



GGD
Rotterdam-Rijnmond



Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

**DE KWALITEIT VAN EXTRAMURALE
WMO-ONDERSTEUNING AAN CLIËNTEN MET EEN
LICHT VERSTANDELIJKE BEPERKING
DOOR STICHTING MIDDIN**

Onderdeel van proactief toezicht en uitgevoerd door
Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
in samenwerking met het Toezicht Sociaal Domein

6 december 2018
definitief

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1. INLEIDING... ..	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Coproductie Toezicht Wmo en Toezicht Sociaal Domein	3
1.3 Een licht verstandelijke beperking	4
1.4 Afbakening onderzoek	4
1.5 Indiciestelling gemeente Nissewaard	4
1.6 Selectie cliënten	5
1.7 Kwaliteitseisen	5
1.8 Procedure rapportage en openbaarmaking.....	6
1.9 Leeswijzer.....	6
2.WMO-ONDERSTEUNING DOOR MIDDIN	7
2.1 Middin	7
2.2 Gebiedsteam Zuid, Campanulastraat.....	7
3. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING	9
3.1 Zorgovereenkomst.....	9
3.2 Afstemming.....	12
3.3 Veiligheid	14
3.4 De beroepskracht	16
3.5 Respect en rechten	18
4. EINDOORDEEL EN VERVOLG	20
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	22
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	23
BIJLAGE 3 TOEZICHT SOCIAAL DOMEIN.....	25

SAMENVATTING

Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en Toezicht Sociaal Domein (hierna: het Toezicht) hebben in het kader van proactief toezicht een serie onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van extramurale Wmo-ondersteuning (hierna: ondersteuning) aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (hierna: cliënten) in de gemeente Nissewaard.

Eén van de zorgaanbieders waar het toezicht onderzoek naar heeft uitgevoerd betreft Stichting Middin (verder genoemd Middin). Het Toezicht heeft bij deze aanbieder het toezicht uitgevoerd in juni 2018 en de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek concludeert het toezicht dat de geboden ondersteuning voldoet grotendeels¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Het Toezicht heeft gedurende het onderzoek een aantal benodigde verbetermaatregelen geconstateerd en verwacht dat Middin voor 31 januari 2019 een plan van aanpak indient. Het Toezicht verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 juni 2019 zijn geïmplementeerd en geborgd. Middin dient het Toezicht hierover uiterlijk op 15 juni 2019 te informeren.

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.

1. INLEIDING

Het Toezicht voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht² houdt in dat er jaarlijks, op basis van risico's, thema's worden vastgesteld. Aan de hand van deze thema's wordt onderzoek uitgevoerd om de kwaliteit van Wmo-ondersteuning door aanbieders aan cliënten te beoordelen.

Dit rapport is onderdeel van een serie onderzoeken waarbij de kwaliteit van ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking (hierna: Lvb) in de keten³ is onderzocht in de gemeente Nissewaard. Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en de rijksinspectie Toezicht Sociaal Domein (hierna: het Toezicht) hebben dit onderzoek in coproductie uitgevoerd.

1.1 Aanleiding

Bij mensen met een licht verstandelijke beperking komen bepaalde problemen vaker voor dan bij mensen zonder een licht verstandelijke beperking. Het is een kwetsbare groep mensen waarbij vaak sprake is van voortijdig schoolverlaten, langer afhankelijk zijn van een uitkering, schulden, verward gedrag, criminaliteit en een grotere kans op verslaafdheid. Daar komt bij dat hun beperking over het algemeen niet herkend wordt en hun zelfredzaamheid laag is. Al met al is de kans groot dat ze worden overvraagd en verkeerde hulp of ondersteuning krijgen. Het niet herkennen van deze doelgroep kan ertoe leiden dat ze verder in de problemen kunnen komen en nog verder afglijden⁴. Terwijl gemeentelijk beleid uitgaat van zelfredzaamheid, hebben mensen met een licht verstandelijke beperking daar juist moeite mee en zijn dan ook vaak onvoldoende in staat om de benodigde voorzieningen aan te vragen. Daarom is het voor gemeenten en zorgaanbieders van groot belang om aandacht te hebben voor vroegtijdige signalering en het leveren van hulp en ondersteuning op maat.

1.2 Coproductie Toezicht Wmo en Toezicht Sociaal Domein

In het werkplan⁵ 2018 van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond is vastgesteld om onderzoek te doen naar *'de extramurale Wmo-ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking of GGZ-problematiek'*. Toezicht Sociaal Domein heeft in haar meerjarenvisie en -programma 2016- 2019⁶ het thema *'zorg en ondersteuning van mensen met een licht verstandelijke beperking'* geagendeerd. Uit verkennende gesprekken tussen het Toezicht Wmo en Toezicht Sociaal Domein is gebleken dat beide onderzoeken complementair aan elkaar zijn en het een toegevoegde waarde heeft om rondom deze doelgroep nader te onderzoeken of zij samenhangende en passende zorg en ondersteuning vanuit de keten

² Risicogestuurd toezicht

³ (1)Indicatiestelling bij de gemeente Nissewaard, (2)kwaliteit van ondersteuning door zorgaanbieder, (3) betrokkenheid professionele netwerk bij cliënt

⁴ Lvb in gemeentelijk beleid, onderzoek en Business Intelligence gemeente Rotterdam,2018

⁵ https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/WERKPLAN-2018_toezicht-Wmo-RR_def.pdf

⁶ <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/wp-content/uploads/2017/01/Meerjarenvisie-2016-2019.pdf>

krijgen⁷. Daarom heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en Toezicht Sociaal Domein besloten om dit onderzoek in coproductie met elkaar uit te voeren. Ook om met elkaar te leren wat deze nieuwe wijze van samenwerken betekent en wat daarvoor nodig is. Daarom is dit toezicht tevens een proeftuin in het kader van het visietraject 'nieuwe vormen van integraal toezicht in het sociaal domein', onderdeel van het Programma Sociaal Domein.⁸

1.3 Een licht verstandelijke beperking

Het is onbekend hoeveel mensen met een lichtverstandelijke beperking er in Nederland zijn, maar de schattingen liggen tussen 1,4 miljoen en 2,2 miljoen⁹. Daarnaast worden er landelijk diverse definities gehanteerd voor deze doelgroep. In dit onderzoek hanteert het Toezicht de praktijkdefinitie van gemeenten en zorgaanbieders¹⁰:

- IQ-score cliënten tussen 50 en 85;
- Beperkt sociaal aanpassingsvermogen: het gaat om tekorten of beperkingen in het aanpassingsgedrag van een persoon, zoals verwacht mag worden op zijn leeftijd op ten minste twee leefgebieden: communicatie, zelfverzorging, zelfstandig kunnen wonen, sociale en relationele vaardigheden, functionele intellectuele vaardigheden, werk, ontspanning, gezondheid en veiligheid.

1.4 Afbakening onderzoek

Dit onderzoek wordt uitgevoerd bij drie zorgaanbieders die extramurale ondersteuning in het kader van de Wmo leveren aan mensen met een licht verstandelijke beperking (hierna: cliënten) in de gemeente Nissewaard. De gemeente Nissewaard is o.a. verantwoordelijk voor de beleidsvorming, indicatiestelling en inkoop van Wmo-ondersteuning.

1.5 Indiciestelling gemeente Nissewaard

Bij de indicatiestelling wordt de ondersteuningsvraag van een cliënt door de gemeente Nissewaard, over het algemeen, in kaart gebracht met de zelfredzaamheidsmatrix. Met dit instrument geeft de gemeente per leefgebied een score aan de zelfredzaamheid van cliënt en wordt geïndiceerd op een aantal uren en leefgebieden. De gemeente maakt naar aanleiding hiervan een "Rapport Wmo - Begeleiding" (hierna: indicatierapport) op.

Nadat het besluit is genomen dat cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning wordt de ondersteuningsvraag van cliënt geplaatst op een Dynamisch selectiesysteem (genaamd:

⁷ Het Toezicht zal begin 2019 een integraal rapport uitbrengen over de samenhangende en passende zorg in de keten bij cliënten met een licht verstandelijke beperking.

⁸ <https://www.programmasociaaldomein.nl/trajecten/vernieuwing-integraal-toezicht-sociaal-domein/>

⁹ Onderzoek samen met doelgroep, Sociaal Bestek, 2017

¹⁰ Kompas lichtverstandelijke beperking, 2016

Stipter). Op basis van informatie kunnen diverse zorgaanbieders een bieding doen om over te gaan tot levering van ondersteuning. Op basis van diverse robotvariabelen¹¹ kent de Gemeente Nissewaard cliënt toe aan één zorgaanbieder.

1.6 Selectie cliënten

In de voorbereiding van het onderzoek zijn meerdere indicatierapporten bij de gemeente Nissewaard opgevraagd en geanalyseerd. Het Toezicht heeft per zorgaanbieder een selectie gemaakt van cliënten met een licht verstandelijke beperking.

1.7 Kwaliteitseisen

Het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo 2015, artikel 3.1.

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (tweede lid sub a, Wmo);
2. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (tweede lid sub b, Wmo);
3. De voorziening is veilig (tweede lid sub a, Wmo);
4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (tweede lid sub c, Wmo);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (tweede lid sub d, Wmo).

Ten behoeve van dit onderzoek heeft het Toezicht in aanvulling op de Wmo2015 gebruik gemaakt van de volgende documenten:

1. Verordening maatschappelijke ondersteuning Nissewaard, 31 oktober 2014;
2. Toezichtkader stelseltoezicht volwassenen in het sociaal domein;
3. Regionaal toetsingskader toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond;
4. Raamovereenkomst inzake dagbesteding en individuele begeleiding Wmo, CZINK14-05-063, Perceel 2;

¹¹ Factoren die van invloed zijn bij de toewijzing van een cliënt aan een zorgaanbieder, Raamovereenkomst inzake dagbesteding en individuele begeleiding Wmo, gemeente Nissewaard, 31 oktober 2014

1.8 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt het Toezicht een rapport op. Middin heeft op 16 november 2018 dit rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Middin heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 28 november 2018 een reactie gegeven.

Daarbij heeft Middin de mogelijkheid gekregen om haar zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Middin heeft aangegeven hertegen geen bezwaar gemaakt.

Het Toezicht heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan Middin en de gemeente Nissewaard. Algemene bevindingen en aanbevelingen naar aanleiding van de drie onderzoeken en onderzoek in de keten worden beschreven in een integrale eindrapportage.

1.9 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is algemene informatie over Middin opgenomen en is uiteengezet op welke manier de zorgaanbieder invulling geeft aan ondersteuning. Hoofdstuk 3 beschrijft de bevindingen van het Toezicht over de wijze van ondersteuning. Hoofdstuk 4 geeft een eindoordeel over de kwaliteit van de geboden ondersteuning door Middin. In dit hoofdstuk worden ook de verbetermaatregelen beschreven.

2. WMO-ONDERSTEUNING DOOR MIDDIN

2.1 Middin

In juni 2018 heeft het Toezicht in het kader van proactief toezicht een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van geleverde Wmo-ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking door zorgaanbieder Middin. Middin biedt ondersteuning en zorg in Zuid-Holland op woonlocaties, activiteitencentra, op school of aan huis aan ongeveer 5000 cliënten met een verstandelijke beperking. Onder deze groep vallen mensen die kwetsbaar zijn vanuit veel verschillende aandoeningen of omstandigheden: niet-aangeboren hersenletsel (NAH), verstandelijke of lichamelijke beperking, beperkingen als gevolg van ouderdom of bijkomende psychiatrie. Door de verschillende problematieken biedt Middin op veel levensdomeinen ondersteuning. De termen Doe-Durf-Leef verwoorden de missie van Middin. Daarbij stimuleert Middin cliënten te doen wat bij hen past, te durven kiezen en hun eigen leven te leven.

De meeste Wmo-ondersteuning wordt door Middin geleverd op basis van zorg-in-natura. De Wmo-ondersteuning is divers en bestaat voornamelijk uit ambulante ondersteuning. Daarnaast levert Middin zorg aan cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw).

Het hoofdkantoor van Middin is gevestigd op de Prinses Beatrixlaan 16 te Rijswijk.

2.2 Gebiedsteam Zuid, Campanulastraat

Middin werkt met gebiedsteams. Voor Rotterdam en omstreken zijn er vier gebiedsteams, waaronder gebiedsteam Rijnmond 1. Dit betreft het gebied van Rotterdam Zuid en omstreken, met onder andere Nissewaard, Pernis en Rozenburg. In dit onderzoek heeft het Toezicht het gebiedsteam Rijnmond 1 onderzocht voor het deel wat ondersteuning biedt in de gemeente Nissewaard. Het totale team bestaat uit een zorgmanager en circa 19 medewerkers. Hiervan zijn de meesten niveau-vier begeleiders. Daarnaast is er een 5-tal niveau-vijf begeleiders en een enkele niveau-drie begeleider. Van deze medewerkers zijn er twee specifiek werkzaam in Nissewaard. Zij werken vanuit de Campanulastraat. Hier is een vestiging van beschermd en begeleid wonen van Middin gesitueerd. Op deze locatie is tevens kantoorruimte beschikbaar én kunnen cliënten langskomen voor een gesprek of soms een maaltijd.

Middin ondersteunt op dit moment nog 11 cliënten met Lvb-problematiek in de gemeente Nissewaard. Deze cliënten zijn veelal jaren bij Middin in begeleiding en hebben al langer dezelfde ambulante begeleider. In het geval van de cliënten die in het onderzoek in Nissewaard zijn betrokken, ontvangen cliënten ambulante ondersteuning van begeleiders niveau 3 en 4.

Daar waar in het rapport gesproken wordt over Middin, wordt steeds specifiek gerefereerd aan gebiedsteam Rijnmond 1, locatie Nissewaard. Daar waar gesproken wordt over de gemeente, wordt de gemeente Nissewaard bedoeld.

3. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING

3.1 Zorgovereenkomst

Eis: “De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.” (art. 3.1, tweede lid a, Wmo)

Verwachtingen uit het toetsingskader (bron: regionaal toezicht, 2016)

Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. De cliënt (en eventueel het sociale netwerk) is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft.

De geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers). Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.

Tot slot verloopt de ondersteuning naar wens en tevredenheid van cliënt en de aanbieder in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Middin grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Middin maakt gebruik van ‘Het Kompas’, met daarin de basishouding voor de manier van werken volgens de uitgangspunten van Middin en de basiswerkwijze met het proces om de kwaliteit te borgen. In ‘Het Kompas’ is cyclisch het proces vastgelegd van beeldvorming, plan, uitvoering en evaluatie.

De intake van nieuwe cliënten wordt bij Middin verzorgd door de niveau-vijf begeleider. Deze Hbo geschoolde medewerker spreekt de cliënt, stelt het cliëntplan op en maakt een risicotaxatie. In deze fase wordt eveneens bekeken welke medewerker de cliënt gaat begeleiden. Die keuze wordt bepaald op basis van de intake, de ondersteuningsvraag van cliënt en capaciteit in het team. Afhankelijk van de situatie is deze ambulante begeleider al bij de intake aanwezig, of wordt deze later in het proces betrokken.

Hierbij moet wel worden aangemerkt dat Middin al langere tijd geen intake meer heeft uitgevoerd bij ambulante cliënten met een Lvb in de gemeente Nissewaard. Dit betekent dat de bovengenoemde schets van de intake gebaseerd is op andere cliënten dan die in het onderzoek zijn betrokken.

Middin beschikt niet of slechts heel beperkt over (voor)informatie van de gemeente Nissewaard. Het ontbreken van deze informatie is naar oordeel van het Toezicht Wmo een aandachtspunt. Middin stelt dat de rapportages van de gemeente niet met hen worden gedeeld. Door het niet beschikbaar hebben van deze gemeentelijke informatie is Middin bij de vaststelling van de levensgebieden en de doelen afhankelijk van de input van cliënt (en diens sociaal netwerk) en van de professionaliteit van de eigen medewerkers. Uit onderzoek is gebleken dat ondanks het ontbreken van deze gemeentelijke informatie, de levensgebieden en de doelen die de gemeente benoemd ook door Middin zijn opgenomen. Het komt voor dat Middin meer levensgebieden omschrijft waarin ondersteuning nodig is dan dat de gemeente heeft vastgesteld. Wanneer in de praktijk blijkt dat hierdoor meer ondersteuning nodig is dan door de gemeente is geïndiceerd, dan wordt door Middin een herindicatie aangevraagd.

In de cliëntdossiers die betrokken zijn in het onderzoek is geconstateerd dat de gemeente een rapport 'WMO-begeleiding' opmaakt waar in de meeste gevallen levensgebieden benoemd worden waarin cliënt ondersteuning behoeft. De doelen die de gemeente bij de levensgebieden stelt waren veelal globaal geformuleerd. De gemeente laat aan Middin over welk doel concreet behaald moeten worden. Om dit te realiseren bepaald Middin voor iedere cliënt de zelfredzaamheid volgens een vast format. De zelfredzaamheid wordt vastgelegd in het digitale cliëntdossier. Uit het onderzoek is gebleken dat de zelfredzaamheid voor iedere cliënt is ingevuld, actueel is en dat de toelichting uitgebreid is ingevuld. De gegevens uit de bepaling van de zelfredzaamheid worden vertaald in levensgebieden en domeinen, en deze worden op hun beurt weer gebruikt voor het formuleren van concrete doelen. Dit alles is digitaal vastgelegd in het zogenoemde cliëntplan.

Voor de uitvoering van Wmo-ondersteuning aan cliënten werken de ambulant begeleiders vanuit het cliëntplan. Deze cliëntplannen, evaluaties en rapportages zijn volledig. Er wordt goed door medewerkers gerapporteerd. Op één plan na zijn de cliëntplannen ondertekend door de cliënten. In de meeste gevallen zijn de doelstellingen in het cliëntdossier voldoende SMART¹² uitgewerkt. Voorbeelden hiervan zijn dat een cliënt moet gaan uitzoeken of hij zijn abonnementen goedkoper kan afsluiten en dat afspraken op de kalender op de koelkast worden genoteerd. Een enkele keer ontbrak voldoende SMART formulering. Dit is naar oordeel van het Toezicht Wmo een aandachtspunt. Bij het doel 'huisvesting' was opgenomen: 'gaat op zoek naar woonruimte'. Zonder verder specificatie waar, op welke termijn en hoe cliënt dat gaat aanpakken. Het Toezicht Wmo constateert daarnaast dat niet alle cliëntplannen verwoord zijn in voor cliënten begrijpelijke taal; 'Begeleiding zet de G-cirkel in om keuzes te maken en zet stressreductie in door problemen in kaart te brengen'.

¹² Smart betekent: Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden

Iedere 6 maanden vindt er een evaluatie plaats op de doelen. In de evaluaties is heel goed de 'was/is' situatie te zien. Daarnaast is uit onderzoek is gebleken dat deze evaluaties methodisch plaatsvinden op alle doelen en dat, indien van toepassing, evaluaties leiden tot aanpassing van de doelen in het cliëntplan. Wanneer een situatie daarom vraagt worden tussentijdse evaluaties uitgevoerd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er sprake is van een crisissituatie of een verandering in de situatie van cliënt. Voorbeelden hiervan zijn een situatie waarin een kind uit huis werd geplaatst en een situatie waarin cliënt vanuit het ouderlijk huis zelfstandig ging wonen. In deze gevallen was tijdelijk meer ondersteuning nodig.

3.2 Afstemming

Eis: “De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.” (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)

Verwachtingen uit het toetsingskader

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. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Middin grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Cliënten hebben bij Middin een vaste begeleider. Begeleiders werken in sommige gevallen samen als duo. Wanneer zij als duo betrokken zijn bij een cliënt, zijn zij beiden goed op de hoogte van wat er bij hun cliënten speelt. De rapportages zijn hierin een belangrijk houvast. Indien gewenst stemmen begeleiders ook mondeling af. Dit kan per telefoon of op de locatie aan de Campanulastraat. Van collegiaal overleg met de intaker niveau-vijf begeleider, die op verzoek meekijkt of feedback geeft, wordt af en toe gebruik gemaakt. En in geval van ziekte of afwezigheid van een begeleider neemt de duo-begeleider de ondersteuning aan cliënten over. Cliënten ervaren het als prettig indien er twee begeleiders zijn. Zij geven aan dat beiden goed op de hoogte zijn. Ze hoeven nooit iets dubbel te vertellen.

De cliënten uit het onderzoek die Wmo-ondersteuning ontvangen van Middin zijn zonder uitzondering al jaren in begeleiding bij Middin. De begeleiders kennen de cliënten én hun netwerk goed. Indien nodig stemmen de begeleiders af met andere instanties, gaan ze mee naar de gemeente of andere hulpverleners om cliënten bij te staan. In geen van de onderzochte dossiers was sprake van actuele complexe problematiek dat regievoering noodzakelijk was. In één dossier was in het verleden wel sprake geweest van zorgen en uithuisplaatsing van kinderen. In die kwestie was destijds Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond regievoerder.

Contacten tussen de begeleiders van Middin en het overige professionele netwerk rondom een cliënt zijn in de onderzochte dossiers teruggevonden. Ontwikkelingen en gebeurtenissen worden adequaat en voldoende gerapporteerd in het digitale systeem van Middin (Vinova). Echter in alle dossiers ontbreekt een overzicht met gegevens van het netwerk (zoals bijvoorbeeld een netwerkkaart.) Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het ontbreken van overzicht met netwerkgegevens van cliënten een aandachtspunt.

Het systeem (Vinova) geeft hiervoor wel de mogelijkheid, maar het invullen is in de meeste gevallen beperkt tot de huisarts, de verzekeraar en het eerste aanspreekpunt van het sociale netwerk. Een risico zou zich naar oordeel van het toezicht Wmo kunnen voordoen wanneer een begeleider uitvalt en een vervanger in een geval van een crisissituatie niet direct beschikt over een overzicht met de netwerkgegevens van cliënt. Deze nieuwe begeleider moet daarvoor eerst alle rapportages door lezen.

Middin heeft na een pilot in 2017 een nieuwe vorm van ondersteuning gelanceerd: Digibellen. Digibellen is beeldbellen via de iPad of laptop. In de pilot werd Digibellen ingezet voor cliënten met NAH¹³. Na de pilot is deze mogelijkheid ook beschikbaar gekomen voor andere cliënten, waaronder cliënten met een LVB. Met Digibellen kunnen cliënten op een vaste tijd/datum inbellen, ook is het mogelijk spontaan te bellen. Het helpt cliënten om direct contact te kunnen hebben bij vragen. Zo wordt voorkomen dat spanning/stress oploopt in het dagelijks leven van deze cliënten. De contacten via digibellen worden verwerkt in het digitale systeem van Middin waardoor de vaste begeleiders op de hoogte zijn.

Cliënten spreken uit dat het hen vertrouwen geeft dat de begeleiders hun netwerk kennen en (vaak) meegaan naar andere instanties en/of behandelaars. In één geval was er op verzoek van cliënt geen contact met het werkleerbedrijf waar zij voorheen werkte. Cliënt wilde zelf in eerste instantie niet dat het leerbedrijf wist dat cliënt ondersteuning kreeg van Middin.

¹³ NAH, Niet Aangeboren Hersenletsel

3.3 Veiligheid

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

Verwachtingen uit het toetsingskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. Om dit te bereiken is de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht. Bij de geboden voorziening wordt hiermee voldoende rekening gehouden. Om dit te bereiken, heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd en zijn deze besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Middin aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Middin legt informatie over risico's van cliënten vast in een digitaal Vinova genaamd. Dit is vastgelegd in een werkinstructie voor medewerkers. In Vinova worden domeinen (levensgebieden) benoemd. Voor elk domein is een uitgebreide kaart waarin risico's en de zelfredzaamheid wordt vastgelegd. Allereerst wordt dit bij de intake vastgelegd, en vervolgens bij iedere evaluatie of herindicatie. Tot slot is er per domein een veld voor toelichting die, zo uit dit onderzoek blijkt, ingevuld is zodra deze van toepassing is. Het systeem is uitgebreid van aard en wordt systematisch in kaart gebracht en is steeds actueel ingevuld.

Uit de interviews blijkt in grote lijnen dat de risico's die cliënten voor zichzelf hebben benoemd, overeenkomen met die door Middin zijn vastgelegd. Ook blijkt uit de gesprekken met cliënten dat de begeleiders risico's bespreken en dat samen met cliënt interventies worden afgesproken. Zo geeft een cliënt aan dat door gesprekken met diens begeleider over vriendjes naar de huisarts te zijn gegaan voor anticonceptie.

Een andere cliënt loopt het risico op huiselijk geweld. Dit betreft zowel van de kant van cliënt als de partner. Hierop heeft Middin onder andere extra ingezet met eerdergenoemde 'digibellen'. Voor deze cliënt de afspraak gemaakt dat cliënt op maandag inbelt met de centrale. Op die manier kan cliënt structureel het weekend doornemen en hoeft deze niet te wachten tot diens vaste begeleider langs komt. Dit geeft rust voor cliënt en daarmee worden risico's verlaagd.

Het omgaan met incidenten is beschreven in de werkinstructie melden incidenten cliënt/medewerker. Hierin worden voorbeelden van incidenten gegeven en welke stappen moeten genomen en door wie. Bij incidenten die als calamiteit zijn gemeld bij de toezichthouder, wordt altijd een PRISMA-onderzoek uitgevoerd. De werkwijze hiervoor en de te ondernemen stappen en verantwoordelijkheden staan vermeld in de werkinstructie 'PRISMA-onderzoek'. Beiden werkinstructies hebben als hoofddoel het leren en verbeteren van onbedoelde

gebeurtenissen in het zorgproces. Tot slot is er werkinstructie 'melden aan de toezichthouder'. Hierin wordt niet gespecificeerd aan welke toezichthouder (Wmo of IGJ) wordt gerefereerd. Uit onderzoek is gebleken dat het afgelopen jaar geen MIC of MIM¹⁴ meldingen zijn gedaan die betrekking hadden op cliënten uit de scope van dit onderzoek.

¹⁴ MIC; Melding Incident Client, MIM; melding incident medewerker

3.4 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 toetsingskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg voor passend beleid op het punt van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers, opleiding en scholing, 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 Middin grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Uit onderzoek is gebleken dat de begeleiders ervaren en vakbekwaam zijn. In het gebiedsteam Campanulastraat werken twee ambulante begeleiders. Zij maken onderdeel uit van gebiedsteam Rijnmond 1. Een medewerker niveau vijf van dit gebiedsteam is verbonden aan de Campanulastraat. Een begeleider beschikt over een hbo-beroepsopleiding, de andere over een mbo-beroepsopleiding. De medewerker niveau vijf is ook hbo geschoold. De medewerkers regelen zelf de onderlinge afstemming en kaarten problemen aan als dat nodig is. Uit onderzoek is gebleken dat zij recent (de afgelopen 2 jaar) geen bijscholing hebben gevolgd gericht op de ondersteuning van mensen met een Lvb.

Onderzoek toont verder aan dat aansturing vanuit het management en de zorginhoudelijke aansturing op het moment van dit onderzoek onvoldoende geborgd is in dit gebiedsteam. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit een aandachtspunt. De niveau-vijf begeleider neemt momenteel niet de volledige inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van, evaluaties met en intervisie met de begeleiders niveau-drie en vier. In dit gebiedsteam is deze aansturing verwaterd waardoor begeleiders alleen feedback krijgen van een niveau-vijf begeleider wanneer zij daar zelf om vragen. De medewerkers bij Middin spreken zelf uit dat zij eraan hechten zaken als intervisie en structureel zorginhoudelijke aansturing weer op een juist niveau te gaan organiseren.

Dit gegeven is overigens ook aangekaart in het interview door de zorgmanager zelf. De manager, die ten tijde van het onderzoek recent gestart was bij Middin, geeft aan dat de onderlinge samenwerking en aansturing op de agenda van het team en hemzelf staan en dat eerste stappen zijn gezet.

Om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning te borgen beschikt Middin over het HKZ-kwaliteitskeurmerk (datum certificaat 18 februari 2018). Daarnaast zijn in het kwaliteitssysteem van de organisatie diverse protocollen en werkinstructies en checklists te vinden. Deze zijn ook beschikbaar voor het personeel. Deze documenten zijn compleet en op orde. Recent is de hand gelegd aan een nieuw inwerkdocument voor nieuwe medewerkers van gebiedsteam Rotterdam-Zuid. Deze bevat naast praktische handvatten een inwerklijst met te doorlopen onderdelen. Ook wordt een werkbegeleider gekoppeld aan de nieuwe medewerker. Het inwerkdocument moet nog in de praktijk toegepast worden.

De functiebeschrijving voor de begeleiders is uitvoerig en volledig. Middin maakt door middel van een functieomschrijving richting medewerkers voldoende duidelijk wat van hen wordt vereist en wordt verwacht op het gebied van kennis, vaardigheden en competenties. Duidelijk is gemaakt met welke aspecten medewerkers rekening moeten houden in de uitvoering van hun taken, zoals het netwerk van cliënten en veiligheid. De basis is voor elke functie gelijk; per functie (niveau-drie, vier en vijf begeleider) wordt verder specifieke verwachting benoemd en wordt een ander opleidingsniveau gekoppeld.

Een klein aandachtspunt in het licht van de focus van dit onderzoek is dat de functieomschrijvingen van toepassing is voor de ondersteuning aan licht verstandelijk beperkten, maar deze doelgroep wordt niet specifiek benoemd, evenmin de specifieke aandachtspunten voor deze doelgroep.

Er zijn bij Middin voldoende bijscholingsmogelijkheden. Medewerkers kunnen zich (eventueel na overleg met de zorgmanager) opgeven voor bijscholing via hun intranet. De medewerkers uit het onderzoek hadden hier recent (laatste twee jaar) geen gebruik van gemaakt als gevolg van hoge werkdruk. Het wel of niet volgen van bijscholing is geen punt van aandacht geweest in beoordelingen of gesprekken met de zorgmanager. Dit is naar oordeel van het Toezicht Wmo een aandachtspunt. De zorgmanager heeft in het interview aangegeven voornemens te zijn dit punt op te nemen in de gesprekscyclus met de medewerkers. Vanuit de visie van Midden blijft een grote eigen verantwoordelijkheid bij de medewerker zelf liggen, maar wel met sturing vanuit het management.

Er vinden jaarlijkse beoordelingsgesprekken plaats met medewerkers. Het jaargesprek wordt gevoerd aan de hand van een uitgebreid en volledig format. De vrij in te vullen tekst is soms wat summier ingevuld.

In alle onderzochte personeelsdossiers was een Verklaring omtrent het Gedrag (Vog) aanwezig.

3.5 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 toetsingskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt en conform geldende wet- en regelgeving.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Middin aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De privacyregeling is middels een protocol vastgelegd. Gegevensuitwisseling vindt alleen plaats met toestemming van de cliënten. Uit de interviews zijn een aantal voorbeelden naar voren gekomen waaruit blijkt dat dit ook in de praktijk wordt nageleefd door Middin; ‘mijn begeleidster vraagt altijd of ze het met mijn moeder mag bespreken’ en ‘ik wilde niet dat mijn werkgever wist dat ik begeleiding krijg’. Ook werd uit de interviews duidelijk dat cliënten goed op de hoogte zijn wanneer Middin informatie gaat delen. Hierdoor houden cliënten zelf regie. Iets wat zij erg belangrijk vinden, zo lieten zij weten.

Middin beschikt over een klachtenregeling. Ook dit is in een protocol vastgelegd. Cliënten uit het onderzoek weten dat zij een klacht kunnen indienen, maar hebben hiervan geen gebruik gemaakt.

Voor cliënten is er een informatiebrochure over privacy en klachten die zich in de informatiemap van cliënten bevindt.

Alle geïnterviewde cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning door Middin. Cliënten voelen zich gehoord door de begeleiders. Zij vinden het heel fijn dat zij een of twee vaste begeleider(s) hebben die van hun situatie af weet. Bij (andere) instanties kunnen zij zich soms een nummer voelen of ze moeten dan vaak hun verhaal dubbel vertellen. Over de begeleiders bij Middin wordt in de interviews gesproken over ‘toppertje’, ‘bij haar kan ik mijn masker afzetten’ en ‘ze geeft me zelfvertrouwen, want in mijn cultuur moet ik altijd sterk zijn, maar van mijn begeleidster hoef ik niet altijd sterk te zijn. Zij stimuleert me en zegt me dat ik het kan’.

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten zijn geborgd in ‘het Kompas’ van Middin

Hierin vindt de medewerker de basishouding en de basiswerkwijze volgens de uitgangspunten van Middin.

Tot slot beschikt Middin op organisatieniveau over een centrale cliëntenraad en diverse vormen van lokale medezeggenschap. Volgens Middin zijn er weinig extramurale cliënten die participeren in cliëntenraden. Dit geldt ook voor de cliënten die betrokken zijn in dit onderzoek. Van de cliëntenraad hebben zij niet veel weet. Daar zijn zij zelf niet in betrokken en ze horen er ook niet van.

4. EINDOORDEEL EN VERVOLG

Het Toezicht heeft in 2018 toezicht uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning, zoals deze wordt gegeven door Middin aan cliënten met een licht verstandelijke beperking. Het Toezicht heeft de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in Wmo 2015, regionale toetsingskaders en contracten tussen de zorgaanbieder en de gemeente Nissewaard.

Eindoordeel

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht dat de geboden ondersteuning door Middin grotendeels voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Onderbouwing

Onderzoek laat zien dat Middin een belangrijke rol vervult in de ondersteuning van cliënten met een licht verstandelijke beperking. De uitgangspunten voor de levering van ondersteuning zijn per cliënt goed omschreven: voor cliënten wordt de zelfredzaamheid bepaald, duidelijke doelen geformuleerd, risico's benoemd en evaluaties uitgevoerd. Dit alles gebeurt structureel en is van goede kwaliteit. Enige aandacht behoeft de omschrijving van de doelen in voor cliënt begrijpelijke taal. Het verkrijgen van gemeentelijke (voor)informatie kan beter. Het is zaak dit onderwerp met de gemeente te bespreken en zo nodig misverstanden of miscommunicatie op te lossen.

Onderlinge afstemming en afstemming met het netwerk rond een cliënt verloopt goed. Wat ontbreekt, is een overzicht van het netwerk van een cliënt in het digitale dossier. Het vastleggen van een netwerk is van belang met oog op de borging van kennis over en overdracht van cliënten. Hoewel hiernaar geen onderzoek is gedaan, is het onze verwachting dat ook voor andere cliënten, die niet in ons onderzoek zijn betrokken, een netwerkkaart (of soortgelijks) ontbreekt.

Risico's van cliënten worden systematisch in kaart gebracht en krijgen daar waar nodig aandacht in de ondersteuning. In een pilot maken enkele cliënten gebruik van de mogelijkheid van Digibellen. Deze vorm van ondersteuning lijkt aan te slaan; het vermindert spanning en stress bij cliënten.

Middin heeft op alle eisen de benodigde voorwaarden, procedures en werkwijzen goed verwoord in beleidstukken, protocollen, werkinstructies en formats. Daarnaast beschikt Middin over beroepskrachten die vakbekwaam en betrokken zijn. Dit vormt een belangrijke basis voor de kwaliteit die Middin levert in de Wmo-ondersteuning aan cliënten met een licht

verstandelijke beperking. Aandachtspunt is dat door medewerkers uit het onderzoek geen gebruik is gemaakt van de mogelijkheden tot bijscholing. Als reden hiervoor wordt de werkdruk aangedragen.

De wijze waarop Middin sturing geeft aan de medewerkers van het gebiedsteam Campanulastraat heeft op dit moment niet geheel het gewenste niveau. Dit punt wordt door Middin ook zelf aangegeven in het onderzoek. Verbetering van de zorginhoudelijke aansturing en ook van personele aansturing staan al op de agenda van de (nieuwe) zorgmanager en aanpassingen en verbeteringen zijn al ingezet.

Cliënten zijn tevreden en er is vanuit de organisatie en de medewerkers ook voldoende aandacht en betrokkenheid bij het welzijn, de vooruitgang én privacy van cliënten.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht heeft gedurende het onderzoek een aantal benodigde verbetermaatregelen geconstateerd en verwacht dat Middin voor 31 januari 2019 een plan van aanpak indient. Het Toezicht verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 juni 2019 zijn geïmplementeerd en geborgd. Middin dient het Toezicht hierover uiterlijk op 15 juni 2019 te informeren.

1. Leg het netwerk van cliënten eenduidig en compleet vast in een overzicht in het (digitale) cliëntdossier
2. Verbeter de zorginhoudelijke en functionele aansturing van medewerkers. Zet daarvoor de reeds ingezette veranderingen en verbeteringen voort.
3. Draag er zorg voor dat (bij)scholing in voldoende mate gevolgd wordt door begeleiders.

Adviezen

Daarnaast heeft het Toezicht de volgende adviezen:

1. Zorg ervoor dat de informatie over cliënten van de gemeente Nissewaard als indicatiesteller beschikbaar komt en gebruik dit als vertrekpunt voor de ondersteuning. Ga indien nodig hiervoor in overleg met de gemeente Nissewaard.
2. Verwoord cliëntplannen in voor hen begrijpelijke taal
3. Vul de documenten werkinstructie melden incidenten en PRISMA-onderzoek aan met uitleg waarnaar het woord 'toezichthouder' verwijst.
4. Heb aandacht voor, of benoem in de functieomschrijving voor ambulant begeleider de specifieke aandachtspunten voor de doelgroep Lvb.

Tot slot

Het Toezicht adviseert om de hier genoemde verbetermaatregelen en adviezen niet alleen toe te passen en uit te voeren met betrekking tot cliënten met een licht verstandelijke beperking, maar deze breed toe te passen op alle cliënten met Wmo-ondersteuning.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en het Toezicht Sociaal Domein hebben gezamenlijk onderzoek uitgevoerd bij Middin als onderdeel van proactief toezicht op de kwaliteit van geleverde Wmo-ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Vooraankondiging en aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie.
- 3) Vooranalyse van negen rapportages van Nissewaard over cliënten en negen begeleidingsplannen van cliënten.
- 4) Introductiegesprek en eindgesprek met de aanbieder (zorgmanager).
- 5) Afstemming met de aanbieder (zorgmanager) over de uitvoering van het onderzoek: planning van het locatiebezoek, de interviews met medewerkers en de interviews met de cliënten.
- 6) Locatiebezoek:
 - Onderzoek van vijf cliëntdossiers
 - Onderzoek van drie medewerkersdossiers op Vog en (voor)opleiding
 - Inventarisatie kwaliteitsdocumenten
- 7) Analyse kwaliteitsdocumenten.
- 8) Interviews met vijf cliënten.
- 9) Interviews met medewerkers
 - Interviews met drie begeleiders
 - Interview met de zorgmanager
- 10) Verzending conceptrapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor-en wederhoor op feitelijke onjuistheden met de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen openbaarmaking van dit rapport.
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Nissewaard.

BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning en zorg 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, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. Daarnaast heeft de gemeente Nissewaard als centrumgemeente voor de inkoop van Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten in de Hoeksewaard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die zorg aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) bieden en bij gemeenten zelf vanwege de ondersteuning en zorg die zij zelf in het kader van de Wmo aanbieden. De taken van de toezichthouders Wmo zijn beschreven in het regionaal toetsingskader dat door betrokken gemeenten, professionals en cliëntvertegenwoordigers is ontwikkeld en eind april 2016 is vastgesteld.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht Wmo kan worden uitgevoerd. Ten eerste bezoeken de Wmo-toezichthouder gecontracteerde aanbieders (zorg in natura) in het kader van 'structureel toezicht'. Deze bezoeken worden aangekondigd. Naar aanleiding van deze bezoeken wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar 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. Bezoeken in het kader van proactief, preventief en reactief toezicht kunnen aangekondigd, maar ook onaangekondigd plaatsvinden. Tijdens een bezoek spreken de toezichthouders met bijvoorbeeld management, medewerkers en cliënten. Ook kunnen de toezichthouders vragen om documenten in te zien. De bevindingen worden weergegeven in een rapportage. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Ook kan de toezichthouder de betreffende gemeente adviseren of indringend verzoeken om corrigerende maatregelen te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contract- en/of subsidieafspraken. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het toezicht Wmo.

Bevoegdheden

Het wel of niet meewerken aan een verzoek van de toezichthouder is voor een zorgaanbieder niet vrijblijvend. 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/

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

BIJLAGE 3 TOEZICHT SOCIAAL DOMEIN

In Toezicht Sociaal Domein (TSD) is het Rijkstoezicht georganiseerd waarin de samenwerkende inspecties toezicht houden op de werking van het stelsel van zorg en ondersteuning in het sociaal domein voor mensen die dat nodig hebben. De samenwerkende inspecties kijken daar waar maatschappelijke problemen zijn. Het toezicht draagt bij aan zorg en ondersteuning van goede kwaliteit en het vertrouwen van de burger in het stelsel. Internationale verdragen zoals die voor de Rechten van het Kind en het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens vormen een belangrijk fundament voor het gezamenlijk toezicht.

Bij Toezicht Sociaal Domein werken we met vier rijksinspecties samen. Dit zijn:

- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- Inspectie van het Onderwijs
- Inspectie Justitie en Veiligheid
- Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De gemeentelijke Wmo-toezichthouder betrekken we bij onze onderzoeken.

Gezamenlijk onderzoeken we of het totaal aan hulp voor mensen met meerdere problemen merkbaar resultaten oplevert. Daarbij is een integrale werkwijze van belang, hulp moet op elkaar zijn afgestemd. Calamiteiten onderzoeken we ook gezamenlijk als er veel partijen betrokken zijn en de samenhang ontbreekt.

In ons onderzoek staat de burger centraal. We stimuleren organisaties om gezamenlijk merkbare resultaten te behalen. We willen daarmee bijdragen aan een lerende praktijk en leren daardoor zelf ook.

Voor meer informatie zie:

www.toezichtsociaaldomein.nl

www.inspectieloketsociaaldomein.nl

www.stelseltoezichtsociaaldomein.nl