

Heronderzoek Stichting Perspektief Schoonegge 62 te Rotterdam

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

SAMENVATTING

Regionaal toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: toezicht Wmo) heeft in het kader van preventief toezicht eind 2016 een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning door stichting Perspektief (hierna: Perspektief) op de locatie Schoonegge 62 (hierna: Schoonegge) te Rotterdam. Op basis van dit onderzoek is destijds geconcludeerd dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning deels¹ voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015. Het toezicht Wmo heeft Perspektief zeven verbetermaatregelen opgelegd en vijf aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van ondersteuning aan cliënten te verbeteren. Tevens heeft het toezicht Wmo aangegeven de implementatie en borging van deze maatregelen middels een heronderzoek te controleren.

Begin 2018 heeft het toezicht Wmo een heronderzoek uitgevoerd en deze verbetermaatregelen getoetst. Het heronderzoek laat zien dat Perspektief in de afgelopen periode belangrijke stappen heeft gezet om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning aan cliënten die verblijven op Schoonegge te verbeteren. In het dienstverleningsproces heeft Perspektief diverse controlemechanismen ingebouwd en in het beleid geborgd om de situatie op Schoonegge te stabiliseren. In de vernieuwde situatie evalueert Perspektief elke drie maanden de voortgang van cliënten, brengt adequaat risico's van cliënten in kaart en stelt op basis hiervan nieuwe zorgplannen op.

Naast de door Perspektief ingezette maatregelen heeft het toezicht Wmo tijdens het heronderzoek geconstateerd dat de interventie van de gemeente Rotterdam, met de inzet op aangescherpte cliëntenprofielen, van grote waarde is geweest om de woon-en leefklimaat op de Schoonegge te verbeteren. Uit heronderzoek blijkt dat er in de vernieuwde situatie mede daardoor sprake is van meer "stabiliteit" en een hogere mate van "veiligheid" op de Schoonegge.

Op basis van de bevindingen tijdens het heronderzoek concludeert het toezicht Wmo dat alle voorgestelde verbetermaatregelen in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd zijn. Het toezicht Wmo is van oordeel dat de geboden ondersteuning aan cliënten in de vernieuwde situatie voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het toezicht Wmo heeft, in de doorontwikkeling van het borgingsproces, vier aandachtspunten gesignaleerd. Het toezicht Wmo zal geen nader onderzoek verrichten naar de bijstelling van deze punten en heeft er vertrouwen in dat het verbeterteam van Perspektief deze punten adequaat zal borgen.

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 Wmo heeft begin 2018 een heronderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning op de locatie Schoonegge van Perspektief. Dit is een locatie voor beschermd wonen in Rotterdam. In dit rapport treft u de bevindingen en het eindoordeel aan van het toezicht Wmo.

1.2 Aanleiding

Eind 2016 is het toezicht Wmo op de hoogte gebracht van een aantal ernstige incidenten en calamiteiten op de locatie Schoonegge van zorgaanbieder Perspektief. Naar aanleiding hiervan heeft het toezicht Wmo besloten om in januari 2017 een preventief onderzoek op te starten.

1.3 Onderzoek

Het toezicht Wmo heeft het toenmalige onderzoek tweeledig uitgevoerd, te weten:

1. onderzoek naar de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning;
2. onderzoek naar de getroffen verbetermaatregelen om incidenten/calamiteiten in de nabije toekomst te voorkomen.

Op basis van dit onderzoek heeft het toezicht Wmo een rapport opgemaakt en op 06 juni 2017 aan Perspektief en de gemeente Rotterdam aangeboden.

Het toezicht Wmo was tot het volgend oordeel gekomen:

- Ad 1. dat de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning door Perspektief deels voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.
- Ad 2. dat de getroffen verbetermaatregelen door Perspektief in voldoende mate zijn geborgd om herhaling van incidenten/calamiteiten te minimaliseren.

Op basis van dit onderzoek heeft het toezicht Wmo in het rapport van 6 juni 2017 aan Perspektief zeven verbetermaatregelen opgelegd en vijf aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning aan cliënten verder te verbeteren. Het toezicht Wmo heeft aangekondigd om binnen drie tot zes maanden een heronderzoek uit te voeren.

1.4 Heronderzoek

Het toezicht Wmo heeft in januari 2018 het heronderzoek uitgevoerd op de Schoonegge. Het toezicht Wmo heeft in dit heronderzoek de implementatie en borging van de opgelegde verbetermaatregelen getoetst.

1.5 Methode van heronderzoek

Om tot een gedegen oordeel te komen heeft het toezicht Wmo tijdens het heronderzoek verschillende informatiebronnen gebruikt. Door deze bronnen te vergelijken en te analyseren heeft het toezicht Wmo een oordeel kunnen vormen over de implementatie en borging van de opgelegde verbetermaatregelen. Het toezicht Wmo raadpleegde de volgende informatiebronnen:

- interview verbeterteam (bestaande uit regiomanager, programmamanager en bestuurssecretaris)
- interview met vier cliënten
- interview met vier medewerkers
- dossieronderzoek zeven cliënten
- dossieronderzoek zes medewerkers
- vernieuwd zorgbeleid, plan van aanpak verbeterplan, projectplan dagbesteding, beleid route 23, korte omschrijvingen ingezette zes projecten, actie- en besluitenlijst team Schoonegge, totaaloverzicht risico-inventarisatie Schoonegge, controlelijst auditteam op zorgplannen.

1.6 Procedure rapportage Toezicht Wmo

Naar aanleiding van elk (her)onderzoek in het kader van toezicht maakt het toezicht Wmo een rapport op. Perspektief heeft op 28 februari 2018 een concept versie van dit rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Perspektief heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 16 maart 2018 een reactie gegeven.

Daarbij heeft Perspektief de mogelijkheid gekregen om bezwaar te maken tegen publicatie van het eerste onderzoeksrapport (d.d. 06 juni 2017) en dit rapport naar aanleiding van het heronderzoek. Perspektief heeft hiertegen geen bezwaar gemaakt.

Het toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de zorgaanbieder en de gemeente Rotterdam.

2. BEVINDINGEN TOEZICHT WMO

Het toezicht Wmo geeft hieronder per verbetermaatregel een oordeel over de mate van implementatie en borging.

Verbetermaatregel 1

Zorg voor een eenduidige planmatige intake voor (nieuwe) cliënten volgens een vast herleidbaar protocol.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Perspektief heeft er voor gekozen om geen aparte intakeprotocol te implementeren, maar heeft het intakeprotocol geborgd in het vernieuwd zorgbeleid. In dit zorgbeleid zijn diverse protocollen (zowel procesmatig als inhoudelijk) verwerkt vanuit de aangeboden zorg- en dienstverlening van Perspektief.

Het vernieuwd zorgbeleid bestaat uit de volgende fasen:

- Aanmelding/ intake/ plaatsing
- Persoonlijke overdracht start zorg
- Uitvoering zorg
- Evaluatie
- Einde zorg en nazorg regulier
- Einde zorg en nazorg gedwongen beëindiging.

In dit zorgbeleid wordt gefaseerd aangegeven wie waarvoor verantwoordelijk is. Er is specifiek opgenomen welke aanvullende afspraken met de gemeente Rotterdam zijn gemaakt omtrent het *aangescherpt profiel* voor plaatsing van cliënten op de Schoonegge. Uit het heronderzoek blijkt dat het toepassen van dit profiel, als screeningsinstrument bij de intake, een (zeer) positief effect heeft gehad op de huidige woon-en leefklimaat van de Schoonegge.

In de intakefase krijgt Perspektief van de gemeente Rotterdam een kant- en-klaar ondersteuningsplan inclusief hoofd- en subdoelstellingen. Op basis van dit ondersteuningsplan voert Perspektief een plaatsingsgesprek met de cliënt. Het kan voorkomen dat er na dit gesprek wordt besloten om cliënt niet te plaatsten omdat deze cliënt niet binnen de huidige doelgroep van Schoonegge past.

Om de kwaliteit van de plaatsingsgesprekken en de samenwerking met de gemeente Rotterdam - met vaste aanspreekpersonen - te optimaliseren heeft Perspektief er voor gekozen om twee begeleiders aan te stellen in de rol van trajectregisseurs. Deze regisseurs voeren in goed overleg met de coördinator (nieuwe functie op de Schoonegge) alle plaatsingsgesprekken en zorgen voor een gedegen screening van alle nieuwe cliënten. Bij twijfel over een cliënt wordt de screening opnieuw uitgevoerd door de coördinator. In de oude situatie werden de intakes door alle begeleiders uitgevoerd en was er geen (vastgesteld) cliëntprofiel om te bepalen welke cliënten in aanmerking kwamen voor een mogelijke plaatsing op de Schoonegge. Nu is dat geborgd in het vernieuwd zorgbeleid en wordt dit uitgevoerd door twee trajectregisseurs en de coördinator.

Verder is een belangrijke verbetering, ten opzichte van de oude situatie, dat cliënten vanaf het begin (bij het plaatsingsgesprek) duidelijk geïnformeerd worden over de leefregels die van toepassing zijn op de Schoonegge en welke mogelijke consequenties er kunnen volgen als cliënten zich daar niet aan houden. Als een cliënt zich tijdens het plaatsingsgesprek begeleidbaar opstelt, wordt overgegaan tot de start van het zorggesprek. Tijdens dit gesprek wordt het zorgaanbod van Perspektief besproken. Samen met de cliënt wordt een zorgplan opgemaakt en een aantal doelstellingen (met concrete acties) worden geformuleerd. De cliënten beamen dat het fijn is dat er vanaf het begin duidelijkheid is omtrent de wederzijdse verwachtingen.

Met betrekking tot de borging van protocollen in het algemeen stelt Perspektief dat elk protocol een proceseigenaar heeft met een revisiedatum. Indien noodzakelijk wordt protocol opnieuw bekeken en vastgesteld. Het vernieuwd zorgbeleid, waarin de intakefase is geborgd, is geldig tot 11 september 2020 en valt onder de verantwoordelijkheid van de manager Zorg.

Verbetermaatregel 2

Opstellen van een protocol risico-inventarisatie en het gebruik hiervan borgen in de organisatie. De toezichthouder verwacht een risico-inventarisatie voor alle bestaande en nieuwe cliënten. De toezichthouder verwacht dit onderdeel bovendien terug te vinden in rapportages. De toezichthouder geeft als voorbeeld de invoering van een instrument als Triasweb. Een dergelijk instrument maakt risicoprofielen van cliënten en bundelt deze per afdeling zodat veiligheidsbeleid gericht kan worden getoetst en een verbeteradvies kan worden geformuleerd.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en grotendeels geborgd.

Onderbouwing

Perspektief heeft in de vernieuwde situatie diverse controlemechanismen ingebouwd om de risico's enerzijds (op cliëntniveau) in kaart te brengen en anderzijds (op locatieniveau) beheersbaar te houden. Als er bij de aanmelding vanuit de gemeente Rotterdam twijfels zijn over een cliënt met verhoogd risico wordt dit aan Perspektief doorgegeven². Bij dit soort aanmeldingen wordt de cliënt eerst door de coördinator uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Het doel van dit gesprek is om een risico-inventarisatie uit te voeren en na te gaan in hoeverre cliënt past binnen de huidige doelgroep van Schoonegge. Indien cliënt geplaatst kan worden volgt er een gesprek met een trajectregisseur. Bij cliënten met geen of weinig risico's (vastgesteld vanuit de gemeente Rotterdam) wordt het kennismakingsgesprek overgeslagen en wordt cliënt, door een trajectregisseur, direct uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek. Bij het plaatsingsgesprek wordt ook een risico-inventarisatie uitgevoerd.

Voor de implementatie van het risico-inventarisatie instrument heeft Perspektief een verkennend gesprek gevoerd met Triasweb. Perspektief is tot de conclusie gekomen dat Triasweb geen passend instrument kan aanbieden voor de doelgroep van de Schoonegge. Op basis hiervan heeft Perspektief besloten om zelf een risico-inventarisatie instrument te bouwen. Een belangrijke afweging hiervoor was dat dit instrument ook geïmplementeerd kon worden in het kwaliteitssysteem van Perspektief.

Het risico-inventarisatie instrument van Perspektief is opgebouwd uit de volgende risicofactoren: 1) score vanuit de brondocumenten, 2) risico op de beïnvloedbaarheid, 3) risico op hoge impact intern, 4) risico op hoge impact extern, 5) besluit tot plaatsing en/of continuering zorg, 6) besluit tot uitplaatsing, 7) besluit tot beëindiging plaatsing.

² Deze werkwijze wordt door de gemeente Rotterdam gehanteerd tot 1 maart 2018

Op basis van een ingevulde score geeft de risico-inventarisatie één van de volgende kleuren aan: groen, oranje of rood (afgeleid van het stoplichtmodelmodel). In het vernieuwd zorgbeleid staat aangegeven dat er in geval van een oranje en/of rode score ook een signaleringsplan opgemaakt moet worden.

Het risico-inventarisatie instrument is medio december 2017 geïmplementeerd in het kwaliteitssysteem en verplicht de trajectregisseurs in de vernieuwde situatie om vervolgfafspraken, met betrekking tot de risico's, te maken. Ten tijde van het heronderzoek werd de risico-inventarisatie tijdens de planningsgesprekken, in afstemming met de coördinator, nog handmatig ingevuld door de trajectregisseurs.

In het vernieuwd zorgbeleid staat aangegeven dat er elke drie maanden, samen met cliënt, een risico-inventarisatie uitgevoerd moet worden. In alle onderzochte dossiers was een ingevulde risico-inventarisatie aanwezig. Bij cliënten met een "oranje" score was eveneens een signaleringsplan aanwezig. De geïnterviewde cliënten beaamden dat de risico-inventarisatie in afstemming met hen wordt ingevuld. Om de risico's over de totale doelgroep van de Schoonegge inzichtelijk te krijgen hanteert Perspektief ook een totaaloverzicht. Op basis van het totaaloverzicht kan besloten worden om een cliënt met een bepaalde problematiek niet te plaatsen, zodat de balans van de groep niet in gevaar komt. Wel heeft het toezicht Wmo geconstateerd dat de onderbouwing in de rapportages over risico's aanzienlijk van elkaar verschilt of in sommige gevallen niet aanwezig is. In sommige rapportages wordt de risico-inventarisatie enkel weergegeven met een score. Perspektief is zich hiervan bewust en geeft aan dat de trajectregisseurs hier meer handigheid in moeten krijgen om risico's te interpreteren en te onderbouwen met een toelichting. Totdat dit goed geborgd is, blijft de coördinator als extra check kennismakingsgesprekken voeren. Het is de bedoeling dat de trajectregisseurs in de nabije toekomst deze cliënten zelf gaan beoordelen in een regulier plaatsingsgesprek. Het toezicht Wmo onderkent dat de daadwerkelijke borging van een dergelijk instrument enige tijd vereist om de risicofactoren verder te optimaliseren aan de doelgroep van Schoonegge. Naar oordeel van het toezicht Wmo is het positief dat Perspektief investeert in een eigen instrument waarbij op basis van incidenten en praktijksituaties het instrument verder doorontwikkeld wordt. En dat cliënten met een verhoogd risico in het belang van de totale groep, goed gescreend worden.

Alle geïnterviewde cliënten en medewerkers waren zeer te spreken over de huidige (prettige) sfeer op de Schoonegge. Er was sprake van meer stabiliteit en hogere mate van veiligheid. Dat kwam met name doordat er minder gecompliceerde en agressieve cliënten toegelaten werden op de Schoonegge. Naar oordeel van het toezicht Wmo heeft de interventie van de gemeente Rotterdam (aangescherpt profiel bij plaatsing van nieuwe cliënten) een positief effect gehad op het huidige woon- en leefklimaat op de Schoonegge.

Verbetermaatregel 3

Zorgen voor een gedegen vertaling van alle leefgebieden van het ondersteuningsplan naar het zorg-en herstelplan. Alle doelen moeten smart geformuleerd worden.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en grotendeels geborgd.

Onderbouwing

In het vernieuwd zorgbeleid staat aangegeven dat er elke drie maanden een evaluatie moet plaatsvinden door middel van een “eigen regie meting”. Deze meting wordt uitgevoerd door de trajectregisseurs en het resulteert in een nieuw zorgplan met (mogelijk) nieuwe doelen voor de cliënten. Het kan ook voorkomen dat een bepaald doel niet is behaald en dat daar een langere periode voor nodig is.

In alle onderzochte dossiers waren driemaandelijks zorgplannen aanwezig. De doelen worden in afstemming met de cliënten smart geformuleerd en geconcretiseerd met uit te voeren acties door cliënten. Naar oordeel van het toezicht Wmo is vooral de vertaling van doelen naar acties erg positief waardoor cliënten ook begrijpen welke handelingen ze daadwerkelijk moeten verrichten.

De kwaliteit van de zorgplannen en de geformuleerde doelstellingen is door Perspektief geborgd bij afdeling interne audit. Deze afdeling doet steekproefsgewijs een inhoudelijke controle op de zorgplannen en koppelt de resultaten hiervan terug naar de regiomanager en coördinator waarna indien wenselijk een kwaliteitsverbetering gerealiseerd kan worden.

Het toezicht Wmo heeft bij de (door)ontwikkeling van deze verbetermaatregel nog twee aandachtspunten, te weten:

1. De evaluatie van de doelen in de zorgplannen wordt in de cliëntenrapportage (logs) gerapporteerd, waardoor het moeilijk te achterhalen is of een doel behaald is en welke vervolgoelen (acties) op basis hiervan ingezet moeten worden. Hierdoor ontbreekt een totaalbeeld over de voortgang van cliënt.
2. Het toezicht Wmo heeft in de zorgplannen opgemerkt dat er nog onvoldoende onderscheid gemaakt wordt tussen “lange termijn doelen” en “korte termijn doelen”, waarbij een korte termijn doel kan bijdragen aan een lange termijn doel.

Positief is dat deze punten onder aandacht is bij het management (staat beschreven in actie- en besluitenlijst van het team Schoonegge) van Perspektief en onderzocht wordt op welke manier dit het beste geborgd kan worden.

Verbetermaatregel 4

Structureel en samen met cliënten werken aan het behalen van de gestelde doelen. De toezichthouder verwacht in het bijzonder dat de deelname van cliënten aan dagbestedingsactiviteiten wordt verhoogd.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

In de vernieuwde situatie biedt Perspektief elke dag twee vormen van dagbesteding aan. Alle cliënten op de Schoonegge krijgen inmiddels dagbesteding aangeboden.

Arbeidsmatige dagbesteding

Arbeidsmatige dagbesteding wordt elke dag tussen 10 uur en 15 uur aangeboden. Eenmaal in de twee weken (op de donderdag) heeft de werkbegeleider verlof en dan heeft de groep ook vrij. Voorheen werd arbeidsmatige dagbesteding enkel in Delft aangeboden en werden cliënten met een busje opgehaald en teruggebracht. Om deze vorm van dagbesteding laagdrempeliger te maken is gekozen om een ruimte om te bouwen (op de begane grond op de Schoonegge) naar een werkzaal. Een huismeester is verantwoordelijk gemaakt in de rol van “werkmeester” om deze vorm dagbesteding aan te bieden. Uit het personeelsdossier blijkt dat deze medewerker in het verleden een soortgelijke functie heeft uitgevoerd bij een andere werkgever. Het toezicht Wmo heeft deze werkzaal bezocht en gesproken met deze werkmeester. De aangeboden activiteiten bestaan vooral uit: productiewerkzaamheden, houtbewerking en in de nabije toekomst fietsenreparatie.

Sociale dagbesteding

Deze vorm van dagbesteding wordt elke dag tussen 10 uur en 14 uur aangeboden op de Schoonegge. Hiervoor is een nieuwe medewerker in de rol van “medewerker woonzorg” aangesteld en een ruimte op de Schoonegge ingericht. Het toezicht Wmo heeft deze ruimte bezocht en gesproken met deze medewerker. Bij de sociale dagbesteding is het doel dat cliënten een zinvolle dagbesteding hebben gericht op het behoud of ontwikkeling van praktische en creatieve vaardigheden. Volgens de begeleider is de toegang tot sociale dagbesteding laagdrempelig en mogen cliënten zonder afspraak binnenkomen.

Een belangrijk verschil ten opzichte van de oude situatie is dat cliënten tijdens het plaatsingsgesprek al geïnformeerd worden dat ze actief moeten deelnemen aan een vorm van dagbesteding. In alle onderzochte zorgplannen zijn doelen geformuleerd met betrekking tot deelname aan dagbesteding. In de cliëntenrapportages is nauwkeurig bijgehouden dat cliënten zijn gewekt en uitgenodigd voor deelname aan dagbesteding. In sommige gevallen is

terug te lezen dat cliënten niet willen, maar zich toch verantwoordelijk voelen om deel te nemen. Uit interviews blijkt dat cliënten in het begin terughoudend zijn om deel te nemen aan dagbesteding, maar onder positieve druk van begeleiders toch deelnemen en het vervolgens leuk gaan vinden.

Een cliënt vertelde tijdens een interview dat ze in het begin op geen enkele manier wilde deelnemen aan dagbesteding, maar dat ze nu heel erg blij is dat die mogelijkheid er is. Deze cliënt vindt het vooral leuk om tijdens de dagbesteding in contact te komen met andere cliënten en door dagbesteding veel meer structuur heeft in de dag- en nachtritme. Volgens een medewerker zorgt een gestructureerde vorm van dagbesteding ook voor meer stabiliteit en rust op de Schoonegge. In de oude situatie was de doelgroep zo complex en divers dat de begeleiders niet toe kwamen aan het aanbieden van dagbesteding. Daarom is volgens deze medewerker het effect van deze maatregel positief merkbaar onder de cliënten.

Verbetermaatregel 5

Zorgen voor uitvoering van de functioneringscyclus conform de eigen intern vastgestelde protocollen. Van belang is om de protocollen aan te vullen met functie-eisen of resultaatafspraken en deze laten terugkomen in de gesprekken en de verslagen.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

In de selectie van de medewerkers heeft het toezicht Wmo van zowel oude als nieuwe medewerkers dossiers opgevraagd.

De medewerkers hebben in de vernieuwde situatie eerst een doelgesprek waarbij, in afstemming met de coördinator en regiomanager, een aantal doelen voor het komend jaar worden geformuleerd. De medewerkers verwerken deze doelen in een verslag "doelgesprek" waarbij doelen smart geformuleerd worden. De medewerkers en de regiomanager hebben in het verslag nog de ruimte om bijzonderheden in het verslag op te nemen.

Na een jaar wordt in een resultaatgesprek de gestelde doelen geëvalueerd en worden de medewerkers op basis van onvoldoende, voldoende of goed beoordeeld. Het verslag resultaatgesprek wordt door de medewerker en regiomanager ondertekend.

In alle onderzochte personeelsdossiers is een ingevulde verslag doel- en resultaatgesprek aangetroffen.

Verbetermaatregel 6

In aanvulling op de huidige trainingen het onderwerp vakbekwaamheid beter borgen in de praktijk. Als onderdeel van deze vakbekwaamheid ziet de toezichthouder de vertaling van praktijk. Als onderdeel van deze vakbekwaamheid ziet de toezichthouder de vertaling van de opleiding naar de dagelijkse praktijk. Dit kan bijvoorbeeld door middel van intervisie, begeleiding op de werkvloer en het inwerken van (nieuwe) medewerkers. Perspektief moet dit bovendien herleidbaar vast leggen in de personeelsdossiers.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Perspektief heeft bij deze maatregel een nieuw programma ontwikkeld: *Cyclus Route 23*. In dit programma is het dienstverband van de nieuwe medewerker gekoppeld aan een (inwerk)programma van drieëntwintig maanden waarin concreet (ook in tijd) staat beschreven wie verantwoordelijk is voor welke activiteit en wat het doel hiervan is. Op het moment dat een bepaalde activiteit is behaald, wordt dit in de cyclus van de medewerker voor akkoord ondertekend door de regiomanager en medewerker.

In dit programma is de inwerkperiode van de eerste vier weken uitgebreid beschreven. De nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een mentor en er volgt na vier weken einde proeftijd gesprek. De coördinator en regiomanager voeren een gesprek met de medewerker en de eerste vier weken wordt geëvalueerd. Hiervan wordt een verslag opgemaakt en beschreven welke aandachtspunten er vanuit de volgende disciplines zijn: werving & selectie, regiomanager en inwerkprogramma. Op basis van dit gesprek wordt onder andere besloten of de medewerker in voldoende staat wordt geacht om de doelgroep van de Schoonegge te kunnen begeleiden.

Perspektief heeft er voor gekozen om de *Cyclus Route 23* bij alle nieuwe medewerkers toe te passen. De oude medewerkers zijn in dit programma niet meegenomen. Die krijgen op basis van hun behoefte een op maat traject aangeboden. In alle onderzochte personeelsdossiers van de nieuwe medewerkers is een ondertekend plan *Route 23* en verslag einde proeftijdgesprek aangetroffen.

Daarnaast wordt door Perspektief eenmaal per kwartaal intervisie georganiseerd. Op basis van de behoefte van de medewerkers of het team wordt door de coördinator bepaald of er een spreker over een specifiek thema wordt uitgenodigd. In de afgelopen periode is intervisie geweest over autisme en verstandelijk beperkten. Het toezicht Wmo heeft de planning van de intervisie en de verantwoordelijke medewerker hiervoor in de actie- en besluitenlijst van team Schoonegge aangetroffen.

Verbetermaatregel 7

De toezichthouder verwacht dat Perspektief aangeeft hoe de aanbeveling uit de MIC rapportage 2016 met betrekking tot de twee woonhotels worden of zijn opgevolgd.

Oordeel

Deze maatregel is door Perspektief in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Perspektief heeft naar aanleiding van deze maatregel met name de werving & selectie procedure voor de woonhotels aangescherpt. In de vernieuwde situatie wordt geen voorselectie meer uitgevoerd op sollicitatiebrieven. Alle sollicitanten worden uitgenodigd voor een kort kennismakingsgesprek. Degene die mogelijk in aanmerking komen voor een baan zijn verplicht om mee te lopen op de Schoonegge. Het doel hiervan is om na te gaan of de sollicitanten daadwerkelijk affiniteit hebben met de doelgroep op de Schoonegge.

Ten tijde van het heronderzoek had een sollicitant een meeloopdag op de Schoonegge. Het toezicht Wmo heeft een kort gesprek gevoerd met deze sollicitant. Volgens de sollicitant was de meeloopdag een win-win situatie. Het gaf zowel Perspektief als de sollicitant veel meer inzicht welke (wederzijdse) verwachtingen er zijn bij eventueel het aangaan van een dienstverband.

Naast deze manier van selecteren staat Perspektief in de vernieuwde situatie langer stil bij de evaluatie van einde proeftijd. Bij de evaluatie wordt concreet gekeken naar de ontwikkelpunten van de medewerker in relatie tot de doelgroep op de Schoonegge.

Verder zijn een aantal medewerkers van de Schoonegge inmiddels geschoold met een training bedrijfsopvangteam (BOT) en krijgen medewerkers standaard scholing op het gebied van bedrijfshulpverlening (BHV) en medicatie.

In de vernieuwde situatie wordt ook meer op niveau van medewerker gekeken en aansluiting gezocht bij de sterke punten van de medewerker. Sommige medewerkers zijn bijvoorbeeld goed in dossierregistratie en anderen in het omgaan met cliënten met een bepaald problematiek. Naar aanleiding van deze aanpak is een pilotproject opgestart: *“verbetering medewerkersproces: blij mede werkers zorgen voor blij klanten!”*. Door middel van deze aanpak wilt Perspektief medewerkers langer aan zich binden omdat het moeilijk is om “goede” medewerkers te vinden.

Aanbevelingen

Het toezicht Wmo had in het onderzoek vijf aanbevelingen gedaan aan Perspektief. Perspektief was niet verplicht om deze over te nemen. Het toezicht Wmo heeft tijdens het heronderzoek wel navraag gedaan in hoeverre deze aanbevelingen zijn overgenomen. Het toezicht Wmo doet hierover geen oordeel, maar beschrijft enkel de huidige situatie.

De geformuleerde aanbevelingen waren als volgt:

- 1. Op locatie Schoonegge is gekozen voor één regiomanager waar andere locaties een regiomanager en een locatiemanager hebben. Hierdoor bestaat op locatie Schoonegge het risico dat de regiomanager niet toekomt aan de personele aansturing van de medewerkers en er een vacuüm ontstaat tussen uitvoering en management. Overweeg hierop maatregelen (bijvoorbeeld ook een tweehoofdige leiding).*
- 2. Creëer meer mogelijkheden voor cliënten om gezamenlijke activiteiten te organiseren. Bijvoorbeeld met behulp van een activiteitenbegeleider. Als voorbeeld noemt de toezichthouder de kookavonden. Cliënten waarderen deze avonden, maar deze zijn slechts eens per maand. Verhoog dit aantal of biedt alternatieven.*
- 3. Creëer meer gelegenheden waarbij cliënten en de medewerkers elkaar in groter verband spreken. Bijvoorbeeld door middel van vaste wekelijkse bijeenkomsten per verdieping.*
- 4. Blijf investeren in contact met de buurt en haar bewoners.*
- 5. Leg afspraken met derden, zoals de gemeente, schriftelijk vast.*

Huidige situatie

Ad 1) Perspektief heeft deze aanbeveling overgenomen en voor Schoonegge een coördinator aangesteld. De regiomanager blijft eindverantwoordelijk. De coördinator is vooral verantwoordelijk voor de personele aansturing en inhoudelijke controle cliëntendossiers. Uit het dossier van deze medewerker blijkt dat Perspektief de rol van coördinator heeft geformaliseerd.

Ad2 en Ad3) Alle cliënten op de Schoonegge hebben inmiddels dagbesteding. Het maandelijkse cliëntendiner blijft bestaan. Daarnaast kunnen cliënten, indien wenselijk tegen een kleine vergoeding, een aantal avonden in de week mee eten. Voorts zijn de huiskamers per verdieping uitgebreid en wordt er eenmaal per week een overleg (medezeggenschap) onder leiding van een begeleider georganiseerd. De opkomst per verdieping is nog wisselend en sommige cliënten vinden deelname hieraan moeilijk.

Ad4) Volgens Perspektief wordt de verstandhouding met de buurt steeds beter. Inmiddels is er een bewoner gestart als vrijwilliger op de Schoonegge. De buurtbarbecue is dit jaar drukker bezocht door omwonenden. Perspektief heeft voor de (nabije) toekomst meer plannen, zoals klussendienst in de wijk of winkeltje van cliënten, om het contact met de wijk te optimaliseren.

Ad5) Volgens Perspektief is deze aanbeveling overgenomen en alle afspraken met (keten)partners worden vastgelegd en ter verificatie nagestuurd.

3 EINDOORDEEL EN VERVOLG

Het toezicht Wmo heeft in januari 2018 een heronderzoek uitgevoerd naar de implementatie en borging van de voorgestelde verbetermaatregelen bij Perspektief. Op basis van de bevindingen uit het heronderzoek concludeert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door Perspektief voldoet³ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Naar oordeel van het toezicht Wmo heeft Perspektief alle voorgestelde verbetermaatregelen in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd om de kwaliteit van de geboden Wmo-ondersteuning verder te verbeteren.

Het toezicht Wmo heeft, in de doorontwikkeling van het borgingsproces, onderstaande vier aandachtspunten gesignaleerd. Het toezicht Wmo zal geen nader onderzoek verrichten naar de bijstelling van deze punten en heeft er vertrouwen in dat het verbeterteam van Perspektief deze punten adequaat zal borgen.

1. De woon- en leefklimaat ten opzichte van oude situatie aanzienlijk is verbeterd. Dit komt mede door het aangescherpt cliëntprofiel van de gemeente Rotterdam. Naar oordeel van het toezicht Wmo blijft afstemming tussen de gemeente Rotterdam en Perspektief bij de aanmelding van (nieuwe) cliënten van belang om de gecreëerde stabiliteit te behouden (zie pagina 7).
2. Eenduidige verslaglegging (met toelichting) is bij de uitgevoerde risico-inventarisaties (zie pagina 7).
3. Eenduidige verslaglegging bij de uitgevoerde driemaandelijke evaluaties om het totaalbeeld van cliënten te kunnen volgen (zie pagina 8).
4. Onderscheid maken in korte- en lange termijn doelen in zorgplannen (zie pagina 8).

³ 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.

BIJLAGE 1 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:

<http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/zorgverlening/toezicht-wmo.html>

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl