

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR First Employment

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Oktober 2024

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 First Employment	5
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	8
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	8
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	11
2.3 Veiligheid	13
2.4 De beroepskracht.....	15
2.5 Respect en rechten.....	17
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	19
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	20
BIJLAGE 3 REACTIE FIRST EMPLOYMENT	21

EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning voerde het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uit bij First Employment thuiszorg (hierna: First Employment); een pgb-aanbieder die Wmo-ondersteuning biedt in de vorm van dagbesteding, persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. De toezichthouders hebben de geboden ondersteuning getoetst aan de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van hun bevindingen concluderen de toezichthouders dat de geboden ondersteuning van First Employment **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 First Employment met gerichte persoonlijke begeleiding en dagbesteding weet in te spelen op de individuele behoeften van de cliënten. De kleinschalige en informele aanpak zorgt ervoor dat de ondersteuning op maat is waardoor cliënten zich gehoord en begrepen voelen. Ook de medewerkers zijn erg tevreden. De toezichthouders hebben de indruk dat de gesproken cliënten bij First Employment op de juiste plek zitten. Er heerste een veilige en rustige sfeer op de locatie. Ondanks de sterke punten in de dagelijkse ondersteuning, blijft de organisatie op een aantal belangrijke toetsingscriteria achter. De toezichthouders zien dat er op deze punten wel ruimte is voor verbetering om ook op formele gebieden te excelleren.

Het gaat dan met name om de documentatie, met betrekking tot zowel de cliëntdossiers als interne werkinstructies en het beleid. Hoewel de benodigde documentatie aanwezig is, wordt deze in de praktijk niet altijd effectief ingezet en niet altijd adequaat ingevuld. Daarnaast ontbreekt het aan een professionele, systematische en eenduidige aanpak en toepassing van het ondersteuningsbeleid. Er is weliswaar een elektronisch cliëntdossier (ECD) beschikbaar om hierin te voorzien, maar dit wordt momenteel niet optimaal benut om consistentie en structuur te waarborgen. Er is ook geen medewerkersbeleid voor nieuwe medewerkers en stagiaires, en voor alle medewerkers ontbreken er duidelijke takenpakketten. Dit draagt bij aan een onduidelijke werkomgeving. Daarnaast is er binnen First Employment sprake van onvoldoende communicatie over de uitvoering van het beleid, wat verwarring en onduidelijkheid onder medewerkers veroorzaakt. De combinatie van deze tekortkomingen leidt tot een gebrek aan structuur en helderheid, wat de effectiviteit van het team ondermijnt. Verder vinden de toezichthouders het risicovol dat binnen de organisatie van First Employment maar één persoon fungeert als aanspreekpunt en in de praktijk alle kennis en verantwoordelijkheid op zich neemt. Dat lijkt op het eerste gezicht efficiënt, maar is kwetsbaar voor de organisatie als deze persoon uitvalt.

De toezichthouders hebben begrepen dat First Employment een onrustige periode achter de rug heeft vanwege een geschil met de buurtbewoner die woonachtig is achter het pand van First Employment. Volgens First Employment heeft dat geleid tot een enorme hoeveelheid ingediende klachten bij de gemeente Rotterdam. Dit heeft zijn weerslag gehad op de medewerkers en het bestuur. Zij hebben het gevoel dat ze de afgelopen periode onterecht een groot deel van hun tijd aan deze kwesties hebben moeten besteden. Dit is, zo begrepen de toezichthouders, ook van invloed geweest op de voortgang van

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 [Toezicht Wmo | ggdrotterdamrijnmond.nl](https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl)

de verbeter slag die First Employment heeft ingezet, naar aanleiding van kwaliteitstoetsen van de gemeente Rotterdam en HKZ.

Verbetermaatregelen

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

1. Zorg dat alle medewerkers die cliënten begeleiden, dagbesteding of huishoudelijk ondersteuning bieden, toegang hebben tot het ECD en dagelijks in het systeem over de cliënt rapporteren.
2. Alle dossiervorming dient plaats te vinden binnen het ECD en moet volledig en consequent worden bijgehouden, conform de eigen opgestelde richtlijnen.
3. Zorg dat alle medewerkers en cliënten op de hoogte worden gebracht van welke medewerkers de vaste aanspreekpunten zijn en wie regie heeft over dossiervorming.
4. Breng het sociale en extern professionele netwerk van de cliënten in kaart volgens een gestructureerde werkwijze, maak duidelijke afspraken over de rolverdeling, en leg dit vast in de dossiers van de cliënten.
5. De regievoering is op dit moment bij één persoon belegd die twee dagen per week fysiek aanwezig is. Zorg dat kennis en besluitvorming ook bij andere ervaren medewerkers wordt belegd, passend bij hun functie, zodat de continuïteit van de zorg gewaarborgd blijft en de organisatie minder kwetsbaar wordt.
6. Zorg voor elke cliënt voor een risico-inventarisatie en koppel deze, in samenspraak met de cliënt, aan de ondersteuning door bijvoorbeeld het opstellen van doelen. Leg deze navolgbaar vast in de dossiers en actualiseer deze naar aanleiding van evaluaties.
7. Stel relevante en inhoudelijk juiste protocollen beschikbaar, bijvoorbeeld een protocol 'omgaan met suïcidedreiging', 'omgaan met agressie', 'meldplicht calamiteiten en geweld' en zorg dat deze worden geborgd in de organisatie zodat medewerkers hier ook mee gaan werken.
8. Zorg ervoor dat alle medewerkers over een actuele en relevante VOG beschikken.
9. Stel voor alle functies een duidelijk takenpakket op en zorg dat alle medewerkers conform dit takenpakket werken.
10. Ontwikkel een heldere strategie op het kwaliteitsbeleid en betrek medewerkers en stagiaires bij de totstandkoming.
11. Maak een laagdrempelige klachtenregeling en informeer cliënten hier actief over.

