

**DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING  
DOOR DE IDAHOEVE  
OP TIENGEMEENTEN**

**Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond  
10 juni 2021  
Definitief**

## 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 De Idahoeve.....	3
1.5 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 .....	10
2.5 Respect en rechten .....	11
Bijlage 1 Verantwoording onderzoek .....	13
Bijlage 2 Toezicht Wmo Rotterdam Rijnmond .....	14

### **Eindoordeel Toezicht Wmo**

Naar aanleiding van ontvangen signalen over zorgaanbieder Antes op de locatie Idahoeve op Tiengemeenten (hierna Idahoeve) heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) in april 2021 preventief toezicht uitgevoerd.

Op basis van bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door de Idahoeve grotendeels<sup>1</sup> 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 november 2021 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. De Idahoeve wordt verzocht om Toezicht Wmo uiterlijk op 15 november 2021 hierover te informeren.

1. Maak in afstemming met de (centrum)gemeenten formele toelatingscriteria voor plaatsing van nieuwe cliënten op de Idahoeve en borg dit in beleid;
2. Breng van alle cliënten, voor plaatsing op de Idahoeve, de risico's methodisch in kaart en borg deze werkwijze in beleid. Zorg ervoor dat cliënten met een hoog risico niet op de Idahoeve geplaatst worden.
3. Neem de wijze waarop woonbegeleiders incidenten en calamiteiten in het systeem moeten registeren op in beleid.

### **Adviezen**

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

1. Zorg ervoor dat alle herstelplannen voorzien zijn van een datum;
2. Borg de halfjaarlijkse evaluatie van de herstelplannen in beleid;
3. Zorg ervoor dat cliënten met een hoge mate van zelfredzaamheid voldoende uitdaging en perspectief hebben in uitvoering van dagbesteding en/of vrijwilligerswerk.

---

<sup>1</sup> 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 2019 en 2020 signalen ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door de Idahoeve. Deze signalen hadden o.a. betrekking op de algemene kwaliteit van geboden ondersteuning en de veiligheid van cliënten op de Idahoeve. Mede op basis van deze signalen heeft het Toezicht Wmo besloten om in april 2021 preventief toezicht op te starten en de kwaliteit van ondersteuning op de Idahoeve te beoordelen.

### **1.2 Afbakening onderzoek**

Om een totaalbeeld over de geboden ondersteuning op de Idahoeve te krijgen heeft het Toezicht Wmo een breed onderzoek uitgevoerd. Hierin zijn de ontvangen signalen over de kwaliteit van geboden ondersteuning meegenomen en per kwaliteitseis verwerkt in het oordeel van het Toezicht Wmo. De signalen over de veiligheid van cliënten op de Idahoeve is in hoofdstuk 2.3 beoordeeld en verwerkt in het oordeel van het Toezicht Wmo.

### **1.3 Kwaliteitseisen**

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wmo<sup>2</sup> en het regionaal Toezichtskader van Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.<sup>3</sup>

### **1.4 De Idahoeve**

De Idahoeve is een beschermde woonvoorziening op het eiland Tiengemeenten en is alleen per pont bereikbaar. De Idahoeve is onderdeel van zorgaanbieder Antes, en Antes is onderdeel van de Parnassia groep.<sup>4</sup> Het doel van Antes is om cliënten met psychische problemen de juiste zorg en ondersteuning te bieden zodat zij op eigen kracht weer in de samenleving kunnen participeren. In de geboden ondersteuning is de cliënt het uitgangspunt en er wordt gebruik gemaakt van een herstelgerichte benadering.

De Idahoeve is bestemd voor cliënten met een Wmo en Wlz<sup>5</sup> indicatie. De voorziening is een grote omgebouwde boerderij met 27 éénkamerappartementen. Alle appartementen hebben een eigen badkamer en kleine keuken. Daarnaast heeft de Idahoeve een gezamenlijke woonkamer en een keuken waar cliënten samenkomen om te koken en te eten. Het team van de Idahoeve bestaat uit 19 vaste woonbegeleiders (15 Fte), een administratieve ondersteuner, een beheerder en een teamhoofd. De woonbegeleiders werken in drie

---

<sup>2</sup> 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.

