teamoverleg casuïstiek (geanonimiseerd) ter bespreking kunnen inbrengen. Training is gegeven in de meldcode huiselijk geweld (omdat dit is vereist) en omgaan met Lvb (volgens u omdat dit veel voorkomt bij de doelgroep). Deze zijn gegeven door een externe professional, die op zzp-basis ook wel eens wordt ingezet voor begeleiding. Ondanks dat het Toezicht Wmo het bijpraten van medewerkers door een andere medewerker in de uitvoering altijd van meerwaarde acht, verwacht het Toezicht Wmo ook dat er professionele trainingen worden ingezet door geaccrediteerde personen of bureaus. U heeft het Toezicht Wmo het scholingsplan 2023 nagezonden, waaruit blijkt dat u de kennis over het onderwerp zorgmijding wil verdiepen. Mondeling heeft u aangegeven verdere doorontwikkeling van medewerkers van belang te vinden (waaronder op het gebied van verslavingsproblematiek) en daar in 2023 scholing voor aan te willen bieden. U heeft aangegeven hierover in gesprek te gaan met hoofdaannemer Pameijer.

12. *Zorg voor inhoudelijke monitoring van de ondersteuning die door begeleiders wordt geleverd.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **deels voldoende** uitgevoerd.

U geeft in uw terugkoppeling aan dit geborgd te hebben via een ervaren begeleider en alle begeleiders hiervan op de hoogte te hebben gebracht. Het Toezicht Wmo heeft de wijze van monitoring in uw beleid aangetroffen. Betreffende begeleider beschikt over een MBO 4-opleiding (BBL) en heeft deelgenomen aan de interne trainingen in 2021 en 2022. Inhoudelijke monitoring vindt in de praktijk uitsluitend plaats op vragen van begeleiders of de keuze van begeleiders om een casus in te brengen in het teamoverleg. Uit het gesprek met een nieuwe medewerker blijkt dat deze gecoacht wordt in de uitvoering van diens werkzaamheden; de medewerker kan met alle vragen terecht bij collega's en de directeur. Er is echter geen structurele toetsing op de inhoudelijke uitvoering van de werkzaamheden door begeleiders.

13. *Zorg ervoor dat Win en Leef beschikt over de VOG van alle medewerkers, vrijwilligers en eventuele toekomstige stagiaires die met cliënten in aanraking komen.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **voldoende** uitgevoerd.

U geeft aan dit te hebben gerealiseerd. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat u beschikt over de VOG's van nieuwe medewerkers en de aangevraagde VOG's van medewerkers uit het vorige onderzoek.

14. *Blijf de mogelijkheid bieden voor cliënten of eventuele betrokken familieleden om te participeren in een cliëntenplatform of een andere wijze waarop cliënten gezamenlijk input kunnen leveren voor de kwaliteit van ondersteuning.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **grotendeels onvoldoende** uitgevoerd.

U geeft aan hiervoor een plan te hebben gemaakt en een eerste bijeenkomst te hebben gepland. Het Toezicht Wmo heeft van u een uitnodiging ontvangen voor de bijeenkomst van een cliëntenraad. U heeft aangegeven dat het plan bestond uit het organiseren van een bijeenkomst, maar dat er geen cliënten zijn komen opdagen en dat u nadenkt over een andere, creatieve manier om een vorm van cliëntvertegenwoordiging te organiseren.

15. *Actualiseer in afstemming met de hoofdaannemer het klachtenbeleid en borg dit bij de medewerkers en cliënten.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel **grotendeels voldoende** uitgevoerd en geborgd.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het aangepaste klachtenbeleid deels voldoet. Het betreft het klachtenbeleid van Pameijer. Dit impliceert dat een cliënt direct een klacht zou moeten indienen bij een aanbieder, die voor cliënt niet bekend is. Het Toezicht Wmo mist de tussenstap van het bespreken van de klacht met de begeleider en het melden van de klacht bij de kwaliteitsmedewerkers of leidinggevende van Win en Leef zelf.

In het informatiepakket voor nieuwe cliënten is een passage opgenomen over het klachtenbeleid. Ons advies is om tekstueel te vereenvoudigen voor cliënten. U geeft verder aan elk half jaar een mail naar de cliënten te sturen waarin u onder andere zal wijzen op het klachtenbeleid. Ook zal u dit bericht gebruiken om informatie te geven inzake de cliëntenraad en inzake veranderingen/ontwikkelingen binnen Win en Leef.

Tot slot: het Toezicht Wmo waardeert dat u in uw terugkoppeling ook aangeeft dat u aandacht heeft gehad voor de adviezen in het rapport.

Het Toezicht Wmo vertrouwt erop dat de resterende onderdelen van de genoemde verbetermaatregelen door Win en Leef worden uitgevoerd. Hier zal het Toezicht Wmo geen onderzoek meer naar uitvoeren. Het Toezicht Wmo sluit hiermee de heronderzoek naar aanleiding van de verbetermaatregelen af.

De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond en Stichting Pameijer (als hoofdaannemer) ontvangen een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Toezichthouder Wmo