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten **uiterlijk op 7 april 2025** zijn geborgd in de organisatie. First Employment dient het Toezicht Wmo **uiterlijk 21 april 2025** hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van deze maatregelen.

Uiterlijk 7 januari 2025 verwacht het Toezicht Wmo een tussentijdse terugkoppeling van First Employment met de voortgang van het verbetertraject.

Adviezen

Daarnaast formuleerde het Toezicht Wmo de volgende adviezen:

- Creëer een onafhankelijk aanspreekpunt waar medewerkers terecht kunnen met onvrede over het management, zodat er een veilige ruimte is voor feedback.
- Zorg ervoor dat notulen van belangrijke overleggen gemakkelijk toegankelijk zijn en blijven voor medewerkers, het management en nieuwe medewerkers, zodat voortgang en continuïteit gewaarborgd blijven.

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. First Employment 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 First Employment betreft een breed onderzoek.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo ontving in maart 2024 van de gemeente Rotterdam signalen over de kwaliteit van ondersteuning door First Employment. Samengevat betroffen deze signalen de kwaliteit, actualiteit en doelgerichtheid van de ondersteuningsverslagen en evaluatieverslagen. In de afgelopen jaren hebben verschillende onderzoeken bij First Employment plaatsgevonden door de gemeente die zowel het management als de medewerkers niet altijd gerechtvaardigd vonden. Deze onderzoeken hebben veel tijd en energie van First Employment gevegd en de kwaliteitsdiscussies niet opgelost. Daarom besloot het Toezicht Wmo een breed onderzoek uit te voeren op alle kwaliteitseisen om zo een algeheel beeld te vormen van de door First Employment geboden ondersteuning in het kader van de Wmo.

1.2 First Employment

De voorziening

First Employment is in 2013 als bedrijf opgestart en heeft sinds 2020 een zorgcentrum in Rozenburg, gevestigd in een pand dat voorheen een basisschool was. Het zorgcentrum is geheel gelijkvloers en beschikt over diverse ruimtes, waaronder een receptie die tevens dient als personeelskamer, een dagbestedingsruimte met keuken, een meditatiekamer (voor de Wlz³-cliënten) die ook als gebedsruimte kan worden gebruikt, een gesprek- en overlegkamer, een toilet, een wasruimte en een wellnessruimte met jacuzzi en sauna. Daarnaast is er een aparte ruimte met drie studio's waar drie cliënten die onder de Wlz vallen kunnen verblijven. In de gang staat een koffiezetapparaat en een grote tafel met stoelen, waar zowel bezoekers als bewoners kunnen plaatsnemen. Het zorgcentrum is goed beveiligd en omgeven door veel groen inclusief een grote achtertuin waar cliënten onder begeleiding van een bioloog biologisch tuinieren, en beschikt over een eigen parkeerplaats.

Het management streefde in eerste instantie naar de realisatie van een zorgcentrum waarin diverse disciplines samenkomen. In dat kader is ook Thuiszorg Lorin in het pand gevestigd, met een eigen ruimte ter beschikking. In het zorgcentrum biedt First Employment drie dagen in de week dagbesteding aan, zowel aan Wmo als Wlz cliënten. Daarnaast verzorgt First Employment ook individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en wijkverpleging.

Omwonenden zijn eveneens welkom in het pand en kunnen bijvoorbeeld deelnemen aan de ontbijten of andere activiteiten. Er is echter een strikt deurbelied van kracht: alle bezoekers dienen zich eerst te

³ Wet langdurige zorg

registreren bij de receptie. Daarnaast komen ook mensen bij First Employment langs met participatievraagstukken, zoals ondersteuning en hulp bij het leren van de Nederlandse taal.

De cliënten

Gedurende de onderzoeksperiode had First Employment 12 cliënten. Dit is ook het maximaal aantal cliënten dat First Employment voor zichzelf heeft vastgesteld om de kleinschaligheid en het familiegevoel binnen de organisatie te waarborgen. De doelgroep is divers met cliënten met verschillende problematiek en achtergronden. De visie van First Employment is het bieden van zorg met respect voor eigen identiteit en geloof. Van de 12 cliënten ontvingen drie cliënten Wmo-ondersteuning. De ondersteuning omvatte dagbesteding voor alle drie de cliënten, persoonlijke begeleiding voor twee cliënten en huishoudelijke ondersteuning voor één cliënt.

