

**De kwaliteit van WMO-ondersteuning door
Stichting Firmitas**

**Begeleid wonen vrouwen en moeders in
Rotterdam**

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

INHOUDSOPGAVE

Eindoordeel Toezicht Wmo	2
Verbetermaatregelen	2
Adviezen.....	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Afbakening onderzoek	3
1.3 Kwaliteitseisen	3
1.4 Stichting Firmitas.....	3
1.5 Locaties Diergaardesingel en Rochussenstraat.....	4
1.6 Openbaarmaking rapport.....	4
2 Kwaliteit van ondersteuning	5
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.	5
2.2 Afstemming	7
2.3 Veiligheid	8
2.4 De beroepskracht	11
2.5 Respect en rechten.....	12
Bijlage 1 Verantwoording onderzoek	15
Bijlage 2 Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond	16

Eindoordeel Toezicht Wmo

Naar aanleiding van ontvangen signalen, die betrekking hadden op de algemene kwaliteit van geboden ondersteuning en veiligheid, over zorgaanbieder Stichting Firmitas heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) in oktober 2021 preventief toezicht uitgevoerd.

Op basis van bevindingen uit het onderzoek concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door Stichting Firmitas grotendeels¹ voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

In hoofdstuk 2 is het oordeel van het Toezicht Wmo per kwaliteitseis nader onderbouwd.

Verbetermaatregelen

In het onderzoek heeft het Toezicht Wmo verbeterpunten geconstateerd en verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 september 2022 zijn geïmplementeerd en geborgd in de organisatie. Stichting Firmitas wordt verzocht om het Toezicht Wmo uiterlijk op 15 september 2022 hierover te informeren.

1. Zorg ervoor dat de bezoekers van de stichting op de derde etage, op de locatie Diergaardesingel, geen vrije toegang hebben tot aan de voordeur van de cliënten.
2. Neem in het calamiteitenprotocol op dat calamiteiten conform de Wmo gemeld moeten worden bij het Toezicht Wmo van de GGD. Borg deze werkwijze in de organisatie.
3. Zorg ervoor dat cliënten conform afgegeven indicatie dagbesteding krijgen.

Adviezen

Naast de verbetermaatregelen adviseert het Toezicht Wmo om aandacht te hebben voor de volgende punten:

1. Geef cliënten voorlichting over de mogelijkheden tot het indienen van een klacht.
2. Zorg ervoor dat cliënten weten dat er een cliëntenraad is en stimuleer ze om hieraan deel te nemen.

¹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo heeft in 2020 en 2021 signalen ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door Stichting Firmitas (hierna Firmitas). Deze signalen hadden onder andere betrekking op de algemene kwaliteit van geboden Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) en veiligheid gedrag. Mede op basis van deze signalen heeft het Toezicht Wmo besloten om in oktober 2021 preventief toezicht op te starten.

1.2 Afbakening onderzoek

Firmitas biedt verschillende vormen van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) aan. Dit onderzoek afgebakend tot twee locaties: Beschermd wonen voor vrouwen (locatie Diergaardesingel) en Begeleid Wonen moeders (locatie Rochussenstraat). Op deze twee locaties worden kwetsbare cliënten geplaatst. Om een totaalbeeld over de geboden ondersteuning op deze locaties te krijgen heeft het Toezicht Wmo een onderzoek uitgevoerd op alle kwaliteitscriteria. Hierin zijn de ontvangen signalen meegenomen en per kwaliteitseis verwerkt in de oordelen van het Toezicht Wmo.

1.3 Kwaliteitseisen

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wmo² en het regionaal Toezichtskader van het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond.³

1.4 Stichting Firmitas

Firmitas heeft verschillende locaties zowel binnen als buiten Rotterdam en biedt aan verschillende doelgroepen ondersteuning, te weten: Begeleid Wonen vrouwen, Begeleid Wonen moeders, Begeleid Zelfstandig wonen, Kamers trainingscentrum en Kamer trainingscentrum Plus.⁴ Daarnaast biedt Firmitas ook extramurale ondersteuning bij cliënten thuis. Verder is Firmitas onderaannemer van Zuidwester en Nico Adriaan Stichting. Firmitas biedt zorg en ondersteuning aan cliënten met een Wmo of Wlz⁵ indicatie.

