



DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Antes Zorg B.V.

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Augustus 2023

Definitief

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| EINDOORDEEL | 2 |
| 1. INLEIDING | 3 |
| 1.1 Aanleiding | 3 |
| 1.2 Afbakening | 3 |
| 1.3 Kwaliteitseisen | 3 |
| 1.4 Antes | 3 |
| 2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING | 5 |
| 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht | 5 |
| 2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp | 10 |
| 2.3 Veiligheid | 13 |
| 2.4 De beroepskracht | 19 |
| 2.5 Respect en rechten..... | 22 |
| BIJLAGE 1 VERANTWOORDING | 25 |
| BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM -RIJNMOND..... | 26 |

EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond in april 2023 preventief toezicht uitgevoerd bij Antes zorg BV (hierna genoemd Antes)

De toezichthouder heeft de geboden ondersteuning getoetst aan de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van zijn bevindingen concludeert de toezichthouder dat de geboden ondersteuning van Antes **deels voldoet** aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015 en in het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond².

Het Toezicht Wmo heeft twee locaties beschermd wonen van Antes bezocht: Albrandswaard (Poortugaal) en de Mezenhof (Rotterdam Charlois). Antes heeft een concreet beeld over de invulling van de ondersteuning aan cliënten, werkt methodisch aan de hand van de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) en heeft beleidsmatig veel op orde. Het Toezicht Wmo sprak met bevlogen begeleiders en cliënten die over het algemeen tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen.

Het Toezicht Wmo constateerde dat het beleid met betrekking tot het primaire proces, waaronder de evaluatiecyclus, rapportering, het invullen van het herstelplan en de individuele risico-inventarisatie niet volledig is geïmplementeerd en op verschillende wijze op de locaties wordt vormgegeven. Dit geldt ook voor het calamiteitenbeleid.

Naast begeleiding in het kader van de Wmo ontvangen de cliënten ook behandeling (op basis van andere wetgeving dan Wmo) van Antes. De afstemming tussen begeleiders en behandelaars is in een aantal gevallen voldoende maar dient over zijn geheel te worden verbeterd, met name op de Mezenhof. De krapte op de arbeidsmarkt levert ook voor Antes problemen op bij het vinden van vaste gekwalificeerde begeleiders wat effect heeft op de continuïteit en intensiteit van de begeleiding.

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo meerdere verbeterpunten geconstateerd. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 december 2023 zijn geborgd in de organisatie. Antes dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 15 december 2023 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek uitvoeren op de uitvoering van deze maatregelen.

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>

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Preventief toezicht is toezicht naar aanleiding van een afweging die het Toezicht Wmo maakt op basis van signalen die zijn ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo heeft de afgelopen periode diverse signalen ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door Antes. Het signaal wat een directe aanleiding/overweging is geweest om een preventief onderzoek uit te voeren, is een uitbraak van bedwantsen op locatie de Mezenhof van Antes. Ook heeft het Toezicht WMO in 2022 structureel toezicht uitgevoerd door onderzoek naar de melding en afhandeling van calamiteiten door grote aanbieders, zoals Antes. Het toezicht Wmo is benieuwd naar de huidige stand van zaken met betrekking tot het melden, opvolgen en leren van calamiteiten, dan wel (ernstige) incidenten.

1.2 Afbakening

Om een totaalbeeld over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) te kunnen geven heeft het Toezicht Wmo een breed onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is afgebakend tot twee locaties waar Beschermd Wonen wordt geboden: locatie aan de Albrandswaardsedijk 132 in Albrandswaard en locatie Mezenhof aan de Mezenhof 1 in Rotterdam. De bevindingen over de signalen zijn verwerkt in het oordeel van het Toezicht Wmo.

1.3 Kwaliteitseisen

Het preventief toezicht op de kwaliteit van Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo 2015 en het Toezichtskader van het Toezicht Wmo. De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

1.4 Antes

Antes (ontstaan uit een fusie van Delta psychiatrisch centrum Poortugaal en Bouman GGZ) fuseerde in oktober 2017 met Parnassia Groep. Antes is specialist in psychiatrie en verslaving en richt zich als ggz-instelling op het herstel van volwassenen en ouderen met (ernstige) psychiatrische problemen. Het werkgebied van Antes omvat:

- Rotterdam-Rijnmond,
- Nieuwe Waterweg-Noord,
- Drechtsteden,
- Alblasserwaard-Vijfheerenlanden
- Zuid-Hollandse eilanden.

Bij de Kamer van Koophandel staat Antes ingeschreven als Antes Zorg bv onder nummer 69742049.

Locatie Albrandswaard

De beschermde woongroep Albrandswaard ligt in een groene omgeving in Poortugaal. Op de woonlocatie wonen 24 bewoners. De woonlocatie bestaat uit vier woningen met ieder een eigen ingang. Aan de linker- en rechterwoning zijn naast de ingang twee kantoortjes. De medewerkers hebben vanuit dit kantoor zicht op de buitenruimte en de voordeuren. In elke woning wonen zes cliënten die woonkamer, keuken en meerdere sanitaire voorzieningen delen. Er is 24-uurs begeleiding aanwezig.

Woonlocatie Albrandswaard is bestemd voor voormalig dak- en thuislozen die door langdurig gebruik van verslavende middelen in combinatie met lichamelijke en psychiatrische problematiek niet zelfstandig kunnen wonen. Op deze woonlocatie is het gebruik van harddrugs niet toegestaan. Softdrugs wordt toegestaan, als hier over afspraken zijn gemaakt en zijn vastgelegd in het herstelplan.

Locatie de Mezenhof

Woonlocatie Mezenhof is in woongebouw De nieuwe Nachtegaal in Rotterdam, in de wijk Charlois. De Mezenhof kent twee verschillende woonvormen: een woonvorm voor volwassenen tussen 30 en 65 jaar met 16-uurs begeleiding en een woonvorm voor 40 jaar en ouder met 24-uursbegeleiding.

Op de tweede verdieping wonen 48 bewoners met 24-uurs begeleiding. Op de eerste, derde en vierde verdieping van het gebouw wonen 22 bewoners met 16-uurs begeleiding. Cliënten hebben een eigen appartement met een woon/slaap gedeelte, een klein keukenblok en een eigen douche en toilet. De woonbegeleiding is de hele dag aanwezig in het pand.