De medewerkers

Het team van First Employment is een combinatie van medewerkers die in dienst zijn, stagiaires en medewerkers die als ZZP'er betrokken zijn bij de zorg en begeleiding van de cliënten. Er zijn gedurende de onderzoeksperiode geen vrijwilligers actief bij First Employment. In het kader van dit onderzoek richt Toezicht Wmo zich uitsluitend op medewerkers in loondienst en stagiaires die Wmo-clients begeleiden. Tijdens het onderzoek ging het om zes medewerkers in loondienst en drie stagiaires:

Functie	Loondienst	Stagiaire	ZZP'er
Accountant			X
Begeleider en hulpverlener (HBO)		X	
Begeleider en hulpverlener (HBO)		X	
Chauffeur en schoonmaken	X		
Directeur	X		
Huishoudelijk hulp en kok	X		
Individuele begeleider en hulpverlener	X		
Manager			X
Persoonlijk begeleider	X		
Psycholoog			X
Social worker (HBO)		X	
Verpleegkundige			X
Verzorgende Individuele gezondheidszorg (VIG)			X
Zorgcoördinator	X		

De directeur en de manager vormen samen het managementteam van First Employment.

De werkwijze

First Employment beschikt sinds een jaar over een ECD genaamd Ons®. Daarnaast biedt het systeem diverse functionaliteiten, waaronder administratie, planning en roostering. Het systeem bevat verder verschillende opties om de voortgang van cliënten te monitoren en risico's in kaart te brengen. Zo is er een vragenlijst die alle leefgebieden omvat, evenals een risico-inventarisatielijst waaraan scores kunnen

worden toegekend. Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van het Omaha-classificatiesysteem, waarmee de gezondheidstoestand, interventies en metingen van een cliënt worden vastgelegd.

De ondersteuning die een cliënt bij First Employment ontvangt en de manier waarop deze wordt uitgevoerd, wordt vastgelegd in een zorgleefplan. Het zorgleefplan is gebaseerd op de methode Probleem-Etiologie-Symptomen (PES) en is afgestemd op de doelen die door de gemeente in het ondersteuningsplan zijn afgegeven. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen, zoals: korte- en lange-termijndoelen, eigen regie en zelfredzaamheid, en sociaal netwerk. De doelen worden, afhankelijk van de gebeurtenissen tijdens de begeleiding, afgestemd op de wens en behoefte van de cliënten. In het systeem kunnen doelen per leefgebied worden ingedeeld en kan er per doel een score worden gegeven.

Naast het zorgleefplan wordt ook voor iedere cliënt een jaarverslag opgesteld met doelen die gerelateerd zijn aan het zorgleefplan. De doelen hebben betrekking op het verloop van het jaar, terwijl het zorgleefplan het traject gedurende het jaar volgt.

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

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

Verwachtingen uit het toezichtskader

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet First Employment **grotendeels niet** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Dossiers (toetsingscriteria 1.1, 1.2 en 1.3)

Tijdens gesprekken met het management en de medewerkers werd duidelijk dat alle documentatie over cliënten in Ons® beschikbaar zou moeten zijn (vb. ondersteuningsplan van de gemeente, het intakeformulier, het zorgleefplan en de evaluatie). Daarnaast zou per cliënt ook een fysieke map aanwezig zijn.

Niet alle medewerkers maken echter gebruik van Ons®. De meesten registreren de gegevens nog op de oude manier: door formulieren in te vullen, deze als PDF op hun eigen computer op te slaan en vervolgens zelf in het systeem te uploaden of dit door de zorgcoördinator te laten doen. Medewerkers worden niet gestimuleerd en begeleid om in het systeem te werken. Bovendien hebben nieuwe medewerkers geen toegang tot het systeem vanwege problemen met de autorisatieaanvragen. In twee van de drie fysieke dossiers die de toezichthouders hebben ingezien was het zorgleefplan aanwezig en ondertekend door de cliënt. In beide plannen ontbraken relevante gegevens en bleek dat bepaalde onderdelen niet correct waren ingevuld. De handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger ontbrak, evenals de data waarop het plan was opgesteld en wanneer de evaluaties hadden plaatsgevonden. Hierdoor was het plan, zowel voor de toezichthouders als de medewerker zelf, niet goed te volgen. Eén van de cliënten had bij het onderdeel risico-inventarisatie in het zorgleefplan op alle criteria 'ja' gescoord, zowel voor overgewicht als voor ondervoeding. Ook was uit het plan niet te herleiden waar de risico's op gebaseerd waren en welke doelen hieraan gekoppeld waren. Het sociale netwerk komt wel terug in het plan, echter zagen de toezichthouders niet terug welke rol het sociale netwerk dan wel mantelzorg vervult. Bij het inzien van de jaarverslagen bleek dat de verslagen vrijwel identiek waren ingevuld.

In het derde dossier ontbrak het zorgleefplan. In de fysieke mappen waren de intakeformulieren te vinden, waarin de algemene informatie over de cliënt, de aard van de zorg en de ondersteuningsbehoeften was vastgelegd. In Ons® ontbraken de zorgleefplannen en de jaarverslagen van de drie cliënten. Door het gefragmenteerd archiveren van de gegevens (in Ons® en in de fysieke mappen) bleek er geen overzicht te zijn, waardoor het onduidelijk was voor de medewerkers en het management welke noodzakelijke gegevens en documenten over de cliënten ontbraken.

Ondersteuning (toetsingscriteria 1.4 t/m 1.8)

De afspraken met betrekking tot de ondersteuning zijn door First Employment vastgelegd in het zorgleefplan. Samen met de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger worden altijd twee tussenevaluaties en een eindevaluatie uitgevoerd. In de ondersteuning wordt de zelfredzaamheid van cliënten gestimuleerd, waarbij First Employment werkt volgens het 8-fasenmodel. First Employment hanteert hierbij een aanpak die gericht is op doelen, acties en evaluaties binnen zeven kerngebieden: zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, en werk en activiteiten. Tijdens deze evaluaties wordt gekeken naar de voortgang van de doelen en of er aanpassingen nodig zijn op basis van de huidige omstandigheden. Het plan wordt samen met de cliënt opgesteld en geëvalueerd.

Het managementteam geeft aan dat cliënten van First Employment een vaste medewerker als aanspreekpunt hebben voor persoonlijk begeleiding of huishoudelijke ondersteuning die zij altijd kunnen benaderen, maar in ieder geval één keer per week spreken. Daarnaast kunnen zij bij alle andere medewerkers terecht voor ventilerende gesprekken en ondersteuning gedurende de dagbesteding. De inhoud van de gesprekken en de afspraken die daaruit voortkomen worden gerapporteerd in een document. Het document wordt vervolgens door de zorgcoördinator in Ons® verwerkt. De medewerkers rapporteren dagelijks. De manager leest alle verslagen in het systeem en is verantwoordelijk voor het opstellen en monitoren van de doelen en subdoelen.

In gesprek met de drie cliënten wordt het beeld over de ondersteuning bevestigd. Alle drie de cliënten geven aan dat ze een of twee vaste medewerkers hebben als aanspreekpunt, en lichten verder toe dat ze bij alle medewerkers kunnen aankloppen voor vragen en het voeren van gesprekken. De gesproken cliënten zijn zeer tevreden over het contact met de vaste aanspreekpunten, het management en de overige medewerkers van First Employment. Eén cliënt geeft aan dat de persoonlijke begeleiding zichtbaar effect op hem heeft. De betreffende cliënt is rustiger geworden en heeft handvatten gekregen om beter met zijn emoties om te gaan en rekening te houden met anderen.

Bij de medewerkers bestond er geen eenduidig beeld over de afspraak van een vast aanspreekpunt. Zo bevestigden twee van de vijf gesproken medewerkers dat cliënten een vaste medewerker als aanspreekpunt hebben. Echter, drie van de vijf medewerkers schetsten eerder het beeld dat alle medewerkers gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van de cliënten, en dat belangrijke informatie hierover via de beveiligde app Siilo met elkaar wordt gedeeld.

In twee van de drie dossiers die zijn ingezien was een risico-inventarisatie aanwezig. Er wordt verder geen actie ondernomen als er sprake is van een (verhoogd) risico, zoals het stellen van doelen of het inzetten van gerichte interventies. Daardoor is het voor de toezichthouders niet duidelijker of de begeleiding wel gericht is op het behalen van de doelen naar aanleiding van risico-inventarisatie. Uit de inzage in het systeem bleek dat First Employment bezig is met een inhaalslag en vrij recent allerlei informatie uit het verleden over de voortgang en ontwikkeling van de cliënten in Ons® heeft geplaatst. Deze informatie was tot die tijd in het beheer van de individuele medewerkers en niet beschikbaar voor de overige medewerkers en het management. Hoewel er een beeld werd geschetst dat het 8-fasenmodel een belangrijk onderdeel was van de wijze waarop de ondersteuning aan de cliënten werd vormgegeven en geëvalueerd, werd er in de praktijk niet volgens dit model gewerkt daar enige vorm van documentatie over dit model in de dossiers van de cliënten ontbrak.

Dagbesteding

Er is een aparte ruimte met een keuken waar cliënten samenkomen om te eten, gesprekken te voeren met elkaar en met de medewerkers, en om deel te nemen aan de dagbesteding. Er is geen vast programma voor de dagbesteding opgesteld. Cliënten kunnen zelf invullen hoe ze de dag besteden; er is materiaal beschikbaar, zoals spelkaarten, dat ze kunnen gebruiken en ze kunnen tuinieren en in de moestuin werken. Daarnaast worden er soms gezamenlijke activiteiten georganiseerd, zoals bingo.

Verbetermaatregelen:

1. Zorg dat alle medewerkers die cliënten begeleiden, dagbesteding of huishoudelijk ondersteuning bieden, toegang hebben tot het ECD en dagelijks in het systeem over de cliënt rapporteren.
2. Alle dossiervorming dient plaats te vinden binnen het ECD en moet volledig en consequent worden bijgehouden, conform de eigen opgestelde richtlijnen.
3. Zorg dat alle medewerkers en cliënten op de hoogte worden gebracht van welke medewerkers de vaste aanspreekpunten zijn en wie regie heeft over dossiervorming.