² Artikel 3.1 Wmo:

a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

³ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

⁴ Wonen - Stichting Firmitas

⁵ Wet langdurige zorg

1.5 Locaties Diergaardesingel en Rochussenstraat

De woonvoorzieningen op de Diergaardesingel en Rochussenstraat hebben ieder 14 éénkamerappartementen. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kleine keuken. De meeste cliënten hebben intramurale Beschermd Wonen indicatie.

De teams op deze locaties bestaan uit vijf vaste begeleiders, een teamleider en weekendkrachten voor iedere locatie. De begeleiders werken in meerdere ploegendiensten. In de nacht is er altijd een wakkere waakdienst aanwezig.

Het hoofdkantoor van Firmitas is gevestigd op Cypresbaan 57, 2908 LT Capelle aan den IJssel. Kamer van koophandel nummer is 24485362.

Op het hoofdkantoor zijn onder andere de zorgconsulent, kwaliteitsmedewerker, privacy officer en zorgmanager werkzaam ter ondersteuning van de medewerkers op de woonlocaties.

1.6 Openbaarmaking rapport

Het Toezicht Wmo heeft het concept rapport op 2 maart 2022, voor hoor en wederhoor en een reactie op feitelijk onjuistheden, aan Firmitas aangeboden. Firmitas heeft op 21 maart 2022 gereageerd.

Tevens heeft Firmitas op 2 maart 2022 de gelegenheid gekregen om een zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Stichting Firmitas heeft op 28 maart 2022 aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben.

Firmitas heeft op 28 maart 2022 aangegeven geen gebruik te maken van een schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden.

Op 28 maart 2022 heeft het Toezicht Wmo dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

2 Kwaliteit van ondersteuning

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld.

De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Firmitas grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Een nieuwe aanmelding van een cliënt wordt op diverse criteria getoetst door een zorgconsulent van Firmitas. Het gaat hierbij om onder andere de volgende criteria's: cliënt mag geen harddrugsverslaving hebben en de bovengrens voor wat betreft leeftijd voor inwonende kinderen van cliënt is 12 jaar. Vervolgens krijgt de nieuwe cliënt een intakegesprek met een zorgconsulent. Bij een positieve beoordeling door de zorgconsulent, volgt er een tweede gesprek met de teamleider op locatie.

Na plaatsing op de woonlocatie krijgt de cliënt een begeleider en een schaduwbegeleider toegewezen. In de eerste zes weken wordt de cliënt geobserveerd door de begeleider om vervolgens, op basis van deze observaties en het ondersteuningsplan van de gemeente, samen met de cliënt een zorgplan op te maken. Op basis van negen leefgebieden⁶ wordt de ondersteuningsbehoefte van cliënt in kaart gebracht. Deze werkwijze is geborgd in beleid van Firmitas en begeleiders kunnen voor de uitwerking gebruik maken van een werkinstructie. Samen met de cliënt worden de leefgebieden besproken en hier concrete acties aan gekoppeld. Voor kwaliteitsbewaking wordt het concept zorgplan eerst beoordeeld door de teamleider van de betreffende woonlocatie. Indien de doelen voldoende smart(i)⁷ geformuleerd zijn wordt het plan, uiterlijk zes weken na de start van de begeleiding, ter ondertekening aangeboden aan de cliënt.

⁶ Het gaat om de volgende leefgebieden: Dagbesteding, financiën, huisvesting, lichamelijk functioneren, praktisch functioneren, psychisch functioneren, seksualiteit, sociaal functioneren en zingeving.,

⁷ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden en innovatief/inspireren.

Inzage in cliëntdossiers laat zien dat de doelen in de zorgplannen vanuit cliëntperspectief zijn beschreven. Deze werkwijze is geborgd in het beleid van Firmitas. In de zorgplannen is onder andere ook aandacht voor: hoe de samenwerking is verlopen tussen de begeleider en cliënt, de tevredenheid van de cliënt over de geboden begeleiding, risico-inventarisatie en eventuele zorgen die hieruit voortvloeien. Daarbij is het doel "huisvesting" een verplicht onderdeel bij alle cliënten. Dit heeft onder andere te maken met het schoonmaken en schoonhouden van de appartementen. Wanneer een cliënt een kind heeft is het ook verplicht om een doel met betrekking tot opvoedondersteuning te hebben. Alle geraadpleegde zorgplannen zijn ondertekend door de cliënten.

In de zorgplannen wordt onderscheid gemaakt in doelen en concrete acties. De doelen zijn gericht op de verschillende leefgebieden die relevant zijn met betrekking tot de situatie van de cliënt. Ook is aandacht op welke leefgebieden een cliënt gemotiveerd moet worden om aan bepaalde doelen te werken. Om deze doelen te behalen wordt samen met cliënt een stappenplan gemaakt (in kleine, praktische en werkbaar actiepunten) zodat doelen behaald kunnen worden. Ook het stappenplan wordt vanuit het cliëntperspectief geformuleerd.

In het beleid van Firmitas is opgenomen dat het zorgplan om de drie maanden geëvalueerd moet worden. Om te bezien of in het zorgplan vastgestelde doelen en acties behaald worden of bijgestuurd dienen te worden vindt er twee keer per jaar een (tussen)evaluatie plaats. Dit wordt middels een voortgangsmeter geëvalueerd. Voortgangsmeter is een methode met een puntenschaal waarbij de begeleider per doel uit het zorgplan op de gebieden kennis, gedrag en status punten geeft. Dit vormt de tussenevaluatie. Daarnaast is in het beleid opgenomen dat er twee keer per jaar een uitgebreide (formele) evaluatie wordt uitgevoerd. De teamleider houdt de regie op de uitvoering van de evaluaties. Inzage in de cliëntdossiers laat zien dat de evaluaties tijdig, zorgvuldig en kwalitatief goed uitgevoerd worden waarbij voldoende aandacht is voor alle leefgebieden en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

Beide locaties hebben een dagbestedingsruimte, deze waren tijdens het onderzoek van het Toezicht Wmo nog niet operationeel. Uit interviews met medewerkers kwam naar voren dat zij ideeën mochten aandragen voor activiteiten in de dagbestedingsruimte, maar dat het management bepalend hierin is. Momenteel bestaan activiteiten in het kader van dagbesteding uit losse initiatieven. Eén begeleider gaf aan dat dagbesteding laagdrempelig werd georganiseerd door met cliënten te wandelen of dat een cliënt hier, na overleg met de begeleider, eigen invulling aan geeft.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo wordt de ondersteuningsbehoefte van cliënt op een adequate manier in kaart gebracht. Het is positief dat de evaluaties om de drie maanden worden uitgevoerd waarbij wordt gereflecteerd op de gestelde doelen. Indien nodig worden de doelen in het zorgplan aangepast. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het

aanbod in dagbesteding nog niet in overeenstemming met de afgegeven indicaties van de gemeente.

2.2 Afstemming

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Firmitas aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Alle cliënten die op beide woonlocaties verblijven hebben een persoonlijke en een schaduwbegeleider. De eerste begeleider is primair verantwoordelijk voor de begeleiding van cliënten en het bewaken van de voortgang. De begeleider van de cliënt is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen zoals wijkteams, CJG⁸ en gemeenten. Bij afwezigheid van de eerste begeleider kunnen cliënten terugvallen op hun schaduwbegeleider. Bij een geplande afwezigheid (bijvoorbeeld vakantie) van de begeleider wordt een overdrachtsdocument opgemaakt. Dit is ook opgenomen in het beleid van Firmitas. Daarbij geven de cliënten aan dat alle begeleiders laagdrempelig zijn om hulpvragen te bespreken.

Om de continuïteit van geboden ondersteuning te waarborgen worden alle begeleidingsmomenten en contactmomenten met de cliënt gerapporteerd in een elektronisch Cliëntdossier (ONS). Deze werkwijze is ook vastgesteld in het beleid van Firmitas. Inzage in cliëntdossiers laat zien dat deze registraties consequent worden uitgevoerd en de voortgang van cliënten wordt bijgehouden.

De interne afstemming tussen begeleiders gebeurt tijdens verschillende interne overleggen. Teamvergadering en casuïstiekoverleg wordt één keer per twee weken georganiseerd. Het toezicht Wmo heeft deze notulen ingezien. Daarnaast vinden er per jaar een aantal teamreflecties en themabijeenkomsten plaats en vind er iedere zes tot acht weken caseloadgesprekken tussen teamleider en begeleider plaats.

⁸ Centrum voor Jeugd en Gezin

De cliënt wordt gestimuleerd om zo veel mogelijk zelfstandig te handelen. Hierbij kan gedacht worden aan: het opruimen van de eigen woonruimte, zorgen dat het kind op tijd naar school gaat en het maken en nakomen van afspraken met instanties. Het doel hiervan is om de zelfredzaamheid van cliënt te vergroten.

Om het sociale netwerk van de cliënt in kaart te brengen maakt Firmitas gebruik van een ecogram. Het ecogram brengt de omvang en de kwaliteit van het sociale netwerk van de cliënt in beeld. Het biedt in één oogopslag een overzicht van de belangrijke sociale contacten uit verschillende leefgebieden. Inzage in de cliëntdossiers en uit interviews met begeleiders blijkt dat dit structureel wordt uitgevoerd en geborgd is in de organisatie.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Stichting Firmitas intern en extern de contiuniteit van de geboden ondersteuning en afstemming met het netwerk voldoende geborgd.

2.3 Veiligheid

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is veilig.

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk. Voor incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Firmitas grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Firmitas wil voor de cliënt en diens eventuele kinderen een "thuis" zijn. Bij aanvang krijgt de cliënt een welkomstmap uitgereikt met hierin onder andere de huisregels, omgangsvormen met andere cliënten en hun rechten.

Vanaf de start van de ondersteuning wordt duidelijk aangegeven aan welke regels de cliënt zich moet houden. Hiervoor moet de cliënt diverse formulieren ondertekenen. In de onderzochte cliëntdossiers zijn deze formulieren ondertekend aangetroffen.

Uit de interviews blijkt dat cliënten op de hoogte zijn van deze huisregels en hier ook achter te staan.

Daarnaast heeft Firmitas de kwaliteitseisen met betrekking tot de veiligheidsnormen geborgd in beleid en diverse protocollen. Uit de interviews met de begeleiders blijkt dat ze goed op de hoogte zijn van deze normen en weten hoe te handelen bij agressie, intern en extern kunnen opschalen en sanctioneren bij het niet structureel nakomen van de gemaakte afspraken.

Na plaatsing van een cliënt worden standaard de risico's van cliënt in kaart gebracht. Dit wordt methodisch met een risico-inventarisatie instrument gedaan.

Volgens het beleid van Firmitas wordt deze inventarisatie vier weken na de startdatum van de ondersteuning opgemaakt zodat deze als onderdeel van het zorgplan kan fungeren. Op basis van de ontwikkeling die cliënt doormaakt wordt deze inventarisatie om de zes maanden aangepast en/of vernieuwd. Onderwerpen die aan bod komen zijn onder andere medicijn gebruik van de cliënt, risico op zorgmijndend gedrag en financiële/schulden situatie van de cliënt. Als cliënt een (inwonend) kind heeft dan wordt er tijdens een intakegesprek of halfjaarlijks evaluatiemoment een kindcheck⁹ afgenomen. Firmitas is aangesloten bij SiSa-Sluis¹⁰.

Zowel uit interviews met begeleiders van Firmitas als uit dossieronderzoek blijkt dat de risico's van cliënten, conform beleid van Firmitas, methodisch in kaart worden gebracht.

Een belangrijk uitgangspunt van Firmitas is het bewaken en verbeteren van de cliëntveiligheid door middel van het registreren van incidenten van cliënten (MIC) en medewerkers (MIM). Firmitas houdt alle incidenten bij in een incidenten- en klachtenregister. Het Toezicht Wmo heeft dit register ingezien en alle registraties van 2021 bekeken. Het Toezicht Wmo constateert dat Firmitas incidenten en klachten registreert en intern evalueert en indien nodig hier acties aan koppelt. Hierin zijn zowel de begeleiders als de teamleider betrokken. Uit het register blijkt dat er in 2021 geen calamiteiten zijn voorgevallen. Daarentegen is in het protocol "Handreiking MIC-MIM" niet opgenomen dat calamiteiten met betrekking tot de Wmo gemeld moeten worden bij het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

Op de locatie Diergaardesingel is naast Firmitas een andere stichting (gericht op welzijnswerk) gevestigd. Firmitas huurt de kelder, begane grond, 1^{ste} en de 2^{de} etage van deze stichting. Op de derde etage is deze stichting zelf gevestigd. Tijdens het onderzoek constateerde het Toezicht Wmo dat beide organisaties gebruik maken van dezelfde ingang. Vanuit de derde etage hebben de bezoekers van de stichting vrije toegang, middels trap of lift, tot aan de kamerdeur van cliënten. Wens van Firmitas is dat de stichting een eigen toegangsdeur op de begane grond krijgt. Hier is Firmitas mee bezig, dat neemt niet weg dat bezoekers van de stichting nog steeds vrij kunnen bewegen in het gebouw.

⁹ De kindcheck is onderdeel van de Wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

¹⁰ Bron: [Aangesloten organisaties peildatum februari 2022.pdf](#)

Dit kan risico's met zich meebrengen en het veiligheidsgevoel van cliënten beïnvloeden. Deze locatie is gericht op vrouwen al dan niet met minderjarige kinderen.

Een cliënt verklaarde dat er veel mannen het gebouw in- en uitlopen. Ze voelt zich hierdoor niet altijd veilig omdat ze deze mannen tegenkomt in het trappenhuis. Volgens deze cliënt wonen deze mannen op de Diergaardesingel en geeft dit haar een onveilig gevoel. Het management van Firmitas heeft hier eerder geen klachten over ontvangen van cliënten. Firmitas heeft contact met deze stichting en heeft afspraken gemaakt dat de bezoekers van de stichting alleen met de lift naar de derde verdieping mogen gaan. Dit was echter tijdens het onderzoek van het Toezicht Wmo niet mogelijk omdat de lift nog niet goedgekeurd was.

Firmitas biedt 24 uren toezicht. Overdag wordt dit door de begeleiders van Firmitas gedaan. Vanaf 23:00 uur is dit belegd bij waakdienst medewerkers die extern worden ingehuurd. De waakdienst medewerkers, bestaande uit twee personen (voor beide locaties), houden middels camerabeelden en controlerondes toezicht op de locaties. Door middel van overdrachtsrapportages worden begeleiders op de hoogte gehouden van de opgedane bevindingen. Op beide locaties hangen camera's in en aan het pand. Op de locatie Diergaardesingel is het toezicht in pandig georganiseerd, dat wil zeggen een vast wakende wacht op de locatie. Voor de locatie Rochussenstraat is dit middels een live cameratoezicht en stelselmatige fysieke bezoeken door de nachtwakers, georganiseerd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Firmitas de veiligheidsnormen met betrekking tot huisregels, agressie en sanctioneren geborgd in beleid en zijn de begeleiders hiervan goed op de hoogte. Het is positief dat structureel de risico's van cliënten methodisch in kaart wordt gebracht. De werkwijze met betrekking tot incidenten en calamiteiten is geborgd in beleid.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo kunnen op de locatie Diergaardesingel bezoekers van de stichting op de derde verdieping tot aan de kamerdeur van de cliënt komen, dit kan veiligheidsrisico's opleveren en een afbreuk doen aan het veiligheidsgevoel van de cliënt. Het nachtelijke toezicht op de onderzochte locaties volstaat.

2.4 De beroepskracht

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Firmitas aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De teams van Firmitas bestaan uit begeleiders, teamleiders, weekendkrachten en waakdienstmedewerker. De waakdienstmedewerkers zijn niet in dienst van Firmitas. Alle begeleiders zijn in het bezit van relevante mbo-niveau 4 en/of hbo-diploma's. De taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers, zijn opgenomen in functieomschrijvingen. Iedere begeleider binnen een woonlocatie moet in het bezit zijn van een BHV¹¹ diploma en een VOG¹². Dossier inzage van medewerkers laat zien dat deze aanwezig zijn. Het Toezicht Wmo heeft van twee waakdienstmedewerkers de diploma's ingezien. Eén van de twee had als hoogst genoten opleiding een Hbo Propedeuse Social Work diploma de tweede waakdienstmedewerker had als hoogst genoten opleiding een Mbo Logistiek Supervisor niveau 4 diploma. Volgens de functieomschrijving van een waakdienstmedewerker van Firmitas moet een waakdienst medewerker een afgerond Hbo of Mbo opleiding (maatschappelijk werk/SPH/pedagogiek of vergelijkbaar) hebben. De waakdienstmedewerkers waren wel in het bezit van een geldige VOG.

Vanuit Firmitas worden er diverse trainingen georganiseerd in het kader van professionalisering zoals trainingen van het CJG¹³ met betrekking tot opvoeding van kinderen. Voorbeelden hiervan zijn cursus 'Peutergedrag' en "Vadergedrag". Maar er worden ook trainingen gegeven op het gebied van somatiek of psychische stoornissen. Voor aanvullende scholing stelt Firmitas jaarlijks opleidingsbudget ter beschikking aan de medewerkers. Deze kan ingezet worden voor relevante cursussen en trainingen.

¹¹ Bedrijfs Hulp Verlening

¹² Verklaring Omtrent Goed gedrag.

¹³ Centrum voor Jeugd en Gezin

Voor het kwaliteitsmanagementsysteem heeft Firmitas een certificaat dat voldoet aan de NEN-normen voor de geestelijke gezondheidszorg.¹⁴ In het kwaliteitssysteem zijn de zorg- en veiligheidsprotocollen geborgd. Uitwisseling van cliëntgegevens is opgenomen in het beleid en de medewerkers zijn op de hoogte van deze werkwijze. Daarbij moeten cliënten bij het uitwisselen van informatie een formulier ondertekenen en hier toestemming voor geven. Alle medewerkers die zijn gesproken geven aan tevreden te zijn over het werk bij Firmitas.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de woonbegeleiders van Firmitas bekwaam en zijn de kwaliteitsnormen geborgd in een kwaliteitsmanagementsysteem.

2.5 Respect en rechten

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Firmitas aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De begeleiders willen dat de cliënt zich welkom voelt binnen Firmitas. Een belangrijke voorwaarde van Firmitas is dat begeleiders en cliënt met respect met elkaar omgaan. Bij de intake wordt hier aandacht aan besteed. Bij aanvang van de begeleiding wordt dit met de nieuwe cliënt besproken. Maar ook tijdens evaluatiemomenten tussen de begeleider en cliënt is dit een terugkerend onderwerp. Verder is aandacht voor o.a. wat de richtlijnen zijn om met elkaar om te gaan, de rechten van een cliënt, de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden en privacy omtrent gegevensverstrekking.

De cliënten zijn op de hoogte van deze richtlijnen. Uit gesprekken met cliënten kwam naar voren dat zij zich voldoende gerespecteerd voelen door de woonbegeleiders.

¹⁴ Het certificaat is afgegeven aan Stichting Firmitas op 16-02-2021 en is geldig tot en met 12-04-2023

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënt zijn geborgd in gedragsregels, een onderdeel van het personeelshandboek van Firmitas. Hierin zijn verschillende richtlijnen voor begeleiders opgenomen. Onderwerpen zoals voorkoming van ongewenst gedrag en social media worden hierin benoemd.

Cliënt kan op verschillende manieren een klacht kenbaar maken. Dit kan in persoon bij de begeleider of teamleider. Een tweede mogelijkheid is om dit via een klachtenfunctionaris te doen die Firmitas in dienst heeft. Cliënt moet hiervoor telefonisch contact opnemen met het hoofdkantoor. Daarnaast kan de cliënt officieel een klacht indienen bij Firmitas middels een klachtenformulier via de website van Firmitas of rechtstreeks bij een onafhankelijke geschillencommissie. Informatie omtrent het klachtenformulier en de geschillencommissie zijn te vinden op de website van Firmitas. Uit interviews met cliënten blijkt dat zij weten dat ze een klacht kunnen indienen. Deze werkwijze is geborgd in het beleid. Uit een klachtenoverzicht blijkt dat er in 2021 acht klachten waren ingediend door een cliënten van Firmitas of derden.

Firmitas beschikt over een cliëntenraad op organisatieniveau. Cliënt kan zich hiervoor aanmelden. Volgens het management hebben cliënten van verschillende locaties van Firmitas hier zitting in. Uit interviews met zowel cliënten als begeleiders komt naar voren dat men niet exact weet hoe vaak de cliëntenraad bijeenkomt. Cliënten geven ook aan niet te weten of er een cliëntenraad is en of deze actief is. Op locatieniveau organiseren de begeleiders één keer in de twee maanden een cliëntenvergadering die voorgezeten wordt door de teamleider van de desbetreffende locatie. Tijdens dit overleg worden praktische zaken in een ongedwongen sfeer besproken en is er gelegenheid om ideeën met elkaar uit te wisselen. Deelname aan deze cliëntvergaderingen zijn niet verplicht maar deelname wordt wel gestimuleerd, er worden wel notulen opgemaakt.

De cliënten van Firmitas zijn over het algemeen tevreden. Uit een cliënttevredenheids-onderzoek van 2020, waar 117 cliënten aan hebben meegedaan, resulteerde dit in cijfer van 7,1.¹⁵ Firmitas doet dit onderzoek jaarlijks zelf. Een keer in de drie jaar wordt een onderzoek uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Uit interviews van het Toezicht Wmo blijkt dat cliënten behoefte hebben aan een gezamenlijke ruimte om elkaar te kunnen treffen. Over de geboden begeleiding zijn de gesproken cliënten over het algemeen tevreden.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo worden cliënten gerespecteerd.

De klachtenregeling en gedragscode is geborgd in beleid. De begeleiders zijn op de hoogte van deze werkwijze en cliënten worden hierover op een goede manier voorgelicht.

¹⁵ Bron Kwaliteitsrapport Firmitas 2020. Cliënten die of intramurale of extramurale zorg ontvingen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo biedt Firmitas voldoende mogelijkheid voor cliënten om hun ideeën op locatieniveau te uiten en hebben de cliënten de mogelijkheid om te participeren in een cliëntenraad op organisatieniveau.

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft preventief toezicht uitgevoerd op de locaties Rochussenstraat en Diergaardesingel te Rotterdam van zorgaanbieder Firmitas. Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de zorgaanbieder.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie.
- 3) Interview met zorgmanager en kwaliteitsmedewerker.
- 4) Interview met 4 woonbegeleiders.
- 5) Interview met 4 cliënten.
- 6) Interview met 2 teamleiders.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 8) Onderzoek van 4 cliëntdossiers.
- 9) Onderzoek van 4 medewerkersdossiers.
- 10) Twee locatiebezoeken.
- 11) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden, de mogelijkheid tot indienen van een reactie van maximaal 200 woorden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Rotterdam.

Bijlage 2 Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoekse Waard.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader Rotterdam-Rijnmond.¹⁶

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

¹⁶ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>