Op de begane grond zijn meerdere voorzieningen aanwezig van andere organisaties waaronder een kinderdagverblijf, Huis van de wijk en restaurant Tante Sjaar (waar ook cliënten van Antes werkzaam zijn), overdag is er een receptionist bij de ingang.

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 regionaal 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 voldoen Antes Albrandswaard en Antes de Mezenhof **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Intake/ Start ondersteuning

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) het intakeproces voldoende hebben georganiseerd.

De casusregisseur is verantwoordelijk voor de intake van nieuwe cliënten, coacht de verantwoordelijke persoonlijk begeleider (pb'er) bij het opstellen van een herstelplan en bewaakt de voortgang van de evaluaties en het verloop van de indicatie. Bij intake krijgen de cliënten een willekeurige persoonlijk begeleider toegewezen. Er wordt wel gekeken of de pb'er en de cliënt matchen. Op verzoek van een cliënt of pb'er kan de cliënt een andere pb'er toegewezen krijgen. Alle cliënten van AW en de MZ beschikken over een pb'er en een schaduw pb'er.

Dossiervorming

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de dossiers deels op orde. De kwaliteit van de herstelplannen van de individuele begeleiders verschilt en ze worden op diverse manieren worden opgesteld. Ook is er een discrepantie in de uitkomsten van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en de herstelplannen. Het behandeldossier bevat volgens de pb'ers waardevolle informatie voor de Wmo-begeleiding maar het verschilt per cliënt welke informatie hierin is opgenomen.³

³ Het Toezicht Wmo heeft geen actieve inzage in de behandeldossiers gedaan daar dit buiten de scope valt van de Wmo. Tijdens de gespreken met medewerkers over relevante clientinformatie werden documenten getoond waar medewerkers gebruik van maken, die afkomstig zijn uit het behandeldeel van het dossier.

Antes beschikt over een integraal digitaal cliëntdossier wat op de locaties AW en MH wordt gebruikt voor zowel de Wmo-ondersteuning als de behandeling. Het behandeldeel is toegankelijk voor de Wmo begeleiders en bevat informatie die voor hen relevant is. Zo wordt er door de Wmo-begeleiding geen situatiebeschrijving (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond) opgenomen maar is deze wel te vinden in het behandeldeel. Uit het gesprek met de leiding van AW komt naar voren dat Antes voornemens is om het behandeldeel af te schermen voor de Wmo-begeleiding. De leiding van de MZ is niet op de hoogte van dit voornemen.

De doelen waar een cliënt aan wil werken en waarvoor cliënt ondersteuning krijgt, zijn vastgelegd in een herstelplan. Voor het opstellen van de herstelplannen maakt Antes gebruik van de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB) methode. Het is een hulpmiddel voor professionals om mensen met psychische en/of verslavingsproblematiek te helpen bij het verkennen, kiezen, verkrijgen en behouden van maatschappelijke rollen, zodat ze met succes en tevredenheid kunnen functioneren, met zo min mogelijk professionele hulp. De doelen worden geformuleerd op verschillende levensgebieden: werken, financiën, sociale contacten, wonen en leren.

De herstelplannen die het Toezicht Wmo heeft ingezien worden op verschillende wijze door de pb'er ingevuld. Een begeleider van AW gaf aan dat er op elk leefgebied een doel wordt geformuleerd "omdat er altijd wel doelen op alle gebieden te formuleren zijn". In de herstelplannen van een andere pb'er van AW zag het Toezicht Wmo dat er niet op alle gebieden doelen zijn geformuleerd. Alle herstelplannen zijn geformuleerd vanuit de cliënt. De doelstellingen en acties in de herstelplannen zijn wisselend SMART geformuleerd. Zo zag het Toezicht Wmo op de MH het volgende doel in een herstelplan; "Ik houd me aan de wet", zonder verdere context of beschrijving van de benodigde ondersteuning. Alle herstelplannen waren, op twee na (één van locatie AW en één van de MZ), door de cliënt ondertekend.

De herstelplannen van zowel de AW als de MZ zijn in samenspraak met de cliënten opgesteld. De contactpersonen en/of mantelzorgers worden over het algemeen niet bij het opstellen van de plannen betrokken. De begeleiders van zowel AW als MZ geven aan dat dit geen standaard afspraak is en de meeste cliënten niet altijd beschikken over een betrokken sociaal netwerk. Eén begeleider van MH gaf aan de familie altijd te betrekken tijdens het maken van het herstelplan. Van de herstelplannen die het Toezicht Wmo heeft ingezien is er één herstelplan van een cliënt van AW en één herstelplan van een cliënt van MH waar ondersteuning vanuit het sociale netwerk is opgenomen.

Om de zelfredzaamheid in kaart te brengen wordt binnen Antes gebruik gemaakt van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Het Toezicht Wmo heeft in de dossiers van AW en MH actuele en ingevulde ZRM's aangetroffen. De ZRM's corresponderen niet allemaal met de herstelplannen. Zo heeft een cliënt van AW in de ZRM een lage score op werk en opleiding. In het herstelplan is het doel dat de cliënt zelfstandig op zoek gaat naar werk, zonder acties

vanuit de begeleiding. Bij een andere cliënt van AW trof het Toezicht Wmo twee ZRM's ingevuld in dezelfde week met verschillende scores. Bij een cliënt van MH is er in de ZRM een lage score op het leefgebied sociaal netwerk. In het herstelplan is als actie geformuleerd dat cliënt hier zelfstandig mee aan de slag gaat (bellen met familie).

Rapportage over voortgang

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er voldoende frequent wordt gerapporteerd, maar de inhoudelijke rapportages met betrekking tot inhoud en structuur nog onvoldoende zijn.