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 First Employment **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Afstemming met de cliënt (toetsingscriterium 2.1.)

Cliënten geven aan dat zij tijdig op de hoogte worden gesteld van afwezigheid van hun vaste aanspreekpunt en weten wie de vervanger is.

Interne afstemming (toetsingscriterium 2.2.)

First Employment is een kleine organisatie, waardoor medewerkers korte lijntjes hebben en elkaar meerdere keren per dag op de hoogte houden van de belangrijke zaken rondom de cliënten. Daarnaast vindt er elke vrijdag een teamoverleg plaats waar alle medewerkers bij aanwezig moeten zijn en waarbij alle cliënten worden besproken. Aan deze overleggen neemt ook het management deel. Verder maken de medewerkers voor interne afstemming gebruik van de beveiligde app Siilo. Er zijn verder geen intervisiebijeenkomsten.

Externe afstemming (toetsingscriterium 2.3 t/m 2.7)

In de drie dossiers is geen extern professioneel netwerk opgenomen. Dit betekent dat er ook gegevens over belangrijke stakeholders, zoals huisartsen en een tandarts, in het dossier ontbreken. Alle cliënten van First Employment hebben maandelijks een gesprek met een psycholoog. Dit wordt vanuit First Employment intern aangeboden als tijdelijke ondersteuning totdat de cliënten aan de beurt zijn voor verdere hulpverlening. Het management geeft aan dat er nauw contact is tussen hen en de psycholoog. De contactpersonen van het sociaal netwerk zijn in alle drie de dossiers genoemd. Hoewel er wel contact is tussen First Employment en het sociaal netwerk, wordt niet duidelijk of het sociaal netwerk ook daadwerkelijk bij de begeleiding wordt betrokken.

Regievoering (toetsingscriterium 2.8)

De manager wordt door zowel medewerkers als cliënten gezien als de regisseur binnen First Employment, waar zij terecht kunnen met complexe vragen en eventuele ontevredenheden. Over het algemeen is hij twee dagen in de week op locatie aanwezig. Buiten zijn werkdagen om is hij 24/7 telefonisch bereikbaar voor medewerkers om complexe vraagstukken en andere belangrijke kwesties voor te leggen.

Verbetermaatregelen:

4. Breng het sociale en extern professionele netwerk van de cliënten in kaart volgens een gestructureerde werkwijze, maak duidelijke afspraken over de rolverdeling, en leg dit vast in de dossiers van de cliënten.
5. De regievoering is op dit moment bij één persoon belegd die twee dagen per week fysiek aanwezig is. Zorg dat kennis en besluitvorming ook bij andere ervaren medewerkers wordt belegd, passend bij hun functie, zodat de continuïteit van de zorg gewaarborgd blijft en de organisatie minder kwetsbaar wordt.

2.3 Veiligheid

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

Verwachtingen uit het toezichtskader

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

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet First Employment **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico's (toetsingscriterium 3.1.)

De toezichthouders constateren dat er onvoldoende systematische risico-inventarisatie plaatsvindt. In twee van de drie cliëntdossiers zijn actuele risico-inventarisaties aangetroffen. Het is echter niet duidelijk of medewerkers ook voldoende in staat zijn om risico's van cliënten in te schatten en een risicovolle situatie tijdig te signaleren. Er is geen werkproces teruggezien waarin werkinstructies beschreven zijn voor risico-inventarisatie. Een koppeling van wat de risico's betekenen voor de ondersteuning, bijvoorbeeld door het stellen van doelen, wordt onvoldoende gemaakt. Ook vormen deze geen onderdeel van de evaluaties. Uit de gesprekken met de cliënten blijkt dat de risico's niet specifiek met hen worden besproken om in samenspraak met hen maatregelen te nemen om de risico's te verkleinen of uit te sluiten. Er is een protocol 'agressie en geweld' beschikbaar, maar dit is niet bekend bij de medewerkers. Een protocol 'omgaan met suïcidedreiging' is niet aanwezig.

Incidentmanagement (toetsingscriteria 3.2 en 3.3.)

De protocollen en richtlijnen van First Employment zijn te vinden in de computer op het kantoor, die voor alle medewerkers toegankelijk is. First Employment heeft een protocol genaamd 'Melden incidenten, calamiteiten en geweld', maar dit protocol is verouderd en bij de geïnterviewde medewerkers niet bekend. Desondanks weten de medewerkers wel dat incidenten en calamiteiten gemeld moeten worden en dat zij hiervoor terecht kunnen bij de manager via een Meldingen Incidenten Cliënten melding (MIC-melding). Zij weten echter niet precies welke situaties onder de meldplicht van het Toezicht Wmo vallen. De omschrijving van de wettelijke definitie in de Wmo van geweldsincidenten ontbreekt in dit protocol evenals in het hiervoor genoemde protocol "agressie en geweld".

In het protocol is vermeld dat een calamiteit of geweldsincident gemeld moet worden bij de toezichthouder. In plaats van het Toezicht Wmo GGD Rotterdam Rijnmond, worden hier echter de gegevens van de toezichthouders GGD Haaglanden genoemd.

Volgens het beleid van First Employment dienen incidenten en calamiteiten altijd besproken te worden met de manager en in het interviewoverleg op vrijdag. Ook is er een formulier beschikbaar waarop Meldingen Incident Personen (MIP) worden geregistreerd, waarin inzicht wordt gegeven in de

voorgevallen incidenten, en de vervolgstappen worden genoteerd. Wanneer er klachten zijn, worden deze geregistreerd en geanalyseerd door de MIC-commissie.

Omdat er tot nu toe geen incidenten of calamiteiten hebben plaatsgevonden, en er ook geen klachten zijn ingediend die de kwaliteit betreffen, is het niet duidelijk hoe evaluaties en analyses op trends in de praktijk verlopen. First Employment beschikt over een werkinstructie Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Drie van de vijf gesproken medewerkers waren hiervan op de hoogte en twee van hen konden de stappen van de Meldcode benoemen.

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

First Employment is gevestigd in een verbouwd oud schoolgebouw en biedt een veilige en goed georganiseerde omgeving. Het gebouw ziet er netjes en hygiënisch uit. Boven de entree hangt een kleurrijke poster die cliënten en bezoekers in verschillende talen verwelkomt, wat zorgt voor een persoonlijke en gastvrije sfeer. De personeelsruimte van First Employment bevindt zich naast de entree zodat de medewerkers via gekleurd glas goed zicht hebben op de bezoekers en cliënten die zich hier moeten melden.

De ruime en goed onderhouden tuin, met een groene omheining, creëert een gevoel van privacy en rust. De tuin bevat een volleybalveld, fruitbomen, een moestuin en een groot terras, waardoor cliënten actief bezig kunnen zijn, maar ook tot rust kunnen komen. De tuin grenst direct aan de gezamenlijke ruimte, waar de dagbesteding plaatsvindt en samen gegeten wordt, wat bijdraagt aan het gevoel van gemeenschap.

Het pand heeft voldoende daglicht, ventilatie en is voorzien van recent gekeurde brandpreventiemiddelen. De duidelijke ontruimingsplattegrond en de zichtbare nooduitgangen zorgen ervoor dat veiligheid te allen tijde gewaarborgd is. Cliënten hebben bovendien de vrijheid om de voorziening altijd te kunnen verlaten. Tijdens het toezicht zijn er geen obstakels aangetroffen.

De bedrijfshulpverlening en EHBO zijn goed georganiseerd, met recent gekeurde EHBO-koffers die altijd binnen handbereik zijn. De aanwezigheid van camera's in de gangen en algemene ruimtes biedt een extra gevoel van veiligheid, met livebeelden die zowel op het kantoor als bij de eigenaar thuis te volgen zijn.

De drie geïnterviewde cliënten, gaven allemaal aan zich veilig en prettig te voelen binnen First Employment. Zij waarderen de open, gezamenlijke ruimte, waarbij één cliënt specifiek noemde dat de ruimte groot en vrij aanvoelt. Bovendien stellen de cliënten de afgesloten ruimte op prijs waar ze in alle rust met de medewerkers kunnen spreken, wat hun gevoel van veiligheid en privacy versterkt.

Verbetermaatregelen:

6. Zorg voor elke cliënt voor een risico-inventarisatie en koppel deze, in samenspraak met de cliënt, aan de ondersteuning door bijvoorbeeld het opstellen van doelen. Leg deze navolgbaar vast in de dossiers en actualiseer deze naar aanleiding van evaluaties.
7. Stel relevante en inhoudelijk juiste protocollen beschikbaar, bijvoorbeeld een protocol 'omgaan met suïcidedreiging', 'omgaan met agressie', 'meldplicht calamiteiten en geweld' en zorg dat deze worden geborgd in de organisatie zodat medewerkers hier ook mee gaan werken.

2.4 De beroepskracht

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

Verwachtingen uit het toezichtskader

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet First Employment **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

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

De toezichthouders hebben de diploma's van de medewerkers ingezien. Daaruit blijkt dat alle medewerkers die Wmo-ondersteuning bieden een passende opleiding hebben of daarmee zijn gestart. Medewerkers worden gestimuleerd om aanvullende scholing te volgen. De toezichthouders constateren verder dat de medewerkers van First Employment wel een functieomschrijving hebben, maar dat hun takenpakket niet duidelijk is gedefinieerd. Voor nieuwe medewerkers en stagiaires is er geen algemeen beleid of werkinstructie, maar er wordt wel een inwerkplan opgesteld dat is afgestemd op hun specifieke behoefte en functie. De manager fungeert als de contactpersoon voor de nieuwe medewerkers en stagiaires, monitort hun voortgang en stuurt bij waar nodig.

Uit de gesprekken met de medewerkers en de cliënten blijkt dat medewerkers in staat zijn om in de ondersteuningsbehoefte van de cliënten te voorzien. De medewerkers zijn goed op de hoogte van de situatie van de cliënten en kunnen duidelijk aangeven welke vraagstukken of aandachtspunten relevant zijn voor iedere cliënt. Medewerkers weten wanneer ze de manager moeten raadplegen bij belangrijke observaties of constatering.

Voor zes medewerkers beschikt First Employment over geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Voor de overige drie medewerkers ontbrak de VOG in het dossier, en deze zijn ook niet nagezonden. De gemeente Rotterdam hanteert in het programma van eisen de norm dat de VOG eens in de vijf jaar opnieuw wordt aangevraagd.

In de halfjaarlijkse functioneringsgesprekken wordt het werk van de medewerkers en stagiaires geëvalueerd. De medewerkersdossiers bevatten een overzicht van de geplande gesprekken. Voor iedere medewerker is er ook een verslag van het functioneringsgesprek beschikbaar waaruit de halfjaarlijkse evaluatie blijkt. Het management geeft aan dat deze gesprekken zijn bedoeld om de kwaliteit te waarborgen. Verder is de teammanager twee dagen in de week beschikbaar om gesprekken met medewerkers te voeren en is er ruimte voor feedback en sturing.

Uit gesprekken met het management blijkt dat de manager als vertrouwenspersoon fungeert voor zowel medewerkers als cliënten. Hoewel medewerkers, stagiaires en cliënten niet op de hoogte zijn van de aanwezigheid van een formele vertrouwenspersoon in de organisatie, geven ze aan dat ze bij de manager zouden aankloppen met overstijgende problemen. Medewerkers en stagiaires ervaren een open en

prettig werkklimaat en geven aan in een hecht team te werken. Respectvol met elkaar omgaan staat hoog in het vaandel en medewerkers voelen zich veilig genoeg om kwetsbaarheden met elkaar te bespreken. Daarnaast vinden zij dat ze voldoende ruimte hebben voor reflectie en ontvangen ze daarbij voldoende ondersteuning van het management.

Kwaliteitsbeleid (toetsingscriteria 4.5. en 4.6.)

Op 9 augustus 2022 heeft First Employment het certificaat Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) kwaliteitsmanagementsysteem Kleine Organisaties ontvangen dat aantoont dat het kwaliteitssysteem voldoet aan de HKZ-normen waaronder de norm Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Dit certificaat is vijf jaar geldig.

First Employment probeert de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren door een nieuw ECD (Ons®). Dit heeft als doel beter zicht te krijgen op de geboden ondersteuning en de nog te nemen stappen. Ook zijn er de afgelopen tijd verschillende formulieren en formats ontwikkeld om de begeleiding te uniformiseren. Het management meldt dat er elke vrijdag een intervisieoverleg is waaraan iedereen verplicht moet deelnemen. Tijdens deze overleggen komen alle cliënten aan bod en worden alle belangrijke zaken rondom de medewerkers en cliënten besproken. Er worden notulen gemaakt die na afloop in Siilo worden verspreid, zodat afwezige medewerkers op de hoogte blijven van de ontwikkelingen en belangrijke afspraken. De verslagen konden door de toezichthouders niet worden ingezien, omdat Siilo automatisch documenten na zeven dagen verwijdert. In gesprek met de medewerkers wordt een soortgelijk beeld geschetst.

First Employment vindt het belangrijk dat de laagdrempelige en familiale manier van het leveren van ondersteuning in stand blijft. Inhoudelijke monitoring van de kwaliteit van ondersteuning vindt op regelmatige basis plaats door het voeren van gesprekken tussen de manager en de medewerkers. De gesprekken betreffen individuele casussen. Monitoring op het grotere geheel en op trends is niet aan de orde nu er onvoldoende incidenten en klachten zijn. Er zijn veel protocollen en werkinstructies, maar het is niet duidelijk of en in hoeverre de medewerkers en stagiaires deze ook daadwerkelijk kunnen toepassen. Een duidelijke visie over het kwaliteitsbeleid van de organisatie ontbreekt.

Verbetermaatregelen:

8. Zorg ervoor dat alle medewerkers over een actuele en relevante VOG beschikken.
9. Stel voor alle functies een duidelijk takenpakket op en zorg dat alle medewerkers conform dit takenpakket werken.
10. Ontwikkel een heldere strategie op het kwaliteitsbeleid en betrek medewerkers en stagiaires bij de totstandkoming.

Adviezen:

- Creëer een onafhankelijk aanspreekpunt waar medewerkers terecht kunnen met onvrede over het management, zodat er een veilige ruimte is voor feedback.
- Zorg ervoor dat notulen van belangrijke overleggen gemakkelijk toegankelijk zijn en blijven voor medewerkers, het management en nieuwe medewerkers, zodat voortgang en continuïteit gewaarborgd blijven.

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 First Employment **deels** aan de gestelde kwaliteitseisen.

Bejegening en ondersteuning (toetsingscriteria 5.1. en 5.2.)

De cliënten die geïnterviewd zijn, geven aan zeer tevreden te zijn over de bejegening door zowel de medewerkers als het management van First Employment. Ze ervaren de omgang als respectvol en passend, en de medewerkers worden als vriendelijk beschouwd. Uit de interviews met zowel cliënten als medewerkers blijkt dat er rekening wordt gehouden met ieders individuele behoefte qua invulling van de dagbesteding en dat iedereen rekening houdt met de verschillende normen en waarden van elkaar. De toezichthouders constateerden tijdens hun observatie dat de sfeer in de groep kalm was, en dat de aanwezige medewerkers de cliënten op een correcte manier benaderden.

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

Voor wat betreft het beleid en de richtlijnen rondom de rechten van de cliënt is er ruimte voor verbetering. Het 'MIP-formulier incidenten cliënten' geeft uitleg over klachten, maar verwijst hiervoor slechts naar de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en biedt geen (duidelijke uitleg over) de procedure van First Employment van klachten die de Wmo-ondersteuning betreffen. Uit de interviews blijkt dat medewerkers niet goed op de hoogte zijn van de klachtenregeling; ze geven uiteenlopende antwoorden over het proces. Ook bij de cliënten is de klachtenregeling niet bekend. Zij weten wel dat ze bij hun vaste aanspreekpunt terecht kunnen met een klacht, maar welke stappen zij nog meer kunnen volgen is niet bekend. First Employment heeft geen klachtenfolder beschikbaar.

De afgelopen jaren zijn er geen klachten geweest die de kwaliteit van de ondersteuning betroffen. Ondanks dat cliënten worden aangemoedigd om een klacht in te dienen wanneer ze ontevredenheid uiten, leidt dit zelden tot formele klachten. Dit lijkt te komen doordat medewerkers goed luisteren en direct actie ondernemen als cliënten hun ontevredenheid kenbaar maken. Het is voor cliënten niet duidelijk of er een vertrouwenspersoon beschikbaar is binnen First Employment, en zo ja, wie dit is.

Alle gesproken cliënten geven aan dat regelmatig wordt gevraagd of ze tevreden zijn met de ondersteuning. Er worden cliënttevredenheidsonderzoeken georganiseerd, waarvan de resultaten in een algemene samenvatting worden teruggekoppeld aan cliënten. Twee van de vijf geïnterviewde medewerkers gaven aan dat de resultaten met hen gedeeld zijn; de overige medewerkers hebben geen terugkoppeling ontvangen.

First Employment heeft oog voor het waarborgen van de privacy van de cliënt en het delen van gegevens. Zo overlegde First Employment tijdens het onderzoek een toestemmingsverklaring van een van de cliënten om gegevens en stukken met de toezichthouders te delen. In de dossiers zijn echter geen (schriftelijke) afspraken terug te vinden over gegevensuitwisseling gedurende de ondersteuning.

First Employment heeft omgangsnormen vastgelegd in huisregels, en zowel medewerkers als cliënten zijn hiermee bekend. Wel bleek dat de poster met deze huisregels verouderd is. Zo bevatte deze een verwijzing naar coronamaatregelen die inmiddels niet meer van toepassing zijn.

Verbetermaatregel:

11. Maak een laagdrempelige klachtenregeling en informeer cliënten hier actief over.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

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

1. Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek
2. Digitaal onderzoek (KVK en internet)
3. Een presentatie door de directeur en de manager met aanvullende een vraaggesprek
4. Een schouw
5. Interview met de directeur en de manager over werkinhoudelijke zaken en aansturing
6. Interview met vier medewerkers (in diverse functies)
7. Interview met een stagiaire
8. Interview met drie cliënten
9. Onderzoek van drie cliëntdossiers
10. Onderzoek van vijf medewerkersdossiers
11. Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Checklist intakegesprek
 - Evaluatie ondersteuningsplan en werkwijze
 - Formulier 8-Fasenplan begeleidingsplan
 - Functieomschrijvingen social worker, administratief medewerker
 - Jaarverslagen van twee cliënten
 - KIWA certificaat – HKZ-kwaliteitsmanagementsysteem 09-08-2022
 - KIWA: tekortkomingen rapportbladen juli 2023 en plan van aanpak 21-08-2023
 - Klachtenoverzicht (ingevulde klachtenformulieren uit 2022 en 2021)
 - Kwaliteitstoets gemeente Rotterdam, eindbeoordeling 23-11- 2022
 - MIC-formulier agressie en geweld
 - MIC-commissie 2023, agenda en notulen
 - MIP-formulier (meldingen incidenten cliënten) en overzicht MIP-meldingen 2024
 - Ondersteuningsplan Huishoudelijke Hulp
 - Plan Do Study Act-methode
 - Protocol agressie en geweld
 - Protocol melden incidenten, calamiteiten en geweld
 - Protocol huiselijke geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling
 - Teamoverlegverslag
 - Tevredenheidsonderzoek 2024 (algemeen resultaat en één ingevuld formulier)
12. Eindgesprek met het management
13. Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (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)
14. Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeente in de regio Rotterdam-Rijnmond, in dit geval gemeente Rotterdam

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

BIJLAGE 3 REACTIE FIRST EMPLOYMENT

First Employment heeft hier geen gebruik van gemaakt.