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

<sup>4</sup> De Parnassia Groep bestaat uit verschillende zorgmerken met ieder een eigen specialisme, en Antes is daar één van.

<sup>5</sup> Wet langdurige zorg

ploegendienst en in de nacht is er altijd een wakkere nachtdienst aanwezig. Ten tijde van het onderzoek was de functie van het teamhoofd vacant, de werkzaamheden waren tijdelijk overgenomen door de manager bedrijfsvoering. De beheerder woont naast de Idahoeve en is achterwacht bij acute noodsituaties.

### **1.5 Openbaarmaking rapport**

Het Toezicht Wmo heeft het concept rapport op 19 mei 2021, voor hoor en wederhoor en een reactie op feitelijk onjuistheden, aan de Idahoeve aangeboden. De Idahoeve heeft op 1 juni 2021 gereageerd.

Tevens heeft de Idahoeve op 19 mei 2021 de gelegenheid gekregen om een zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. De Idahoeve heeft op 1 juni 2021 aangegeven hiertegen geen bezwaar te hebben.

De Idahoeve heeft op 1 juni 2021 aangegeven niet gebruik te maken van een schriftelijke reactie van maximaal 200 woorden.

Op 10 juni 2021 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 de Idahoeve aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

Nieuwe cliënten worden bij de casusregisseur van de Idahoeve aangemeld. Deze cliënten worden eerst uitgenodigd op de Idahoeve om sfeer te proeven en de locatie te bekijken. Indien mogelijk doet de casusregisseur, samen met het teamhoofd, de intake op de Idahoeve. Vervolgens wordt in samenspraak met de centrumgemeente besloten om een nieuwe cliënt wel of niet op de Idahoeve te plaatsen.

Na plaatsing krijgen nieuwe cliënten een woonbegeleider toegewezen. De eerste twee weken krijgen de cliënten de ruimte om te wennen aan de woonvoorziening en het eiland. Na deze periode wordt samen met de cliënt een herstelplan gemaakt. Dit plan wordt opgemaakt vanuit een 'herstelgerichte benadering' en moet binnen zes weken opgemaakt zijn.

Op basis van 11 leefgebieden<sup>6</sup> wordt de ondersteuningsbehoefte van cliënten in kaart gebracht. Deze werkwijze is geborgd in beleid en begeleiders kunnen hiervoor gebruik maken van een werkinstructie. Samen met de cliënten wordt elk leefgebied besproken en indien nodig worden hier doelen aan gekoppeld. Voor kwaliteitsbewaking wordt het concept plan eerst beoordeeld door de administratieve ondersteuning en daarna door het teamhoofd. Indien de doelen voldoende smart<sup>7</sup> geformuleerd zijn wordt het plan door de cliënt ondertekend.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo wordt de hulpvraag van cliënten zorgvuldig en methodisch in kaart gebracht. Het is positief dat de plannen door de cliënten worden ondertekend, een aandachtspunt is dat niet alle plannen voorzien zijn van een datum van ondertekening.**

<sup>6</sup> Het gaat om de volgende leefgebieden: Financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie.

<sup>7</sup> Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

Inzage in cliëntdossiers laat zien dat de doelen in de herstelplannen vanuit cliëntperspectief zijn beschreven. Deze werkwijze is ook geborgd in het beleid. De meeste doelen van cliënten zijn smart geformuleerd. In de plannen wordt onderscheid gemaakt in "hoofd" en "sub" doelen. De hoofdoelen zijn gericht op de lange termijn en de subdoelen (over het algemeen) voor een periode van zes maanden. Een voorbeeld hiervan is dat sommige cliënten een hoofddoel hebben om door te stromen naar begeleid wonen. De Idahoeve biedt de cliënten perspectief om begeleid zelfstandig te wonen op de locatie Dorpzicht.<sup>8</sup> Deze cliënten kunnen dan extramuraal ondersteuning blijven ontvangen door het team van de Idahoeve. Met name cliënten met een hoge mate van zelfredzaamheid vinden dat ze sneller kunnen doorstromen naar begeleid zelfstandig wonen. Ze vinden de mogelijkheden zoals het uitvoeren van vrijwilligerswerk, variatie in dagbesteding en het opbouwen van een netwerk op het eiland té beperkt. Omdat het eiland alleen per pont bereikbaar is en de reisafstanden té groot zijn, vinden ze dat ze geïsoleerd van de buitenwereld raken. Volgens de woonbegeleiders is de kans op een terugval voor cliënten van de Idahoeve té groot bij een snelle doorstroming naar begeleid zelfstandig wonen.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat de Idahoeve werkt met korte- en lange termijn doelen, waarbij de doelen realistisch en haalbaar zijn geformuleerd.**

Om de mentale gemoedstoestand van cliënten, gedurende de dag te volgen, maken de woonbegeleiders drie keer per dag een korte aantekening in het registratiesysteem. Deze registraties worden als input gebruikt om de voortgang van cliënten te monitoren. Daarnaast wordt de voortgang, op basis van de gestelde doelen, bijgehouden in maandrapportages.<sup>9</sup> Alle belangrijke bevindingen over de voortgang van cliënten wordt één keer per drie maanden in het team besproken. In deze rapportage wordt ook de score van de zelfredzaamheid van cliënten bijgehouden. De interne afspraak is dat de evaluaties halfjaarlijks worden uitgevoerd. Inzage in de cliëntdossiers laat zien dat dit wordt gedaan, maar deze werkwijze is niet opgenomen in beleid. De woonbegeleiders krijgen van de administratieve ondersteuner een melding wanneer een evaluatie uitgevoerd moet worden.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo wordt de voortgang van cliënten op een adequate manier bijgehouden en gerapporteerd. Het is positief dat de evaluaties halfjaarlijks worden uitgevoerd waarbij wordt gereflecteerd op de gestelde doelen, indien nodig worden de doelen in het herstelplan aangepast. Een aandachtspunt is dat het uitvoeren van evaluaties niet is opgenomen in het beleid.**

---

<sup>8</sup> Begeleid wonen in Zuid-Beijerland en onderdeel van Antes.

<sup>9</sup> Het bijhouden van maandrapportages is geen verplichting vanuit de centrumgemeente, maar wordt door de Idahoeve wel gedaan.

## 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 de Idahoeve aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Onderbouwing**

Alle cliënten die op de Idahoeve verblijven hebben een eerste en tweede persoonlijke woonbegeleider. De eerste begeleider is primair verantwoordelijk voor de begeleiding van cliënt en het bewaken van de voortgang. Bij afwezigheid van de eerste begeleider kunnen cliënten terugvallen op hun tweede begeleider. De cliënten geven aan dat alle woonbegeleiders laagdrempelig zijn om hulpvragen te bespreken.

De interne afstemming tussen woonbegeleiders gebeurt tijdens een maandelijks werkoverleg. In dit overleg worden actuele onderwerpen besproken en indien nodig aan acties gekoppeld. Inhoudelijke afstemming over de cliënten vindt wekelijks plaats in een 'cliëntbespreking'. Elke dinsdag wordt de voortgang van drie cliënten besproken, de actiepunten worden door de persoonlijke woonbegeleiders meegenomen in de gesprekken met de cliënten.

Verder hebben alle cliënten op de Idahoeve hetzelfde behandelteam, casusregisseur, huisarts en apotheek. Benodigde gegevens van dit netwerk is opgenomen in de cliëntdossiers. De casusregisseur onderhoudt o.a. de contacten voor de arrangementen met de (centrum)gemeenten. Een keer per week komt, een verpleegkundige van het behandelteam, naar de Idahoeve om met de cliënten in gesprek te gaan. Het behandelteam en de casusregisseur maken gebruik van hetzelfde registratiesysteem om de voortgang van cliënten bij te houden. De woonbegeleiders zijn niet bevoegd om de behandelplannen van cliënten in te zien, daarentegen is het behandelteam wel bevoegd om de herstelplannen te raadplegen. De huisarts en apotheek bevinden zich op het vaste land. De cliënten worden door de woonbegeleiders gestimuleerd om zelf afspraken te maken en op de fiets langs te gaan, als dat om medische redenen niet mogelijk is worden ze met de auto gebracht.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de Idahoeve intern en extern de continuïteit 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 de Idahoeve deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Onderbouwing**

De Idahoeve wil een veilige plek zijn voor cliënten die willen werken aan hun herstel. Alle nieuwe cliënten krijgen bij aanvang de huisregels uitgereikt. Deze regels worden samen met de woonbegeleiders doorgenomen. In de huisregels is o.a. opgenomen dat alcohol- en drugsgebruik niet toegestaan zijn, wat te doen bij noodsituaties, regels voor brandpreventie en de wijze waarop met anderen omgegaan moet worden. Uit de gesprekken blijkt dat cliënten zich (over het algemeen) houden aan de huisregels. Om de veiligheid op de voorziening te kunnen waarborgen is het gebruik van alcohol en drugs verboden. Bij plaatsing op de Idahoeve moet de cliënt hiervoor een formulier ondertekenen en akkoord gaan. Daarnaast zijn de veiligheidsnormen met betrekking tot agressie, onveiligheid en wijze van sanctioneren geborgd in beleid. Hierin is o.a. opgenomen wat de oorzaken van agressie kunnen zijn, hoe woonbegeleiders agressie kunnen voorkomen en welke stappen gevolgd moeten worden bij een waarschuwing, schorsing of uitzetting. Uit de gesprekken 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.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de Idahoeve de veiligheidsnormen met betrekking tot huisregels, agressie en sanctioneren geborgd in beleid en zijn de begeleiders hiervan goed op de hoogte.**

Bij en na de plaatsing van cliënten worden de risico's niet standaard in kaart gebracht. De begeleiders gaan hier verschillend mee om en dit is niet geborgd in beleid. Eén begeleider vindt dat deze verantwoordelijkheid ligt bij het behandelteam en andere begeleiders maken altijd een signaleringsplan en brengen de risico's van cliënten methodisch in kaart. Tegelijkertijd geven begeleiders aan dat risico's van cliënten ook opgenomen kunnen worden in de herstelplannen.

De meeste cliënten en begeleiders voelen zich veilig op de Idahoeve. De cliënten die zich minder veilig voelen geven aan dat het komt door een recent voorgevallen calamiteit waarbij een cliënt zich ernstig agressief heeft gedragen tegenover begeleiders en andere cliënten. De situatie is geëscaleerd en dit heeft veel impact op ze gemaakt. Volgens deze cliënten zagen ze dit aankomen en had de agressor nooit op de Idahoeve geplaatst mogen worden. De agressor behoorde tot een zwaardere doelgroep en had meer zorg nodig. De begeleiders geven aan dat de laatste jaren de doelgroep van de Idahoeve is veranderd. Er worden meer cliënten geplaatst die klinische zorg nodig hebben, sommige cliënten lukt het bijvoorbeeld niet om uit bed te komen omdat ze te ziek zijn. Daarentegen zijn er ook cliënten die voortdurend gemotiveerd moeten worden om bijvoorbeeld deel te nemen aan dagbesteding. Gezien de bijzondere ligging van de Idahoeve is het volgens de begeleiders en het management van belang om duidelijke toelatingscriteria voor nieuwe cliënten te hanteren. In het verleden was dit er wel, maar gezien de lange wachttijden voor beschermd wonen in de regio is dit losgelaten. Naar aanleiding van deze calamiteit wil het management, in samenspraak met de (centrum)gemeenten, hierover nieuwe afspraken maken.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het gezien de bijzondere ligging van de Idahoeve en de langere aanrijtijden van de hulpdiensten noodzakelijk om formele toelatingscriteria te hanteren voor plaatsing van nieuwe cliënten. Daarbij acht het Toezicht Wmo noodzakelijk dat de risico's van alle cliënten methodisch in kaart worden gebracht en deze werkwijze wordt geborgd in beleid.**

De wijze waarop de medewerkers om moeten gaan met incidenten en calamiteiten is geborgd in het beleid. In 2020 zijn 11 incidenten geregistreerd, 7 hadden betrekking op agressie, 2 op medicatieveiligheid en 2 op het niet handelen volgens professionele standaard. De woonbegeleiders weten hoe te handelen bij incidenten en calamiteiten, maar de wijze waarop incidenten en calamiteiten geregistreerd moeten worden in het systeem is niet opgenomen in het beleid.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de Idahoeve de werkwijze met betrekking tot incidenten en calamiteiten grotendeels geborgd in beleid, de wijze van registratie door begeleiders is hierin niet opgenomen.**

Met betrekking tot medicatie van cliënten zijn de behandelaren primair verantwoordelijk. De woonbegeleiders hebben een verantwoordelijkheid om toe te zien dat medicatie door cliënten wordt ingenomen. De woonbegeleiders zijn hiervoor opgeleid en gecertificeerd.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat de woonbegeleiders zijn opgeleid met betrekking tot medicatieverstrekking, interne afspraken zijn gemaakt over medicatieveiligheid en deze werkwijze geborgd is in beleid.**

## 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 de Idahoeve aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Onderbouwing**

Het team van de Idahoeve bestaat uit 19 vaste woonbegeleiders<sup>10</sup>, een teamhoofd, een administratieve ondersteuning en een beheerder. Daarnaast werkt de Idahoeve met zes vaste oproepkrachten die ingezet kunnen worden. De woonbegeleiders 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.

Verder zijn de begeleiders in het bezit van een geldige VOG.<sup>11</sup> Gezien de kwetsbare doelgroep op de Idahoeve zijn alle begeleiders verplicht om drie trainingen te volgen:

1) bedrijfshulpverlening, 2) medicatietraining en 3) huiselijk geweld. Voor aanvullende scholing kunnen de begeleiders gebruik maken van de interne opleidingsacademie. Voorbeeld opleidingen zijn: motiverende gespreksvoering, pitstop (professionals in training to stop suïcide) en veilig fysieke begeleiding. De trainingen worden zowel digitaal als in groepsverband aangeboden.

Voor het kwaliteitsmanagementsysteem heeft Idahoeve een certificaat dat voldoet aan de HKZ-normen voor de geestelijke gezondheidszorg.<sup>12</sup> In het kwaliteitssysteem zijn de zorg- en veiligheidsprotocollen geborgd. Uitwisseling van cliëntgegevens is opgenomen in het beleid. Daarbij moeten cliënten bij het uitwisselen van informatie een formulier ondertekenen en hier toestemming voor geven.

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

<sup>10</sup> De begeleiders van het ambulante team van Dorpzigt zijn onderdeel van het team van de Idahoeve.

<sup>11</sup> Verklaring Omtrent het Gedrag

<sup>12</sup> Het certificaat is afgegeven aan de Parnassia groep op 12-9-2018 en is geldig tot en met 1-7-2021

## 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 de Idahoeve aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Onderbouwing

Doel van de woonbegeleiders is dat alle cliënten zich welkom voelen op de Idahoeve. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat begeleiders en cliënten met respect met elkaar omgaan. Bij de intake wordt hier aandacht aan besteed. Bij aanvang op de Idahoeve krijgen alle nieuwe cliënten een welkomsmap.<sup>13</sup> Hierin is o.a. opgenomen wat de richtlijnen zijn om met elkaar om te gaan, een dagprogramma voor cliënten en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden. De cliënten zijn op de hoogte van deze richtlijnen en voelen zich voldoende gerespecteerd door de woonbegeleiders.

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode. Hierin zijn verschillende richtlijnen voor begeleiders opgenomen. De begeleiders en cliënten zijn op de hoogte van deze code. Indien nodig attenderen woonbegeleiders de cliënten om respectvol met elkaar om te gaan en in sommige situaties doen cliënten dat onderling ook.

Cliënten kunnen hun klachten op verschillende manieren kenbaar maken. Dit kan in persoon bij de persoonlijke begeleider en/of het teamhoofd. Daarnaast heeft de cliënt de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met een patiënten vertrouwenspersoon en/of een familie vertrouwenspersoon. Indien gewenst kan een cliënt ook formeel een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze werkwijze is geborgd in het beleid. Uit een klachtenoverzicht<sup>14</sup> blijkt dat er in 2020 geen klachten zijn ingediend door cliënten van de Idahoeve.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo worden cliënten op de Idahoeve 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.**

<sup>13</sup> "Idahoeve ABC" is een handboek dat wordt uitgereikt aan nieuwe cliënten van de Idahoeve waarin huisregels en praktische informatie is opgenomen.

<sup>14</sup> Klachtenoverzicht van de hele organisatie van Antes Wonen ontvangen.

De Idahoeve beschikt niet over een 'eigen' cliëntenraad. Cliënten kunnen zich aanmelden voor de cliëntenraad op organisatieniveau van Antes. Om toch input van cliënten op te halen organiseren de begeleiders één keer per maand een 'woonkameroverleg'. Tijdens dit overleg worden praktische zaken over de Idahoeve besproken en is er gelegenheid om ideeën met elkaar uit te wisselen.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo biedt de Idahoeve 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.**

De cliënten op de Idahoeve zijn over het algemeen tevreden. Op organisatieniveau van Antes is de cliënttevredenheid in 2019 gemeten; 315 cliënten hebben hieraan meegedaan en dat heeft geresulteerd in een rapportcijfer van 6,2.<sup>15</sup> Uit het onderzoek van het Toezicht Wmo blijkt dat met name cliënten met een hoge mate van zelfredzaamheid het aanbod van dagbesteding niet altijd toereikend vinden en aangeven dat er weinig te doen is op het eiland. Door de lange reisafstanden is het voor deze cliënten niet makkelijk om vrijwilligerswerk te doen. Een cliënt gaf aan zich te vervelen op de woonvoorziening en merendeel van de dag te netflixen. Volgens de begeleiders komt dit door de corona maatregelen. Het is moeilijk om buiten en binnen de Idahoeve activiteiten te organiseren; een voorbeeld hiervan is dat de familiebijeenkomsten niet door kunnen gaan.

Met betrekking tot dagbesteding biedt de Idahoeve van maandag tot en met vrijdag van (9.30 tot 12.30 uur) dagbestedingsprojecten aan, sommige projecten gaan in de middag verder (van 13.30 tot 15.00 uur). De kookactiviteiten worden ook in het weekend aangeboden. De meeste projecten zijn erop gericht om de cliënten een vaste structuur te geven zodat zij de volgende stap naar begeleid zelfstandig wonen kunnen maken.

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het aanbod in dagbesteding in overeenstemming met de afgegeven indicaties van de centrumgemeente. Een belangrijk aandachtspunt is dat het aanbod van dagbesteding en vrijwilligerswerk voor cliënten met een hoge mate van zelfredzaamheid onvoldoende kan zijn op de Idahoeve.**

---

<sup>15</sup> Het rapportcijfer betreft klinische cliënten van Antes omdat beschermde woonvorm niet apart is opgenomen in de cliënttevredenheid.

## **Bijlage 1      Verantwoording onderzoek**

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft preventief toezicht uitgevoerd op de locatie Idahoeve van zorgaanbieder Antes. 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) Analyse van 4 cliëntdossiers van de centrumgemeente Nissewaard.
- 4) Gesprek met directeur wonen (Antes) en manager bedrijfsvoering Idahoeve.
- 5) Interview met manager bedrijfsvoering van Idahoeve.
- 6) Interview met 4 woonbegeleiders.
- 7) Interview met 4 cliënten.
- 8) Gesprek met administratieve ondersteuning.
- 9) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 10) Onderzoek van 4 cliëntdossiers.
- 11) Onderzoek van 4 medewerkersdossiers.
- 12) Twee locatiebezoeken.
- 13) 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.
- 14) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeenten Nissewaard en Hoeksche Waard.

## **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, Vlaardingen 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.<sup>16</sup>

### 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](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo)

Email: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

---

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