Het Toezicht Wmo zag in de dossiers van zowel AW als MH dat er over het algemeen dagelijks wordt gerapporteerd. De rapportages omvatten met name korte taakgerichte zinnen (wat heeft de cliënt op een dag gedaan). Het Toezicht Wmo mist rapportages over de wijze waarop er aan de doelen uit het herstelplan is gewerkt, welke interventies zijn ingezet en tot welke resultaten dit heeft geleid. Volgens de begeleiders die het Toezicht Wmo heeft gesproken is er geen vaste afspraak over de wijze van rapportage. Een begeleider van AW geeft aan zoveel mogelijk via de BOB-B methode te rapporteren, terwijl een begeleider van de MH aangeeft zoveel mogelijk de TOPCOI-structuur toe te passen. Volgens een casusregisseur dienen vooral de rapportages gericht op de persoonlijke begeleiding van een individuele cliënt via deze structuur opgesteld te worden. Bij een cliënt van AW wordt ook door dagbesteding REAKT gerapporteerd. Deze rapportages zijn wekelijks exact hetzelfde. Bij een andere cliënt van AW is er vier weken niet gerapporteerd. Uit het dossier is niet op te maken wat de reden hiervan is.

Evaluaties

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat evaluatie van de voortgang van cliënten wel is geborgd in beleid, maar dat de inhoudelijke evaluaties onvoldoende systematisch worden uitgevoerd door de beroepskrachten⁴.

In het beleid "PDCA-cyclus intramurale begeleiding" van Antes is opgenomen dat de pb'er elke drie maanden een evaluatie met de cliënt dient te houden, elke zes maanden een ZRM wordt ingevuld en jaarlijks en bij elke nieuwe indicatie een nieuw herstelplan moet worden gemaakt. De pb'ers van AW bevestigen deze termijnen. De pb'ers van MH geven aan dat er elke zes maanden een evaluatie gehouden moet worden. Het Toezicht Wmo heeft bij zowel AW als MH twee actuele evaluaties aangetroffen, in de overige dossiers is geen actuele evaluatie aangetroffen. Volgens het beleid van Antes dient bij een evaluatie een "WMO-herstelplan evaluatieformulier" te worden aangemaakt. Het toezicht Wmo heeft dit formulier tijdens de dossiercontrole bij één client van AW en één client van MH aangetroffen.

⁴ Met beroepskrachten worden in dit rapport medewerkers van Antes bedoeld, die in contact staan met cliënten of op andere wijze zorginhoudelijk bij cliënten betrokken kunnen zijn.

Cliëntgerichtheid

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de kwaliteit van ondersteuning van Antes Albrandswaard (AW) deels voldoende en van Antes de Mezenhof (MH) voldoende gericht is op de behoefte van de cliënt.

De pb'ers geven op verschillende wijze invulling aan de persoonlijke begeleiding (werken aan de doelen van de cliënt uit het herstelplan en bewaken van de voortgang) van cliënten. Volgens de begeleiders van AW is dit naar eigen inzicht. De cliënten herkennen gesprekken die zij tijdens de woonbegeleiding met hun pb'er hebben niet altijd als ondersteuning gerelateerd aan het eigen herstelplan. De cliënten zijn wisselend tevreden over de verleende persoonlijke ondersteuning. Een cliënt van AW verwoordde het als volgt "als je de begeleiders zelf om hulp vraagt zijn ze altijd bereid om je te helpen maar als je dat niet zelf doet laten ze je links liggen". Op MH varieert de tijd die een pb'er besteedt om de cliënt persoonlijke begeleiding te bieden van 24 uur per dag, tot één of twee keer per week (per cliënt). De cliënten van MH vinden dat zij goed begeleid worden. Eén cliënt van MH gaf aan geen ondersteuning te krijgen. Dit bleek niet uit het gesprek met de medewerkers en het dossier.

De leiding van zowel AW als MH geven aan dat het lastig is om geschikt vast personeel te vinden op de krappe arbeidsmarkt. Zij maken daardoor meer gebruik van flexwerkers en uitzendkrachten dan ze willen. De hoofden zorgen er zoveel als mogelijk voor dat er in elke dienst een vaste medewerker aanwezig is. Cliënten van beide locaties geven aan veel wisselende gezichten te zien. Volgens de pb'ers zijn zij door de personeelstekorten meer tijd kwijt aan woonbegeleiding en is er minder tijd voor persoonlijke begeleiding.

Praktijk van de ondersteuning

Op AW wordt er op de verschillende woongroepen, op één na, door de cliënten gekookt. De cliënten regelen zelf het menu en de boodschappen en worden daarbij ondersteund door de begeleiders. Op één groep wordt niet gekookt door de cliënten omdat de huidige samenstelling van die groep het niet toelaat. Er is een ervaren begeleider aan die groep te koppelen om de groep te begeleiden zodat ook daar gekookt kan worden door de cliënten.

Op de MH hebben cliënten corvee taken. Ze helpen met het schoonmaken van algemene ruimten en er zijn kookactiviteiten.

Verbetermaatregel:

1. 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.
2. 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.
3. 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 uitvoeren en registreren.

Specifiek voor Albrandswaard

4. Peil de behoeften van de cliënten ten aanzien van de individuele begeleiding en maak een plan om de persoonlijke aandacht en begeleiding te verbeteren.

Advies:

- Maak concrete afspraken over het betrekken van het netwerk van de cliënt bij het opstellen van het herstelplan en maak dit onderdeel van het beleid.
- Als Antes het voornemen over het afschermen van het behandeldossiers voor de Wmo begeleiders doorvoert, adviseert het Toezicht Wmo dat Antes afstemming tussen de Wmo-begeleiding en behandelaren over essentiële zaken borgt.

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** Antes Albrandswaard (AW) **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen (met betrekking tot de praktijk, registratie behoefte verbetering). Antes de Mezenhof (MH) **voldoet deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Interne afstemming

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er binnen Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) grotendeels voldoende interne afstemming plaatsvindt. Er zijn diverse overlegvormen waarbij de beroepskrachten kunnen afstemmen al is er ruimte voor verbetering ten aanzien van structuur en frequentie van de overleggen. De cliënten hebben een vaste vervanger voor hun persoonlijke begeleider toegewezen gekregen en zijn hierover geïnformeerd.

