



**GGD**  
Rotterdam-Rijnmond



Toezicht Sociaal Domein  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

**DE KWALITEIT VAN EXTRAMURALE  
WMO-ONDERSTEUNING AAN CLIENTEN MET EEN  
LICHT VERSTANDELIJKE BEPERKING  
DOOR ZUIDWESTER**

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

15 november 2018

# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING... ..</b>	<b>3</b>
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
<b>2. WMO-ONDERSTEUNING DOOR ZUIDWESTER .....</b>	<b>7</b>
2.1 Stichting Zuidwester .....	7
2.2 Eigenz Voorne-Putten .....	7
<b>3. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING .....</b>	<b>8</b>
3.1 Zorgovereenkomst.....	8
3.2 Afstemming.....	11
3.3 Veiligheid .....	13
3.4 De beroepskracht .....	15
3.5 Respect en rechten .....	17
<b>4. EINDOORDEEL EN VERVOLG .....</b>	<b>19</b>
<b>BIJLAGEN</b>	
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 Zuidwester (hierna: Zuidwester). Het Toezicht heeft in juni 2018 de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek concludeert het Toezicht dat de geboden ondersteuning deels<sup>1</sup> voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

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

---

<sup>1</sup> 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 toezicht<sup>2</sup> 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 keten<sup>3</sup> 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 afglijden<sup>4</sup>. 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 werkplan<sup>5</sup> 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- 2019<sup>6</sup> 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

---

<sup>2</sup> Risicogestuurd toezicht

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

<sup>4</sup> Lvb in gemeentelijk beleid, onderzoek en Business Intelligence gemeente Rotterdam,2018

<sup>5</sup> [https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/WERKPLAN-2018\\_toezicht-Wmo-RR\\_def.pdf](https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/WERKPLAN-2018_toezicht-Wmo-RR_def.pdf)

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

krijgen<sup>7</sup>. 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<sup>8</sup>.

### **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 miljoen<sup>9</sup>. Daarnaast worden er landelijk diverse definities gehanteerd voor deze doelgroep. In dit onderzoek hanteert het Toezicht de praktijkdefinitie van gemeenten en zorgaanbieders<sup>10</sup>:

- 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:

---

<sup>7</sup> 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.

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

<sup>9</sup> Onderzoek samen met doelgroep, Sociaal Bestek, 2017

<sup>10</sup> 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 robotvariabelen<sup>11</sup> 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 1;
5. Raamovereenkomst inzake dagbesteding en individuele begeleiding Wmo, CZINK14-05-063, Perceel 2;

---

<sup>11</sup> 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. Zuidwester heeft op 16 november 2018 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Zuidwester heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 30 november 2016 een reactie gegeven.

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

Het Toezicht heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan Zuidwester 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 Zuidwester 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 Zuidwester. In dit hoofdstuk worden ook de verbetermaatregelen beschreven.

## 2. WMO-ONDERSTEUNING DOOR ZUIDWESTER

### 2.1 Stichting Zuidwester

In juni 2018 heeft het Toezicht in het kader van proactief toezicht een onderzoek uitgevoerd bij zorgaanbieder Zuidwester. Zuidwester is hoofdzakelijk actief in vijf regio's: Voorne-Putten, Hoeksche Waard /Rotterdam, Goeree-Overflakkee, West-Brabant en Zeeland<sup>12</sup>. De meeste ondersteuning wordt door Zuidwester geleverd op basis van zorg-in-natura. De ondersteuning is divers en bestaat vooral uit intramurale ondersteuning. Daarnaast levert Zuidwester zorg aan cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw).

Het hoofdkantoor van Zuidwester is gevestigd op de Dwarsweg 40 te Middelharnis. Zuidwester werkt vanuit drie kernwaarden: *Eigenheid, Gastvrij en Samen*. In de missie<sup>13</sup> van staat aangegeven dat Zuidwester er is voor "*kwetsbare mensen*" en hen ondersteunt in het hebben van regie op het eigen leven, op het gebied van wonen, dagbesteding, werk, individuele begeleiding en behandeling<sup>14</sup>. Daarbij wordt veel waarde gehecht aan individualiteit en worden de 'mogelijkheden' van mensen gestimuleerd. Voor de komende jaren wordt gewerkt vanuit een projectprogramma 'Route 2020', waarbij met name aandacht is voor de driehoek cliënt, verwant en medewerker.

### 2.2 Eigenz Voorne-Putten

'Eigenz' is onderdeel van Zuidwester en verantwoordelijk voor de levering van extramurale ondersteuning aan cliënten thuis. Elke regio heeft een eigen Eigenz team met een zorgmanager. Financieel gezien hebben alle Eigenz-teams hun eigen budget.

Alle opgedane bevindingen uit dit onderzoek hebben betrekking op het Eigenz-team Voorne-Putten (hierna: Zuidwester). Dit team bestaat uit een zorgmanager en negen vaste ambulante begeleiders in Nissewaard.

---

<sup>12</sup> Kwaliteitsrapport Zuidwester, 2017

<sup>14</sup> <https://www.zuidwester.org/missie-en-visie>



### 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 Zuidwester deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

Uit het onderzoek blijkt dat bij de aanmelding van nieuwe cliënten eerst de zorgmanager voor een intakegesprek op huisbezoek gaat. Op basis van dit gesprek wordt de ondersteuningsvraag van cliënt vastgesteld en de cliënt toebedeeld aan een begeleider. Voor de levering van ondersteuning aan cliënten werkt Zuidwester met twee plannen: ‘*jij bent*’ en een ‘*ondersteuningsplan*’.

In het ‘*jij bent*’ worden verschillende leefgebieden van cliënt in kaart gebracht. Zo is er aandacht voor: persoonlijke achtergrondinformatie van cliënt, psychisch functioneren, gedrag, sociale redzaamheid, sociaal netwerk, medische gegevens en bewegen-verplaatsen en oriëntatie. Zuidwester hanteert een standaard format voor dit plan waarbij per leefgebied verschillende subvragen zijn geformuleerd om zoveel mogelijk op een gestructureerde wijze achtergrondinformatie over cliënt te verzamelen. Op basis van deze informatie maakt de begeleider, samen met de cliënt, een ‘*jij bent*’ op. Dit plan heeft grote overeenkomsten met een zelfredzaamheidsmatrix<sup>15</sup> dat door de gemeente Nissewaard wordt gebruikt. Een belangrijk verschil is dat de zelfredzaamheid van cliënt in het ‘*jij bent*’ niet wordt gemeten.

<sup>15</sup> Instrument om de zelfredzaamheid van cliënten in kaart te brengen

Het 'ondersteuningsplan' is een doorvertaling van de ondersteuningsvraag van cliënt naar persoonlijke doelen. In dit plan wordt met cliënt concrete afspraken gemaakt om deze doelen te behalen. Verder wordt het ondersteuningsplan in samenspraak met cliënt in begrijpelijke taal opgemaakt en door cliënt ondertekend.

Volgens cliënten wordt over het algemeen in brieven en plannen moeilijke taal gebruikt waardoor ze snel afhaken. Vaak begrijpen ze niet wat er in deze brieven en/of plannen staat. Daarom vinden cliënten het niet fijn om planmatig te werken. Ze vinden het belangrijk dat er iemand is die ze kunnen vertrouwen om deze brieven en/of plannen te kunnen 'vertalen'. Het Toezicht heeft geconstateerd dat Zuidwester op dit onderdeel een belangrijke vorm van ondersteuning biedt aan deze cliënten.

Het Toezicht heeft meerdere elektronische cliëntendossiers onderzocht. Hieruit blijkt dat de kwaliteit van de plannen van elkaar verschillen. Uit een aantal plannen blijkt onvoldoende dat het gaat om cliënten met een Lvb. Daarbij komen de doelen onvoldoende overeen met de gestelde indicaties van de gemeente Nissewaard. Volgens Zuidwester komt dit doordat de gemeente Nissewaard de indicatierapporten niet deelt met de cliënt en de zorgaanbieders. Daarom is het niet mogelijk om doelen te formuleren die standaard overeenkomen met de indicatie van de gemeente. Dit onderdeel is naar oordeel van het Toezicht een belangrijk aandachtspunt.

In de aanwezige plannen wordt de ondersteuningsvraag van cliënt voldoende concreet en smart<sup>16</sup> geformuleerd. Desalniettemin heeft het Toezicht niet in alle cliëntendossiers een 'jij bent' en een 'ondersteuningsplan' aangetroffen. Volgens Zuidwester heeft dit verschillende oorzaken. Sommige begeleiders hadden lange tijd geen toegang tot het systeem waardoor de plannen niet toegevoegd zijn aan de elektronische cliëntendossiers. Deze plannen zijn in een later stadium wel overlegd met het Toezicht.

Bij één cliënt heeft Zuidwester afgezien om planmatig (met een ondersteuningsplan en jij bent) te werken omdat deze cliënt instanties niet vertrouwt. Door een plan op te stellen zou de cliënt mogelijk afhaken en de ondersteuning beëindigen.

Verder zijn in alle onderzochte dossiers evaluaties aangetroffen. Deze evaluaties zijn, in de meeste gevallen na een jaar, uitgevoerd en (als tekst) toegevoegd aan de bestaande ondersteuningsplannen. Het toezicht heeft hierin geconstateerd dat de evaluaties overeenkomen met de gestelde doelen en er in de nieuwe ondersteuningsplannen aangepaste doelen worden geformuleerd.

---

<sup>16</sup> Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden

Een aandachtspunt is de kwaliteit van de tussentijdse rapportages aanzienlijk van elkaar verschillen. In sommige dossiers wordt uitgebreid tussentijds gerapporteerd en een verbinding gemaakt met de gestelde doelen van cliënten. Maar in andere cliëntendossiers wordt minimaal gerapporteerd over de voortgang van en in sommige dossiers wordt wel gerapporteerd maar onvoldoende verbinding gemaakt met het ondersteuningsplan.

Zuidwester gebruikt een standaard format om de kwaliteit van de plannen en evaluaties te borgen, maar erkent dat er in de praktijk onvoldoende sturing is om deze rapporten te toetsen en de kwaliteit te verbeteren.

Volgens de begeleiders zijn de meeste protocollen (werkinstructies en/of richtlijnen) gericht op het aanbieden van intramurale zorg. Binnen Zuidwester zijn er weinig protocollen specifiek gericht op het bieden van extramurale ondersteuning. Daarom is er onder de begeleiders ook verschil van inzicht over de termijnen wanneer een ondersteuningsplan, na een intake, opgemaakt moet worden. Om dit probleem op te lossen is Zuidwester voornemens om op korte termijn over te stappen naar het systeem van de intramurale zorg, genaamd: *'mijn plan'*. Een exacte datum wanneer 'mijn plan' wordt geïmplementeerd, was ten tijde van het onderzoek niet bekend. Wel heeft een aantal begeleiders hiervoor al scholing gevolgd.

### 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 Zuidwester deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

In dit onderzoek is door het Toezicht geen cliënt met meervoudige en/of complexe problematiek geïnterviewd. Desalniettemin zien cliënten hun begeleiders van Zuidwester als hun eerste aanspreekpunt. Bijna in alle gevallen gaan de begeleiders met cliënten mee naar belangrijke afspraken om ze bij te staan. De cliënten vinden de ondersteuning hierin erg waardevol, omdat de kans anders groot is dat ze afhaken. Het geeft ze structuur en duidelijkheid. Volgens de cliënten is het in contact komen met de gemeente en het aanvragen/verlengen van een Wmo indicatie geen gemakkelijke opgave. Dit lukt niet zonder ondersteuning van de begeleiders.

In de externe afstemming met de gemeente en/of andere zorgaanbieders voelen de begeleiders zich in grote mate verantwoordelijk voor de cliënten. De begeleiders acteren op dit onderdeel wel als een regisseur, maar zien zichzelf niet als ‘de regisseur’. De begeleiders geven aan dat ze onvoldoende geschoold zijn om de regisseursrol op zich te nemen.

Volgens de zorgmanager zou de zorgaanbieder met de grootste indicatie de ‘regie’ moeten hebben, maar dat het binnen de Wmo niet geregeld is op welke manier dit uitgevoerd moet worden. Daarbij weten de zorgaanbieders, die bij cliënten betrokken zijn, niet van elkaar, wat voor indicatie de ander heeft. Volgens Zuidwester zou de gemeente Nissewaard hier een rol in kunnen spelen om verschillende partijen meer bij elkaar te brengen.

Tussen Zuidwester, de gemeente Nissewaard en andere zorgaanbieders zijn hier geen formele afspraken over gemaakt. De afstemming met de gemeente Nissewaard is op operationeel niveau voldoende, maar op tactisch niveau mist Zuidwester bij de gemeente een vast contactpersoon die benaderbaar is als er bijvoorbeeld opgeschaald moet worden of afstemming moet plaatsvinden.

De begeleiders hebben in de elektronische cliëntendossiers de mogelijkheid om een sociale en professionele netwerkkaart te registreren. Hierin kan informatie verwerkt worden over het netwerk van cliënten. In geen van de onderzochte dossiers is een ingevulde netwerkkaart aangetroffen. Zuidwester onderkent dit als een belangrijk aandachtspunt en is van plan om hierin een verbetering te maken.

Voor de interne afstemming tussen de begeleiders wordt binnen het team gebruikt gemaakt van een maandelijks teamoverleg. Het Toezicht heeft aanvullend aan de interviews twee notulen van team overleggen opgevraagd en ontvangen. Het teamoverleg is het enige moment dat de begeleiders elkaar treffen. Tijdens het werkoverleg wordt vooral de ontwikkeltaken van het team besproken. De begeleiders vinden het jammer dat er geen overleg is voor besprek van casuïstiek. Zuidwester erkent dat één keer per maand bij elkaar komen van het team weinig is, maar geeft tegelijkertijd aan dat het teambudget het niet toelaat om vaker een overleg in te plannen.

Met ingang van 2018 is besloten om te werken met duo-begeleiders, zodat er een vorm van back-up is. Maar het ontbreekt nog aan richtlijnen wat de begeleiders van elkaar kunnen verwachten. Begeleiders geven aan dat ze elkaar telefonisch consulteren over (complexe) problematiek van cliënten, maar dat het dan in vermindering gebracht moet worden van de ondersteuningsuren van de cliënten.

In geval van ziekte of afwezigheid van een begeleider zou de duo-begeleider, de ondersteuning aan cliënten moeten overnemen. Echter, de cliënten vinden dit niet prettig. Dit heeft vooral te maken met de vertrouwensrelatie die ze hebben opgebouwd met hun begeleider en ze hun verhaal niet aan iedereen opnieuw willen vertellen. Zuidwester houdt hier zo veel als mogelijk rekening mee. Met de cliënt wordt vooraf goed afgestemd of de ondersteuning gedurende de afwezigheid van de begeleider wordt voortgezet en op welke manier hier uitvoering aan wordt gegeven. De gemaakte afspraken met cliënten worden door de begeleiders vastgelegd.

### 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 Zuidwester grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

Het onderzoek laat zien dat cliënten een beperkt sociale netwerk hebben en een grote behoefte hebben aan begeleiding bij het nemen van belangrijke beslissingen. De cliënten vinden het vooral moeilijk om de gevolgen van hun beslissingen goed in te schatten. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het doen van een aankoop, waarbij de financiële gevolgen niet worden overzien. Maar ook op het een gestructureerde wijze uitvoeren van de huishoudelijke taken om vervuiling in de woning tegen te gaan is erg belangrijk. Volgens de cliënten vervullen de begeleiders van Zuidwester een belangrijke rol dit onderdeel.

Daarbij heeft Zuidwester de mogelijkheid om risico's van cliënten methodisch in kaart te brengen en te verwerken in het elektronisch cliëntendossier. Echter, dit is geen standaard onderdeel bij het opstellen van een 'jij bent' en een 'ondersteuningsplan'. Dit blijkt ook uit de uitgevoerde dossieronderzoeken. In geen van de onderzochte cliëntendossiers is door het Toezicht een ingevulde 'preventieve risico-inventarisatie' (hierna: PRI) aangetroffen. Volgens de begeleiders is de inzet van de PRI met name gericht voor de intramurale cliënten. In de huidige werkwijze worden de eventuele risico's van cliënten beschreven in het 'jij bent' waarna de begeleider hier rekening mee kan houden. Het Toezicht heeft dit niet in alle plannen (eenduidig) terug kunnen vinden, terwijl er voor sommige cliënten diverse risico's zijn geconstateerd (zoals: persoonlijke verwaarlozing, ontbreken dag en-nachtritme, verslaving, agressie, verwaarlozing woning, knelpunten met financiën en administratie). Het niet eenduidig (methodisch) in kaart brengen van de risico's voor cliënten is naar oordeel van het Toezicht een belangrijk aandachtspunt.

Een kanttekening van het Toezicht is dat de meeste cliënten al jaren (sommige 15 jaar) ondersteuning krijgen van Zuidwester en de risico's bij de begeleiders wel bekend zijn, maar onvoldoende methodisch zijn verwerkt in de elektronische cliëntendossiers.

In het kwaliteitsrapport van Zuidwester<sup>17</sup> staat beschreven dat er bij cliënten die 24-uurs zorg ontvangen wordt afgewogen of een PRI nodig is. In dit rapport is de inzet van de PRI bij cliënten die extramurale ondersteuning ontvangen niet beschreven. Tijdens het onderzoek heeft Zuidwester geen richtlijnen over de inzet van de PRI kunnen overleggen. Het is voor het Toezicht onvoldoende duidelijk geworden op basis waarvan een afweging wordt gemaakt om een PRI bij cliënten wel of niet in te zetten en op welke manier hierop wordt gestuurd.

Zuidwester beschikt over een kwaliteitssysteem waarin alle protocollen door de begeleiders geraadpleegd kunnen worden. Hierin zijn o.a. de volgende protocollen opgenomen: signalering en melding huiselijk geweld en kindermishandeling, motiverende gespreksvoering, melden van incidenten, aanpak van agressie, zelfverantwoordelijk teams en teamontwikkelplan. Echter, uit het onderzoek blijkt dat deze protocollen onvoldoende bekend zijn bij de begeleiders.

Het omgaan met incidenten is beschreven in het protocol 'incidenten en veiligheid'<sup>18</sup>. Hierin staat beschreven welke vormen van incidenten er zijn en op welke manier de begeleiders risico's, met name voor de eigen veiligheid, hoog of laag kunnen inschatten. Voor het melden van incidenten hanteert Zuidwester het protocol 'het melden van incidenten'<sup>19</sup>. In dit document wordt uitleg gegeven over definitie van een 'incident' en 'calamiteit'. En staat beschreven bij welke inspectie<sup>20</sup> betreffende calamiteit gemeld moet worden en welke contactpersonen er zijn vanuit de gemeenten. Een aandachtspunt in dit protocol is dat calamiteiten niet alleen bij de gemeente gemeld moeten worden, maar ook bij het regionaal Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond<sup>21</sup>. Uit beide documenten blijkt niet welke stappen begeleiders moeten nemen bij het constateren en registreren van een incident en/of een calamiteit. In de huidige werkwijze wordt bij een incident en/of calamiteit opgeschaald naar de zorgmanager en die neemt het over. Bij twijfel voelen de begeleiders zich voldoende vrij om te bellen met de zorgmanager en om advies te vragen.

Voor de registratie van incidenten en/of calamiteiten wordt een incidenten-managementsysteem (Triasweb) gebruikt. Dit systeem wordt ook gebruikt om incidenten (en calamiteiten) te analyseren en verbetermaatregelen hieraan te koppelen. Uit de aangeleverde jaarrapportages 'incidenten extramurale zorg' blijkt dat er in 2018 twee incidenten zijn geregistreerd. Beide incidenten betroffen zorg in het kader van de Wet langdurige zorg buiten de gemeente Nissewaard en zijn daarom niet meegenomen in dit onderzoek.

---

<sup>17</sup> Kwaliteitsrapport 2017, Zuidwester

<sup>18</sup> Incidenten en veiligheid, definitief 1.0, datum ontbreekt

<sup>19</sup> Het melden van incidenten, datum ontbreekt

<sup>20</sup> IGZ, ISZW, Inspectie Jeugdzorg en gemeenten

<sup>21</sup> Conform artikel 3.4 Wmo

### 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 Zuidwester grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### Onderbouwing

Het team bestaat uit negen begeleiders en een zorgmanager. Daarnaast zijn er een aantal flexibel inzetbare begeleiders toegevoegd aan het team die afhankelijk van het aantal cliënten ingezet kunnen worden. Alle begeleiders zijn in de basis voldoende geschoold (Mbo en Hbo) geschoold zijn. Tevens zijn de begeleiders in voldoende mate vakbekwaam om ondersteuning te bieden aan cliënten.

Zuidwester over een HKZ-certificaat dat geldig is tot en met 15 september 2018. Dit certificaat is op 14 september 2016 afgegeven door het keurmerkinstituut.

Op organisatieniveau beschikt Zuidwester over kwaliteitsbeleid<sup>22</sup> waarin de borging van kwaliteitsverbetering staat beschreven. Het kwaliteitsbeleid is onderverdeeld in verschillende onderdelen en is gedateerd op 6 maart 2014. Uitgangspunt van dit beleid is:

*“Wij ondersteunen mensen met een verstandelijke beperking en jongeren met sociale- of gedragsproblemen”*. Het Toezicht merkt op dat dit beleid met name gericht is op de intramurale zorg. De rol van de gemeente (na de decentralisatie) als indicatiesteller, de kwaliteitseisen uit de Wmo, contractafspraken met de gemeente en de rol van het Toezicht Wmo als toetsers staat in dit beleid niet beschreven. In het bieden van extramurale ondersteuning is dit onderdeel naar oordeel van het Toezicht een aandachtspunt.

Verder heeft Zuidwester op organisatieniveau een leercentrum waar verschillende opleidingen worden aangeboden. Het onderzoek laat zien dat niet alle begeleiders aanvullende scholing hebben gevolgd in het omgaan met cliënten met een Lvb. De begeleiders geven aan dat ze

<sup>22</sup> Het kwaliteitsbeleid van Stichting Zuidwester, 06-03-2014



graag meer scholing zouden willen volgens, maar dat het vooral ontbreekt aan de financiële middelen. Volgens Zuidwester is na de decentralisatie bezuinigd op de gemeentelijke indicaties, waardoor er nauwelijks budget overblijft om scholing in te kopen.

Het team beschikt niet over een uitgewerkt opleidingsplan, maar er is wel een overzicht<sup>23</sup> waarop is aangegeven welke aanvullende opleidingen voor 2018 zijn ingekocht. In dit overzicht staat de volgende leeractiviteiten voor begeleiders gepland: 2x cursus meldcode, 1x congres huiselijk geweld, 2 cursus psychiatrie, 2x cursus NAH. Ook wordt eens per jaar interne studiedag georganiseerd voor alle extramurale begeleiders waarbij het voor de begeleiders mogelijk is om twee workshops te volgen. Het Toezicht merkt op dat er geen scholing is ingekocht die betrekking heeft op het omgaan met cliënten met een Lvb.

Medio april 2016 is Zuidwester overgegaan naar 'zelfverantwoordelijke teams'. De implementatie van zelfverantwoordelijke teams is beschreven in een praktische gids<sup>24</sup>, teamontwikkelplan en takenmatrix. Vanuit het hoofdkantoor van Zuidwester wordt elk team (met 10 uur per jaar) gefaciliteerd met een coach om het teamplan te ontwikkelen. Echter, het is het team in de afgelopen twee jaar niet gelukt om een teamontwikkelplan te maken. Het team loopt hierin tegen een aantal serieuze knelpunten op. De begeleiders zijn niet geschoold met het werken in een zelfverantwoordelijk team en hebben in de nieuwe werkwijze extra 'ontwikkeltaken' erbij gekregen, maar worden niet gefaciliteerd met 'ontwikkeluren'. Hierdoor stagneren diverse ontwikkelingen binnen het team en is er is er nog geen vooruitgang gerealiseerd. Het Toezicht merkt op dat er geen verbinding is tussen afdeling kwaliteit (op organisatieniveau met betrekking tot de ontwikkeling van kwaliteitsbeleid) en de ontwikkeltaken van de begeleiders in het zelfverantwoordelijk team. Volgens de begeleiders wordt tijdens het werkoverleg met name de ontwikkeltaken van het team besproken, waardoor er geen tijd overblijft om inhoudelijke casuïstiek (in de vorm van intervisie) te bespreken. Dit wordt door de begeleiders ervaren als een groot gemis. Er is wel een formulier om casuïstiek in te brengen, maar in de praktijk is er geen tijd om deze te bespreken.

De begeleiders worden jaarlijks door de zorgmanager beoordeeld aan de hand de methode 'werken aan het huis van werkvermogen'. Deze methode is opgebouwd uit vier factoren (werk, normen en waarden, competenties en gezondheid) om het functioneren van de begeleider te beoordelen. In 2017 is de beoordelingscyclus uitgevoerd en vastgelegd. In de verslagen van de begeleiders zijn geen bijzonderheden aangetroffen.

Tot slot is in de onderzochte medewerkersdossiers bij één begeleider geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aangetroffen.

---

<sup>23</sup> Tool voor het inkopen van 'leren', 2018

<sup>24</sup> Praktische gids zelfverantwoordelijke teams bij Zuidwester, geen datum

### 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 Zuidwester grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

Alle geïnterviewde cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de geboden ondersteuning door Zuidwester. De begeleiders hebben in grote mate aandacht voor de beperkingen van cliënten en proberen (door middel van kleine interventies) te investeren in het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Afhankelijk van de behoefte van cliënten wordt maatwerk geleverd. Om meer structuur te krijgen wordt bij sommige cliënten, met succes, gewerkt met een agenda. En bij andere cliënten wordt ingezet op het vergroten van het (sociale) netwerk.

Verder blijkt uit het onderzoek dat het hebben van een vertrouwensrelatie van groot belang is voor de cliënten en dat kwalitatief goede ondersteuning hiermee samenhangt. Maar dat het over het algemeen wel erg lang duurt voordat er een dergelijke relatie is opgebouwd. Daarom vinden alle cliënten het prettig dat ze jaren dezelfde begeleiders hebben. Cliënten zijn van mening dat ze zonder ondersteuning van Zuidwester niet goed zouden functioneren.

Zuidwester heeft op eigen initiatief een steunpunt, voor cliënten die extramurale ondersteuning krijgen, geopend. Cliënten kunnen op eigen initiatief naar het steunpunt komen om elkaar te ontmoeten, gezamenlijk spelletjes spelen, afspreken met hun begeleider of tegen gereduceerd tarief warm eten. Aanvankelijk was het idee om elke week bij elkaar te komen, maar achteraf was dit niet haalbaar. Nu wordt er één keer per maand een avond georganiseerd. De cliënten maken hier graag gebruik van. Het Toezicht heeft waardering voor het ondernemen van dit soort initiatieven.

Het Toezicht heeft ook een bezoek gebracht aan de dagbestedingslocatie 'Het Ambacht' op de Noordeinde 1 te Nissewaard. Tijdens dit bezoek zijn cliënten geïnterviewd die deelnemen aan dagbestedingsactiviteiten op deze locatie. Volgens deze cliënten is de sfeer op 'Het Ambacht' prettig en worden ze respectvol bejegend. Ze ervaren het werken op 'Het Ambacht' niet als dagbesteding, maar als regulier werk. Het geeft ze een mate van structuur, regelmaat en waardering. Daarnaast mogen ze ook wisselende werkzaamheden verrichten waarbij door de begeleiders wordt ingezet op het vergroten van hun zelfredzaamheid.

Geen van geïnterviewde cliënten heeft tot op heden een klacht ingediend over Zuidwester. Het Toezicht heeft in het onderzoek inzage gekregen in de klachtenregeling Jeugdwet<sup>25</sup>. Hierin staat beschreven dat er voor klachten van cliënten die zorg ontvangen vanuit de WLZ een aparte regeling is, maar de Wmo staat hierin niet beschreven. Op organisatieniveau beschikt Zuidwester niet over een klachtenregeling voor de Wmo. Dit is naar oordeel van het Toezicht een aandachtspunt. Het jaarverslag klachten 2017<sup>26</sup> is opgesteld vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorginstellingen. Uit het verslag blijkt niet of er Wmo-gerelateerde klachten zijn ingediend. In hoeverre Wmo-gerelateerde klachten worden opgepakt en afgehandeld is voor het Toezicht niet duidelijk.

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode<sup>27</sup>, waarin verschillende richtlijnen voor medewerkers zijn beschreven. De begeleiders zijn in voldoende mate op de hoogte zijn van deze code. Echter, de richtlijnen rondom gegevensuitwisseling met andere zorgaanbieders en/of de gemeente is onder de begeleiders een aandachtspunt.

Tot slot beschikt Zuidwester op organisatieniveau over vier regio cliëntenraden en één centrale cliëntenraad. De notulen van de regionale cliëntenraden uit het verleden zijn openbaar op de website<sup>28</sup> van Zuidwester. Echter, er zijn geen notulen uit 2018 aangetroffen. De laatste notulen dateert uit 14 november 2017. Volgens Zuidwester zijn er weinig extramurale cliënten die participeren in cliëntenraden. Wel heeft Zuidwester een bewonersraad waar één geïnterviewde cliënt in participeert.

---

<sup>25</sup> Klachtenregeling cliënten Jeugdwet stichting Zuidwester, 01-01-2017

<sup>26</sup> Jaarverslag klachtenfunctionarissen stichting Zuidwester, 13-02-2018

<sup>27</sup> Gedragscode Zuidwester

<sup>28</sup> <https://www.zuidwester.org/cli%C3%ABntenraad?q=cli%C3%ABntenraad-zuid-holland-zuid>

#### **4. EINDOORDEEL EN VERVOLG**

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

##### **Eindoordeel**

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

##### **Onderbouwing**

Het onderzoek laat zien dat Zuidwester een belangrijke rol vervult in de ondersteuning van cliënten met een licht verstandelijke beperking. Cliënten worden met respect behandeld en de begeleiders investeren in het creëren van een vertrouwensrelatie. De ondersteuningsvraag van cliënten staat centraal en cliënten zijn tevreden over de betrokkenheid en aandacht die ze van de begeleiders krijgen.

Daarentegen blijkt uit het onderzoek dat de geboden ondersteuning op een aantal onderdelen verbeterd kan worden. De meeste onderzochte (elektronische) cliëntendossiers waren niet compleet en één cliënt had geen zorgplan. Ook ontbrak in de cliëntendossiers ingevulde risico-inventarisaties en netwerkkaarten. De kwaliteit van de verschillende plannen en voortgangsrapportages waren aanzienlijk verschillend van elkaar en de zorginhoudelijke sturing van het team was onvoldoende geborgd.

Wel is het positief om op te merken dat cliënten bij belangrijke momenten in hun leven kunnen terugvallen op de begeleiders van Zuidwester. Deze begeleiders zijn vakbekwaam en leveren in de praktijk goede ondersteuning. Aandachtspunten op dit onderdeel zijn: het aanbieden van aanvullende vakinhoudelijke scholing voor alle begeleiders, organiseren van intervisie en de uitwerking van het teamontwikkelplan.

Een andere belangrijke aandachtspunt is dat het huidige kwaliteitsbeleid van Zuidwester met name is gericht op het bieden de intramurale zorg. De kwaliteitsstandaarden voor extramurale ondersteuning zijn onvoldoende uitgewerkt en/of onvoldoende bekend bij de begeleiders. In de praktijk zorgt dit voor verschil van inzicht over de kwaliteit van geleverde ondersteuning aan cliënten en kan daarom diverse risico's met zich meebrengen.

### **Verbetermaatregelen**

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

1. Ontwikkel kwaliteitsbeleid voor extramurale ondersteuning en leg vast aan welke kwaliteitsstandaarden de geboden ondersteuning moet voldoen.
2. Breng het werken met kwaliteitsstandaarden (o.a. gegevensuitwisseling) structureel onder de aandacht bij de begeleiders.
3. Zorg ervoor dat alle cliënten een actueel zorgplan hebben. Breng voor deze cliënten eenduidig de risico's in kaart en registreer het netwerk van deze cliënten in de cliëntendossiers.
4. Verbeter zorginhoudelijke aansturing van begeleiders en voer structureel controles uit om de kwaliteit van de opgestelde plannen en voortgangsrapportages te verbeteren.
5. Leg in een werkinstructie vast op welke manier begeleiders incidenten/calamiteiten moeten registreren en borg het melden van calamiteiten bij het 'Toezicht Wmo' in het calamiteitenbeleid.
6. Implementeer en borg een klachtenregeling voor de Wmo.
7. Investeer in alle begeleiders door middel van aanvullende vakinhoudelijke scholing (met name gericht op ondersteuning van cliënten met een Lvb) en biedt mogelijkheid tot intervisie;
8. Zorg ervoor dat alle begeleiders in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag.

### **Adviezen**

Naast de bovengenoemde verbetermaatregelen 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. Ondersteun het team bij de implementatie van zelfverantwoordelijke teams en de uitwerking van het teamontwikkelplan. Borg hierin de verbinding tussen afdeling kwaliteit en het team.

**Tot slot**

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

## **BIJLAGE 1 VERANTWOORDING**

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond en het Toezicht Sociaal Domein hebben gezamenlijk onderzoek uitgevoerd bij Zuidwester als onderdeel van proactief toezicht op de kwaliteit van geleverde 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. Documentanalyse van tien indicatierapporten van de gemeente Nissewaard
4. Afstemming met de zorgmanager en regiomanager over de uitvoering van het onderzoek: planning van het locatiebezoek, de interviews met medewerkers en de interviews met de cliënten
5. Bezoek aan Zuidwester
  - Bezoek dagbestedingslocatie “het Ambacht”
  - Onderzoek vijf cliëntdossiers
  - Onderzoek zes dossiers begeleiders
  - Onderzoek kwaliteitsbeleid en kwaliteitsstandaarden
6. Interviews met zes cliënten
7. Interview met vier medewerkers
8. Interview met zorgmanager
9. Verzending rapport 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
10. 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 Hoekse waard 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](mailto: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](http://www.toezichtsociaaldomein.nl)

[www.inspectieloketsociaaldomein.nl](http://www.inspectieloketsociaaldomein.nl)

[www.stelseltoezichtsociaaldomein.nl](http://www.stelseltoezichtsociaaldomein.nl)