Volgens de begeleiders van AW is er één keer in de vier weken een werkoverleg waarbij ook ruimte is om individuele cliënten te bespreken. De leidinggevenden hebben dit bevestigd. Het overleg wordt gevoerd aan de hand van een vaste agenda. Het Toezicht Wmo heeft de notulen van een werkoverleg van maart 2023 ingezien. Hier stonden geen punten in ten aanzien van de ontwikkeling van cliënten. Volgens de casusregisseur is het de bedoeling dat er driegesprekken plaats gaan vinden tussen de client, de pb'er en de casusregisseur om de voortgang van de ondersteuning in relatie tot de indicatie af te stemmen. Verder is er op de AW een senior begeleider waar de andere begeleiders veel cliëntzaken mee afstemmen. Er vindt geen intervisie plaats; als hier behoefte aan is, kan er intervisie worden aangevraagd.

Op de MH is het werkoverleg vooral voor praktische zaken. Naast dit overleg vindt er, in aanwezigheid van de teamleider en alle begeleiders, maandelijks (in het team van de 1^e en 2^e etage tweewekelijks) een cliëntbespreking plaats. Het Toezicht Wmo heeft hier geen registratie van ingezien. Volgens de begeleiders en teamleiders worden tijdens de dienstoverdrachten ook afgestemd over de ondersteuning aan cliënten. Op de MH wordt er een map bijgehouden waar relevante afspraken, maar ook doelen uit het herstelplan, opgenomen zijn. Deze map is met name voor invalkrachten.

Dit zorgt voor een dubbele administratie. Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat de pb'ers op verschillende wijze informatie in de map verwerken. De mening van pb'ers over het nut, en daarmee inspanning om de mappen bij te houden, verschilt.

Afstemming extern

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de begeleiders van Antes Albrandswaard (AW) voldoende en Antes de Mezenhof (MH) deels voldoende afstemmen met het sociale netwerk en externe professionals, met inachtneming van de rechten van de cliënt die hiertoe toestemming heeft verleend. De registratie hiervan, in het cliëntdossier, kan beter.

Namen en contactgegevens en aard van betrokkenheid van het professionele netwerk zijn beperkt in de dossiers opgenomen. Over het algemeen worden de gegevens van de huisarts en apotheek genoteerd. In de dossiers die het Toezicht Wmo heeft ingezien zijn in het overzicht met contactpersonen geen gegevens van behandelaars aangetroffen.

Namen, contactgegevens en aard van betrokkenheid van relevante personen voor de ondersteuning uit het sociale netwerk zijn ook beperkt in het dossier opgenomen. De pb'ers zijn goed op de hoogte van het sociale netwerk van de cliënten en hebben hier in meer of mindere mate ook contact mee. In de dossiers waren bij één cliënt van AW en twee cliënten van de MH geen gegevens van personen uit het sociale netwerk genoteerd, terwijl uit de gesprekken met de betreffende cliënten is gebleken dat er sprake was van actieve contacten. De gesproken cliënten hebben allen aangegeven dat ze toestemming hebben gegeven dat de begeleiders contact hebben met hun sociale netwerk en andere professionals.

Beroepskrachten van Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) gaven aan af te stemmen met andere professionals, zoals de huisarts, de GGZ-behandelaars en, bewindvoerders van cliënten. Het Toezicht Wmo heeft hier geen registratie van gezien. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het contact met de behandelaars, die ook onderdeel zijn van Antes, vooral op de MH sterk voor verbetering vatbaar is. De begeleiding en teamleiders geven aan dat het contact met name telefonisch en per mail is. Behandelaars reageren niet altijd op verzoeken of vragen vanuit de begeleiders. De begeleiders voelen zich niet gehoord, zo verwoordde een pb'er; "terwijl wij de oren en ogen zijn als het gaat om het welzijn van de cliënt". Zij wensen meer contact. De begeleiders van AW geven aan dat de samenwerking met behandelaars naar behoren verloopt. Het Toezicht Wmo heeft in één dossier een verslag van bespreking met begeleiders en behandelaars aangetroffen.

Verbetermaatregel:

5. Biedt structurele mogelijkheden voor medewerkers om af te stemmen over de cliënten en maak concrete afspraken over de registratie van uitkomsten.
6. 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.

Specifiek voor Mezenhof

7. Borg de afstemming met de behandelaren en registreer dit in de dossiers.

Advies:

- Beperk dubbele administratie en maak concrete afspraken welke informatie waar genoteerd wordt en waar medewerkers dit kunnen vinden (rekening houdend met de inzet van flexibele krachten).

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 voldoen Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico-inventarisatie

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat risico's deels in beeld zijn bij begeleiders van Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH), dat zij hiernaar weten te handelen, maar dat een methodische uitvoering van risico-inventarisaties en de weergave hiervan in de dossiers momenteel onvoldoende is geborgd.

Antes voert geen methodische risico-inventarisatie op cliëntniveau uit. De directie heeft in gesprek met het Toezicht Wmo aangegeven dat er momenteel een traject loopt om een methodische risico-inventarisatie binnen de organisatie te implementeren. De pb'ers die het Toezicht Wmo heeft gesproken waren niet van op de hoogte van dit traject. Uit de gesprekken met de begeleiders blijkt dat zij zich bewust zijn van mogelijke risico's van cliënten, maar dit op verschillende wijze uitvragen. Een verhoogd risico moet dan worden verwerkt in het herstelplan. Het Toezicht Wmo heeft dit niet uit de herstelplannen op kunnen maken. Zo heeft een cliënt van AW een verleden met alcoholmisbruik. Hierover was geen informatie opgenomen in het herstelplan. In enkele gevallen is er wel een risico signaleringsplan opgesteld door de behandelaar en opgeslagen in het behandeldeel van het digitale cliëntdossier. Op de locatie AW is het voornemen om de begeleiders een risico signaleringsplan op te laten stellen.

Calamiteiten en incidenten

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) deels aan het beleid ten aanzien van calamiteiten en incidenten voldoen. Het beleid is deels geborgd in de organisatie.

Antes beschikt over een protocol "Melding incidenten en verbeteringen", ingezien door het Toezicht Wmo. De gesproken begeleiders zijn op de hoogte van de afspraken uit het protocol. Dit protocol behandelt de definities van calamiteiten en incidenten, de verschillende gradaties van incidenten en de procedure die na een incident moet worden gevolgd. Calamiteiten worden aangeduid als ernstige incidenten. Hier is een apart aanvullend protocol voor, niet ingezien door het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo heeft wel het document "Visie op veiligheid" ingezien. Hierin staat beschreven dat veiligheid een gespreksonderwerp moet zijn en daarbij aandacht is voor het analyseren van en lering trekken uit incidenten die zich hebben voorgedaan. Meldingen van (bijna) incidenten worden geregistreerd in het veiligheidsmanagementsysteem (VMS)

Antes stuurde het Toezicht Wmo een overzicht van AW en MH uit het VMS met alle meldingen in de periode van 01-03-2022 en 01-02-2023. Op het overzicht staan vier zeer ernstige incidenten en meerdere ernstige incidenten. Over deze periode heeft Antes in 2022 één calamiteit bij het Toezicht Wmo gemeld (wat geen calamiteit bleek volgens de definitie van de Wmo). Op de vraag van het Toezicht Wmo waarom er relatief weinig meldingen door Antes zijn gedaan bij het Toezicht Wmo, terwijl het overzicht uit het VMS er wel aanleiding voor geeft, geeft de directie aan dat enerzijds medewerkers een incident niet altijd goed labelen, en anderzijds intern er nog onduidelijkheid is over de definitie van een calamiteit volgens de Wmo.

Alle managers bedrijfsvoering van de Divisie Wonen van Antes hebben periodiek overleg (MT). Dit gebeurt aan de hand van vaste agenda onderwerpen. Het Toezicht Wmo heeft gezien dat de acties uit dit overleg beknopt worden geregistreerd. Een van de vaste onderwerpen is VIM. Volgens de managers worden lessen uit calamiteiten op de verschillende locaties beperkt gedeeld tussen managers en dus ook niet met andere medewerkers van andere locaties. Ook wordt er niet gekeken naar gezamenlijke leerpunten.

De teamleiders van de locaties AW en MH hebben aangegeven dat meldingen van incidenten als vast punt tijdens het werkoverleg met het team worden besproken. Het Toezicht Wmo heeft van locatie AW, notulen en een agenda van het werkoverleg ontvangen. In beide documenten is het onderwerp niet aan bod gekomen.

Omgaan met agressie

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) beschikken over een organisatiebreed "Agressiebeleid". Het document sluit voldoende aan bij de praktijk van Antes.

In dit beleidsdocument is voldoende uitleg opgenomen wat onder agressie wordt verstaan en hoe omgegaan kan worden met agressieve situaties. De beschrijving van de afhandeling van situaties, waaronder nazorg aan medewerkers, is zorgvuldig. In het document zijn verwijzingen naar andere relevante protocollen, procedure, videomateriaal en instrumenten opgenomen.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) hebben een organisatiebreed document "Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling" dat de principes van de meldcode voldoende omschrijft en verwijst naar Veilig Thuis. De te nemen stappen uit het protocol zijn niet volledig bekend bij de medewerkers.

In dit beleidsdocument wordt concreet toegelicht welke stappen er genomen kunnen worden op het moment dat er mogelijke signalen zijn van huiselijk geweld en/of (kinder)mishandeling. Uit gesprek met de begeleiders en casusregisseurs blijkt dat de medewerkers op de hoogte zijn van het bestaan van een protocol ten aanzien van de meldcode. De begeleiders zijn alert op mogelijke signalen en als een vermoeden van huiselijk geweld zich voordoet, wordt er gehandeld. De gesproken begeleiders en casusregisseurs geven wel verschillende antwoorden als het gaat om de te nemen stappen. In het beleidsdocument staat vermeld dat iedere hulpverlener jaarlijks bijgeschoold dient te worden in de toepassing van de meldcode. De gesproken medewerkers hebben aangegeven geen training over de meldcode te hebben gehad.

Medicatie

Antes Albrandswaard (AW) heeft het proces met betrekking tot toezicht op inname van medicatie van cliënten voldoende en Antes de Mezenhof grotendeels voldoende (MH) ingericht volgens de gestelde kwaliteitseisen.

Op beide locaties is de algemene regel dat de begeleiding de medicatie van de cliënten in beheer heeft. In samenspraak met de behandelaar kunnen individuele cliënten medicatie in eigen beheer krijgen. In het elektronisch cliëntendossier wordt geregistreerd of de cliënt medicatie heeft en wat de afspraken zijn met betrekking tot het beheer.

Er wordt gewerkt met een vaste apotheker die de medicatie in baxter (zakjes) aanlevert. Het Toezicht Wmo heeft gezien dat de baxters en losse medicatie op beide locaties volgens de

juiste voorschriften worden bewaard. De medicatie wordt in een afgesloten ruimte per cliënt bewaard. Op de locatie MH trof het Toezicht Wmo bij de medicatieopslag van een cliënt een potje losse medicatie zonder apothekersetiket. Ook trof het Toezicht Wmo bij de medicatieopslag van een andere cliënt een zakje cannabis aan. De teamleiding gaf aan dat dit in beslag is genomen door de begeleiding om het te overhandigen aan de politie.

De betrokken begeleiders hebben toegang tot een actuele toedienlijst van alle voorgeschreven geneesmiddelen aan een cliënt, waar de uitgereikte medicatie op wordt afgetekend. De begeleiders zijn bekend met hun bevoegdheden en de voorwaarden m.b.t. medicatie die aan cliënten is voorgeschreven. De begeleiders die medicatie uitreiken hebben een scholing gevolgd. Het Toezicht Wmo heeft hier certificaten van ingezien. Op locatie de MH heeft één team een tekort aan begeleiders die de medicatie cursus hebben gevolgd. Zij worden bij het aanreiken van medicatie ondersteund door het andere team.

Intramurale ondersteuning

Antes Albrandswaard (AW) voldoet grotendeels en Antes de Mezenhof (MH) voldoet deels aan de gestelde eisen uit het toezichtskader met betrekking tot een veilige woonomgeving.

Albrandswaard

De begeleiders zijn verplicht om BHV te volgen en krijgen na het behalen hiervan een certificaat. Het Toezicht Wmo heeft deze in de medewerker dossiers aangetroffen. Bij nood kunnen de medewerkers van omliggende gebouwen van de Antes Kliniek hulp bieden. Dit zijn verpleegkundigen.

In de woningen zijn op de verschillende verdiepingen brandblussers aanwezig. Deze zijn recentelijk gekeurd en nieuwe keuring is ingepland. Rookmelders zijn in verschillende ruimten en op de kamers van cliënten aanwezig. Ook worden er regelmatig ontruimingsoefeningen gehouden; cliënten kunnen aangeven wat zij moeten doen in geval van brand.

Het Toezicht Wmo heeft in de algemene ruimten geen losse kabels of obstakels gezien. De ruimten zijn opgeruimd, maar zijn optisch niet schoon. Het Toezicht Wmo zag onder meer stofnesten in hoeken van het plafond en ventilatieroosters. De ruimten worden aantoonbaar geventileerd en er is voldoende daglicht. Ondanks de ventilatie hangt er in sommige ruimten een onaangename lucht.

Cliënten en medewerkers geven aan zich veilig te voelen in de voorziening. De medewerkers hebben aan de voorkant van de gebouwen goed zicht op wie er in- en uitlopen. Als de achterdeuren open staan is dit minder. Aan de voorkant hangt een camera; de beelden gaan naar de receptie maar worden niet continu in de gaten gehouden. In de nacht is er een medewerker aanwezig. Dit zijn niet altijd begeleiders, maar kunnen ook bewakers zijn die beroep kunnen doen op de verpleegkundigen van de kliniek op het aangelegen Antes terrein.

De Mezenhof

Het Toezicht Wmo zag dat er brandmelders aanwezig zijn op de kamer en in verschillende ruimten. Op de gangen zijn recentelijk gekeurde blusapparaten aanwezig. De begeleiders zijn verplicht om BHV te volgen, waardoor er in elke dienst een BHV'er aanwezig is. Medewerker en cliënten geven aan dat er regelmatig ontruimingsoefeningen worden gehouden. De cliënten kunnen aangeven wat te doen bij brand. Bij één client is recentelijk de brandmelder afgegaan door de waterkoker.

Het Toezicht Wmo heeft in de algemene ruimten geen losse kabels of obstakels gezien. De ruimten zijn opgeruimd, en zijn optisch schoon. Tijdens de rondgang zag het Toezicht Wmo dat cliënten actief aan het schoonmaken waren in de gangen en algemene ruimten. De ruimten worden geventileerd en er is voldoende daglicht.

Cliënten en medewerkers geven aan zich over het algemeen veilig te voelen in de voorziening. Er is bij de hoofdingang een receptie aanwezig. Deze is regelmatig onbemand. Cliënten kunnen op elk tijdstip naar buiten. Buiten kantoor tijden is de hoofdingang dicht en kunnen ze met een tag in en uit. Ook blijken cliënten gebruik te maken van de nooduitgangen om bijvoorbeeld met iemand van buiten te praten.

De begeleiders houden kantoor op de verschillende afdelingen. Vanuit het kantoor hebben ze geen zicht op de woonkamers of op de hoofdingang. Aan de voorkant van het gebouw hangt een camera; deze beelden gaan naar de woningbouwvereniging, maar worden niet continue in de gaten gehouden. In de nacht is er een begeleider aanwezig, Dit was voor kort een slaapdienst. Nu is het een wakkere dienst. De begeleiders geven aan dat er geen afspraken zijn over het lopen van rondes of controles en vullen dit naar eigen inzicht in. Volgens de leiding zijn er wel vaste afspraken en is er een looplijst voor de nachtdienst.

Bedwantsen.

De Mezenhof heeft op één vleugel van het gebouw een uitbraak van bedwantsen gehad. Het management heeft voor de aanpak een professioneel verdelgingsbedrijf ingehuurd. Het bleek dat de constructie van het gebouw de uitbraak in stand hield. De vleugel is volledig gestript, geïsoleerd en opgeknapt waardoor de uitbraak met succes kon worden bestreden. Het verdelgingsbedrijf houdt structurele controles. Omdat tweedehands oud meubilair het ontstaan van bedwantsen kan bevorderen, heeft het management na de uitbraak regels voor cliënten opgesteld ten aanzien van het meenemen van eigen meubilair. Deze lessen en daaruit volgende regels zijn niet gedeeld met andere managers of met medewerkers op locatie AW.

Verbetermaatregel:

8. 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.
9. Verwerk het melden van calamiteiten volgens de Wmo, aan de hand van de juiste definities, in het meldingsbeleid en implementeer dit binnen de organisatie.
10. Zorg er (organisatiebreed) voor dat de locaties van elkaar leren van lessen naar aanleiding van calamiteiten en ernstige incidenten.

Mezenhof

11. 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.

Advies:

- Verleen prioriteit aan de implementatie van de risico-inventarisatie en communiceer dit implementatietraject en de planning naar het management en begeleiders van de locaties.

Mezenhof

- Maak eenduidige afspraken over de invulling van de nachtdienst, leg deze vast en communiceer dit met de medewerkers.

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 **voldoen** Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) **grotendeels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Vakbekwaamheid

Beroepskrachten van Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) zijn voldoende vakbekwaam. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) grotendeels voldoende toetst of beroepskrachten opgewassen zijn tegen de doelgroep en dat er aandacht is voor de professionaliteit van de beroepskrachten. Onder pb'ers is er behoefte aan meer (bij)scholing.

De begeleiders waarmee het Toezicht Wmo heeft gesproken, zijn in vaste dienst en werken full- of parttime voor Antes. Een van de gesproken begeleiders werkt ruim vijftien jaar voor Antes waarvan vijf jaar op de locatie AW. Daarmee is de begeleider de langstzittende en meest ervaren begeleider op de locatie. De andere twee begeleiders werken respectievelijk twee en één jaar op de locatie. De casusregisseur van de locatie werkt jaren voor Antes en is sinds drie maanden verbonden aan AW. Het Toezicht Wmo heeft van de Antes generieke taakfunctieomschrijvingen ontvangen van de functie casusregisseur, begeleider 3 en begeleider 4.

De begeleiders van Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) hebben minimaal een mbo-niveau 3 opleiding. Het Toezicht Wmo heeft de diploma's van de gesproken begeleiders van de locatie AW en MH in de medewerkersdossiers in kunnen zien, op één van de begeleiders van MH na. In een nazending heeft het Toezicht Wmo dit document van Antes ontvangen. De documenten worden in het digitale medewerkersdossier niet eenduidig

gelabeld waardoor het management moet zoeken of het benodigde document in het dossier aanwezig is. Het management van beide locaties geeft aan dat zij op zoek zijn naar deskundige begeleiders met ervaring in begeleiding van de zwaarder wordende doelgroep. Ze zetten hoog in. Binnen de krappe arbeidsmarkt is dit een lastige opgave.

Antes heeft een digitale leeromgeving met een uitgebreid aanbod aan bij- en nascholingen. Voor de begeleiders zijn een aantal scholingen verplicht zoals BHV en medicatie. Het Toezicht Wmo heeft van de gesproken begeleiders de betreffende certificaten in de medewerkersdossiers ingezien. De ervaren begeleider van AW heeft diverse certificaten van bij- en nascholingen gericht op de doelgroep. De andere twee begeleiders hebben dit niet. De gesproken medewerkers van de MH zijn allen ervaren begeleiders die diverse bij- en nascholingen hebben gevolgd. Zij geven in gesprek aan wat meer specifieke bijscholing te willen gericht op de doelgroep. Zo geeft één begeleider aan dat het goed is als meer begeleiders worden geschoold op gebied van psychiatrie omdat zij in de praktijk ziet dat medewerkers daar moeite mee hebben. Een andere begeleider geeft aan dat er meer scholing nodig is over somatische aandoeningen, zoals diabetes, omdat dit in steeds hogere mate voorkomt onder de doelgroep.

Stagiairs en vrijwilligers

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) aantoonbaar passend beleid hebben ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd inzake de verantwoorde inzet en begeleiding van stagiaires. Er wordt geen gebruik gemaakt van vrijwilligers.

Op het moment van onderzoek zijn er geen stagiaires actief bij Antes Albrandswaard (AW). Bij Antes de Mezenhof zijn er wel stagiaires actief. Wanneer die worden ingezet is dit altijd boventallig en onder supervisie. De stagiaires die worden ingezet doen een mbo-opleiding maatschappelijke of hbo social work. Beide locaties zetten vaste medewerkers in die de stagiaires en leerlingen begeleiden. Deze medewerkers hebben hiervoor scholing gevolgd.

Vrijwilligers worden op beide locaties niet ingezet. Volgens het management is er geen specifiek beleid met betrekking tot (de keuze voor) het inzetten van vrijwilligers.

Kwaliteitsbeleid

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid **grotendeels voldoende** is georganiseerd, geïmplementeerd en geborgd.*

Antes heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de eisen volgens de HKZ-normen "Geestelijke gezondheidszorg" en "Algemeen organisatiedeel". Het Toezicht Wmo heeft van Antes een certificaat ontvangen welke geldig is tot juli 2021. Antes heeft daarnaast een cyclus van interne audits.

Antes beschikt over het digitaal kwaliteitshandboek Zenya, ingezien door het Toezicht Wmo, waar alle (kwaliteits)documenten worden beheerd en de actuele versies beschikbaar zijn voor medewerkers. Uit de gesprekken met de begeleiders van de locaties AW en NH blijkt dat ze op de hoogte zijn de aanwezigheid van Zenya, maar dat zij de meeste protocollen van de lokale schijf halen. Dit vergroot naar oordeel van het Toezicht Wmo de kans dat medewerkers gebruik maken van verouderde protocollen.

Sturen op kwaliteit

Binnen Antes loopt er een implementatietraject met betrekking tot de methode Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB). Nieuwe medewerkers volgen een 2-daagse training. Ook zijn er teamsessies geweest om de deelnemers voor te bereiden op de training. De casusregisseurs van de locaties AW en MH hebben beide deze training gevolgd. Zij hebben een coachende rol ten aanzien van de begeleiders bij het opstellen en evalueren van de herstelplannen. Periodiek lopen ze herstelplannen door en bewaken zij de kwaliteit en geldigheid. Daarnaast sturen de teamleiders aan of de herstelplannen actueel zijn en geëvalueerd worden. Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat dit in de praktijk niet volledig voldoet, zie ook paragraaf 2.1.

VOG's

Het toezicht Wmo heeft van alle onderzochte medewerkers (begeleiders en casusregisseurs, teamleiders) van Antes AW en MH de VOG's in de digitale medewerkersdossiers aangetroffen, op het VOG van één begeleider van de MH na. De betreffende medewerker beschikt wel over een geldig VOG; deze was niet in het digitale dossier opgeslagen. Antes heeft dit document in een nazending aan het Toezicht Wmo getoond. Volgens het management van AW dient een VOG elke vijf jaar opnieuw worden aangevraagd, volgens management van MH elke drie jaar.

Verbetermaatregel:

12. 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.

Advies:

- Informeer het management over het vigerende beleid met betrekking tot de geldigheidsduur van de VOG's.
- Stimuleer medewerkers om documenten actief uit het primaire kwaliteitssysteem te halen en vermijd het gebruik van een secundair documentenbeheersysteem.

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 bijgestuurd.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Cliënttevredenheid

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat cliënten grotendeels tevreden zijn. Cliënttevredenheid wordt gemonitord, sturen op uitkomsten is nog niet geborgd.

Antes doet jaarlijks een schriftelijk cliënttevredenheidsonderzoek. Het toezicht Wmo heeft de resultaten van het onderzoek uit december 2022 ontvangen. Het betreft de resultaten van ca. tachtig cliënten. Het Toezicht Wmo zag op het gestuurde overzicht één client uit de Mezenhof en geen cliënten van Albrandswaard. De gestelde vragen zijn voornamelijk gericht op de behandeling van de cliënt; er zijn geen specifieke vragen met betrekking tot ondersteuning vanuit de Wmo.

De medewerkers van beide locaties weten dat er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek plaats vindt maar zijn niet op de hoogte van de resultaten. Het is geen vast thema in de teamoverleggen. Tijdens de evaluatiegesprekken is cliënttevredenheid geen vast onderdeel. Een aantal individuele begeleiders vragen er zelf wel naar. Op AW worden met de cliënten huiskamer gesprekken gehouden waarbij de tevredenheid van de cliënten over verschillende onderwerpen aan bod komt. Volgens de medewerkers van de MH zijn er voldoende mogelijkheden voor cliënten om in een gesprek aan te geven of zij tevreden zijn.

In gesprek met het Toezicht WMO hebben drie van de vier cliënten van AW aangegeven tevreden te zijn over de ondersteuning die zij krijgen en de wijze waarop zij door de organisatie worden behandeld. Ook op de MH waren drie van de vier cliënten tevreden.

Bejegening

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat medewerkers cliënten correct bejegenen en dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) cliënten voldoende voorzien van relevante informatie in het kader van de te leveren ondersteuning. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid omtrent gewenst gedrag en het omgaan met vertrouwelijke informatie voldoet en voldoende is geborgd.

Bij de plaatsing van cliënten houdt Antes zoveel mogelijk rekening of de locatie bij de cliënt past. Bij de intake krijgt de cliënt informatie over de rechten en plichten. Cliënten tekenen een woonbegeleidingsovereenkomst en een toestemmingsformulier voor de uitwisseling van gegevens. De locaties hebben daarnaast eigen aanvullende huisregels. Zo zijn AW en MH abstinente voorzieningen, waarbij op AW het gebruik van softdrugs wordt gedoogd. De begeleiders betrekken het netwerk waar mogelijk; de cliënt is hierin leidend. Als de cliënt geen contact wil wordt dit gerespecteerd. Het Toezicht Wmo vindt het van de belang dat de pb'er de cliënt wel stimuleren om het netwerk te betrekken en doorvragen op de achterliggende reden waarom een cliënt geen contact wil.

Antes heeft een organisatiebrede gedragscode "Respect voor grenzen" met handvatten voor de omgang met cliënten. De gedragscode biedt voldoende inzicht voor medewerkers wat er van hen verwacht wordt in de bejegening van cliënten. Medewerkers zijn zich ervan bewust wat gewenst en ongewenst gedrag richting cliënten is. Het toezicht Wmo zag tijdens de praktijkobservatie dat de medewerkers de cliënten netjes en respectvol benaderden.

Klachtenbeleid

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat Antes Albrandswaard (AW) en Antes de Mezenhof (MH) beschikken over beleid voor het indienen van klachten. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit beleid voldoet maar deels is geborgd binnen de locaties.

Antes beschikt over een organisatiebreed "Reglement Klachtencommissie Patiënten" (datum januari 2020). Voor medewerkers is er een apart reglement. Klachten kunnen volgens het reglement ingediend worden bij een commissie (verdeeld over vier regio's).

De gesproken cliënten zijn niet eenduidig in de wijze waarop zij een klacht kunnen indienen. Op locatie AW geeft één van de cliënten aan dat hij diverse klachten heeft neergelegd bij de begeleiders. Volgens de cliënt is hier niets mee gedaan. De drie andere cliënten geven aan geen klachten te hebben. In geval van klachten stappen ze naar de begeleider. Eén van hen weet dat er ook een vertrouwenspersoon is. Op de MH geeft één van de cliënten aan informatie over de vertrouwenspersoon gevraagd te hebben maar heeft hier naar eigen zeggen geen antwoord op gekregen. Een andere cliënt stapt met klachten naar de casusregisseur of teamleider. Twee cliënten weten niet wat ze moeten doen als ze klachten hebben. Geen van de cliënten is op de hoogte van de klachtencommissie. De medewerkers geven aan dat er

laagdrempelige mogelijkheden zijn om klachten te bespreken. Ze wijzen in eerste instantie op de persoonlijk begeleider, de teamleiders of manager, casusregisseur, cliëntenraad en de vertrouwenspersoon. De klachtencommissie wordt niet genoemd.

Cliëntenraad

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is vertegenwoordiging van cliënten voldoende maar is er ruimte voor verbetering ten aanzien van binding met de verschillende locaties

Antes heeft een centrale cliëntenraad. De cliëntenraad heeft de intentie om zoveel als mogelijk op de locaties aanwezig te zijn. Er zitten geen cliënten van AW en de MH in de cliëntenraad. Naast de cliëntenraad heeft Antes ook een familieraad. Dit is een onafhankelijk orgaan met een eigen agendavoering. Er is geen directe samenwerking met de cliëntenraad.

De gesproken cliënten van beide locaties geven aan dat zij op de hoogte zijn van de aanwezigheid van een cliëntenraad. De cliënten hebben verder geen contact met de cliëntenraad en zien ze ook niet op deze locaties. De gesproken medewerkers geven hetzelfde beeld. Volgens één van de medewerkers "dreigen" cliënten bij klachten soms om naar de cliëntenraad te stappen, maar de klacht wordt meestal onderling opgelost.

Verbetermaatregel:

13. 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.
14. Informeer cliënten en medewerkers expliciet over het klachtenreglement en borg dit in de procedures.
15. 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.

Advies:

- Neem het cliënttevredenheidsonderzoek van de individuele cliënt op in het primair proces.
- Laat de vraagstelling van het cliënttevredenheidsonderzoek aansluiten op de ondersteuningsvorm die de cliënten ontvangen.
- Vul het klachtenbeleid aan met rollen van verschillende functionarissen.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Antes. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en afstemming via Teams over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van informatie van de website van de Kamer van Koophandel, informatie van de aanbieder zelf op internet, informatie van de gemeenten Rotterdam en Albrandswaard en eerdere onderzoeken van het Toezicht Wmo met betrekking tot de aanbieder.
- 3) Selectie van acht cliënten aan de hand van een cliëntenlijst van de aanbieder.
- 4) Een presentatie van de directeur Zorg en Directeur bedrijfsvoering van de divisie Wonen van Antes in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de cliëntenraad.
- 5) Onderzoek van acht cliëntdossiers.
- 6) Analyse van medewerkersdossiers van zes begeleiders, twee casusregisseurs en één teamleider.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 8) Interviews met acht cliënten.
- 9) Interviews met zes begeleiders, twee casusregisseurs, drie teamleiders en twee managers.
- 10) Eindgesprek met de directeur Zorg en directeur bedrijfsvoering van de divisie Wonen van Antes.
- 11) Verzending van het rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpcedure (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).
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de desbetreffende 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/

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl