

DE KWALITEIT VAN DAGBESTEDING AAN OUDEREN

op locatie Den Dikken Boom

DOOR STICHTING ZORGBOEREN ZUID-HOLLAND

Onderdeel van proactief toezicht en uitgevoerd door
Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

02 03 2020

Status: definitief

Inhoud

EINDOORDEEL	2
1.1 Aanleiding	4
1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen.....	4
1.3 Selectie zorgaanbieders	5
1.4 Selectie cliënten	5
1.5 Kwaliteitseisen.....	5
1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking.....	5
2. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland.....	6
2.1 Zorgboerderij Den Dikken Boom in Ouderkerk aan den IJssel.....	6
3. Kwaliteit van ondersteuning	8
3.1 Zorgovereenkomst.....	8
3.2 Afstemming.....	9
3.3 Veiligheid	11
3.4 De beroepskracht	14
3.5 Respect en rechten	15
BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO	17
BIJLAGE 2 TOETSINGSCRITERIA: kwaliteitseisen dagbesteding aan ouderen.....	18
BIJLAGE 3 VERANTWOORDING	22
BIJLAGE 4 TOEZICHT Wmo ROTTERDAM-RIJNMOND	23

EINDOORDEEL

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) heeft in het kader van proactief toezicht een serie onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van dagbesteding aan ouderen in de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

Eén van de zorgaanbieders waar het Toezicht Wmo onderzoek naar heeft uitgevoerd betreft Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (verder Stichting genoemd). Het Toezicht Wmo heeft bij deze aanbieder het toezicht uitgevoerd bij Zorgboerderij Den Dikken Boom te Ouderkerk aan den IJssel. Het onderzoek vond plaats in september 2019 en de geboden ondersteuning is getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels voldoet¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat cliënten en hun mantelzorgers op de zorgboerderij in hoge mate tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. De voorziening straalt huiselijkheid en hartelijkheid uit, gemengd met een dagritme dat zeer natuurlijk aanvoelt. De medewerkers van Den Dikken Boom verlenen de ondersteuning op betrokken en hartelijke wijze.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo ziet een aantal verbetermogelijkheden:

1. Leg het netwerk van de cliënt volledig vast in het digitale cliëntdossier (§ 3.2).
2. Zorg ervoor dat van alle cliënten eventuele risico's volledig zijn beschreven in de daartoe geëigende plaats in de digitale cliëntdossiers (§ 3.3).
3. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten op een zorgboerderij in de toekomst voldoende geschoold zijn (§ 3.4).

Het Toezicht Wmo verwacht vóór 1 april 2020 een terugkoppeling op welke manier deze verbeteringen geïmplementeerd en geborgd gaan worden. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 oktober 2020 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. De Zorgboeren Zuid-Holland wordt verzocht om het Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 oktober 2020 te informeren.

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

Advies

In aanvulling op de verbetermaatregelen heeft het Toezicht Wmo de volgende adviezen:

1. Maak de doelen van cliënten concreter (bijvoorbeeld Smart uitwerking) en maak duidelijk welk doel behaald dient te worden (§ 3.1);
2. Voeg het 'Stappenplan ontspoorde mantelzorgers' toe aan het beleid en de protocollen rondom Veilig thuis en de Meldcode (§ 3.3).

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht 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 naar de kwaliteit van ondersteuning aan ouderen, die een indicatie hebben voor dagbesteding van de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

1.1 Aanleiding

Langer thuis, bestrijden eenzaamheid en behouden kwaliteit van leven, zijn onderwerpen die veel aandacht hebben en verdienen bij ondersteuning aan ouderen. Het aantal mensen dat in een verzorgings- of verpleeghuis woont, daalt al jaren. Van de senioren boven de 65 jaar woont nog 94% zelfstandig, tussen de 85 en 89 jaar woont 75% zelfstandig en in de leeftijd van 90 tot 95 jaar woont maar liefst 60% zelfstandig². Dit betekent ook langere perioden dat mensen thuis wonen maar niet meer zo gezond zijn en met meerdere problemen tegelijk geconfronteerd worden op het gebied van geestelijke en lichamelijke gezondheid. Ouderen worden geconfronteerd met verliezen van hun contacten en zij hebben moeite om nieuwe contacten op te bouwen. Gevoelens van uitgerangeerd zijn, onzekerheid en eenzaamheid zijn onder ouderen – helaas – bekende thema's. Ouderen geven aan dat zij behoefte hebben aan aandacht en 'onder de mensen' willen blijven. Ouderen die vrijwilligerswerk doen voelen zich prettiger. Daarbij geldt ook dat als alle risico's voor ouderen weggenomen worden, zij daar niet gelukkig van worden. Het is aan cliënten en zorgverleners samen om in dit laatste punt een goede balans te vinden.

1.2 Afbakening onderzoek: dagbesteding aan ouderen

De focus van dit onderzoek is inzicht in de kwaliteit van dagbesteding in het kader van de Wmo aan ouderen te krijgen. Het onderzoek richt zich niet op de volledig geleverde kwaliteit van ondersteuning van de zorgaanbieder maar is afgebakend tot de kwaliteit van de onderzochte dagbesteding. Daarbij is nadrukkelijk oog voor de veiligheid van cliënten, betrokkenheid van en afstemming met het sociale netwerk en de mate waarin cliënten en hun sociale netwerk de ondersteuning ervaren.

Het begrip 'ouderen' kent vele definities. Voor dit onderzoek bedoelen wij met 'ouderen' personen van 60 jaar en ouder.

² Bron; <https://hetccv.nl/onderwerpen/senioren-en-veiligheid/> en monitor zorg voor ouderen van het Nza https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_234967_22/1/
https://www.rivm.nl/bibliotheek/digitaaldepot/factsheet_vroegopsporing_ouderen.pdf

1.3 Selectie zorgaanbieders

Voor dit proactief toezicht is een selectie gemaakt onder de zorgaanbieders die dagbesteding verlenen aan ouderen in de betreffende gemeenten. Deze selectie is tot stand gekomen op basis van het aantal cliënten waaraan een zorgaanbieder de ondersteuning verleent of vanwege het unieke karakter van de zorgaanbieder.

1.4 Selectie cliënten

In de voorbereiding van het onderzoek zijn meerdere indicatierapporten bij de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel opgevraagd en geanalyseerd. Het Toezicht Wmo heeft per zorgaanbieder een selectie gemaakt van cliënten met een indicatie voor dagbesteding.

1.5 Kwaliteitseisen

Het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo, artikel 3.1. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1. Naast deze wettelijke kwaliteitseisen neemt het Toezicht Wmo de toetsingscriteria in het Toezichtskader Wmo als uitgangspunt. Uit deze toetsingscriteria is gekozen voor een specifiek aantal elementen die antwoord moeten geven op de onderzoeksvragen. Zaken die meer de (algemene) organisatie van de betrokken zorgaanbieders betreffen, zijn buiten dit onderzoek gehouden. Deze toetsingscriteria zijn opgenomen in bijlage 2.

1.6 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt Toezicht Wmo een rapport op. De Stichting heeft op 20 januari 2020 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. De Stichting heeft van deze gelegenheid gebruikgemaakt en op 30-1-2020 een reactie gegeven.

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

Daarnaast heeft de Stichting de mogelijkheid gekregen om een zienswijze in te dienen op de inhoud van het rapport. De Stichting heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan De Stichting en de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.

2. Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

Stichting Zorgboeren Zuid-Holland is een overkoepelende organisatie van zorgboerderijen in Zuid-Holland met ca. 40 aangesloten zorgboerderijen die onder verantwoordelijkheid van de koepel / organisatie begeleiding en verblijf aanbieden aan ca. 520 cliënten. De Stichting bestaat sinds 2008 en biedt sinds 2012 naast pgb ook ZIN aan. Bij de Stichting zelf zijn 12 medewerkers en 1 vrijwilliger werkzaam. De aangesloten zorgboeren zijn niet in dienst bij de Stichting, maar zijn contractueel verbonden. De aangesloten zorgboerderijen verrichten activiteiten als zorgboer naast hun bedrijfsvoering als agrarisch bedrijf of als ‘hobbyboerderij’. De Stichting verleent zorg en ondersteuning in het kader van de Wet Langdurige Zorg, de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo).

De Stichting draagt zorg voor en is eindverantwoordelijk voor een goede kwaliteit van de zorg op de aangesloten zorgboerderijen. De zorgboeren worden ondersteund op zorginhoudelijk gebied (zorgplannen en rapportages). Administratieve taken worden overgenomen en scholing wordt aangeboden. Daarnaast zorgt de Stichting voor een goede match tussen vraag en aanbod, waarbij de cliënt centraal staat³. Via de Stichting zijn alle zorgboeren aangesloten bij de Landelijke Federatie Landbouw en Zorg.

Concreet geeft de Stichting aan haar rol vorm door te werken met zorgcoördinatoren die in dienst zijn van de Stichting. De zorgcoördinator verzorgt het opstellen van het ondersteuningsplan, het formuleren van doelen en de evaluaties. Deze coördinator is niet dagelijks aanwezig, maar komt gemiddeld 1 maal per maand langs op de locatie. Daarnaast is er indien wenselijk of noodzakelijk contact op werkdagen via telefoon of e-mail en kan tussentijds altijd een bezoek worden gebracht. Bij intakegesprekken en evaluaties met cliënten zijn altijd zowel de zorgcoördinator als de zorgboer(in) aanwezig.

Een belangrijk kenmerk van een zorgboerderij is dat er veel activiteiten te doen zijn op en rond het bedrijf, waarbij het 'persoonlijke' en 'normale'/huiselijke als een rode draad door de begeleiding lopen. Belangrijke waarden die men stelt zijn: de rust en ruimte van het buitenleven, het contact met de dieren, de zekerheid van vaste werkzaamheden en de 'gezellige', gastvrije en sociale sfeer op de boerderij⁴. Het is vanwege dit unieke karakter van deze vorm van ondersteuning en van de locatie, dat het Toezicht Wmo de Stichting heeft geselecteerd voor het onderzoek.

2.1 Zorgboerderij Den Dikken Boom in Ouderkerk aan den IJssel

De Stichting verleent ondersteuning in de vorm van dagbesteding in Capelle aan den IJssel aan één cliënt en in Krimpen aan den IJssel aan twee cliënten. De Stichting heeft hiervoor een

³ Uit het jaarverslag 2018 van Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

⁴ <https://www.zorgboerenzuidholland.nl/organisatie>

overeenkomst met de Zorgboerderij Den Dikken Boom. Zij leveren kleinschalige dagbesteding aan ouderen en mindervaliden gedurende drie dagen per week. Op de locatie is steeds plaats voor maximaal tien cliënten. Den Dikken Boom wordt gerund door de zorgboerin. Daarnaast zijn er nog twee medewerkers in dienst bij de zorgboerin, en zijn er een 8-tal vaste vrijwilligers. De zorgboerderij beschikt over het Kwaliteitscertificaat "Kwaliteit Laat je Zien" wat onafhankelijk wordt getoetst via een externe auditor.

Zoals in het eindoordeel benoemt, heeft het Toezicht Wmo geconstateerd dat cliënten en hun mantelzorgers op de zorgboerderij in hoge mate tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen. De voorziening straalt huiselijkheid en hartelijkheid uit, gemengd met een dagritme dat natuurlijk aanvoelt.

3. Kwaliteit van ondersteuning

3.1 Zorgovereenkomst

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

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt 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 Stichting Zorgboeren Zuid-Holland grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De praktijk van de dagbesteding

De bezigheden en ondersteuning op de boerderij voelen zo vanzelfsprekend aan dat cliënten niet ervaren dat zij een programma volgen. Met alle activiteiten op de boerderij wordt gewerkt aan het behouden van vaardigheden, zowel cognitief als lichamelijk. Hoewel in de praktijk van de dagbesteding een programma gevolgd wordt, bevat deze veel natuurlijke elementen. Doordat er veel tijd en aandacht is voor bewegen, meedoen en wandelen, is er geen apart uurtje waarin oefeningen of gym op het programma staat. Er is veel ruimte en aandacht voor bewegen. Cliënten zijn veel buiten, waar er gewandeld wordt, men in de mooie tuin kan zitten en waar bijvoorbeeld het klein pluimvee als de kippen wordt langsgegaan om eitjes te halen. In de ochtend wordt het middageten zo veel mogelijk gezamenlijk voorbereid. Er wordt tussen de middags in een warme maaltijd voorzien. Na het middageten is er een moment van ontspanning en kan er in comfortabele stoelen een dutje gedaan worden. In de middag is er tijd voor een spelletje of handenarbeid. Aan het eind van de middag worden veel cliënten door hun mantelzorger opgehaald. Deze mantelzorgers blijven gezellig napraten aan tafel en wordt de dag doorgenomen. Wat het Toezicht Wmo positief opvalt is de grote mate van betrokkenheid tussen de medewerkers van Den Dikken Boom en de cliënten die onder hun hoede vallen. De kleinschaligheid en het feit dat veel cliënten al langer bij Den Dikken Boom komen, versterken deze betrokkenheid nog verder.

Cliëntdossiers en evaluaties

In de drie onderzochte dossiers waren de plannen op orde, zijn evaluaties uitgevoerd conform interne protocollen (voor wat betreft frequentie en inhoud) en zijn gespreksverslagen opgemaakt van de contacten tussen de Stichting en de zorgboerin. De meeste cliënten hebben een mantelzorger. Zij worden door de Stichting en de zorgboerin op afgesproken momenten en wanneer nodig betrokken in het zorgproces.

Zelfredzaamheid

De zelfredzaamheid van cliënten op de dagbesteding wordt niet met scores bijgehouden, maar zijn verwekt in de doelen. Cliënten hebben soms meerdere doelen. In de formulering van de doelen wordt o.a. rekening gehouden met de behoefte en zelfredzaamheid van de cliënten. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de combinatie van doelen en de hieraan gekoppelde acties positief, maar de formulering van het doel (dat behaald moet worden) zou concreter (bijvoorbeeld Smart) omschreven kunnen worden. Gezien de rolverdeling tussen de zorgboerin (op locatie) en de zorgcoördinator (op afstand) is het naar oordeel van het Toezicht Wmo van wezenlijk belang dat de dossiers meer dan voldoende op orde zijn. Dit geldt ook voor een aantal andere onderdelen die in de hoofdstukken hieronder benoemd zijn, te weten de hoofdstukken 'professioneel netwerk § 3.2' en 'risico-inventarisatie § 3.3'.

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).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Stichting Zorgboeren Zuid-Holland grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Interne afstemming

Op de locatie Den Dikken Boom is de zorgboerin altijd aanwezig samen met één vaste medewerkster. Alleen bij ziekte of vakantie wisselen zij elkaar af. Verder zijn er vaste vrijwilligers die volgens een vast schema ingeroosterd zijn.

De zorgboerin verzorgt de logs. Zij doet dit dagelijks op locatieniveau, waarbij in een verhaal

over de voorbije dag geschetst wordt hoe de dag is verlopen. Deze log komt in alle individuele cliëntdossiers van de cliënten die aanwezig waren. Als het nodig is, of als zich een bijzonderheid heeft voorgedaan, dan maakt de zorgboerin ook een log op van een individuele client. Ook deze wordt aan het cliëntdossier toegevoegd. Op regelmatige basis bespreekt de zorgcoördinator van de Stichting de situatie van cliënten met de boerin. Gezien de kleinschalige opzet van de dagbesteding, kennen alle betrokken medewerkers de situatie van elke cliënt door en door.

Sociaal netwerk

In het dossier van de cliënten zijn de contactgegevens van de mantelzorger en het betrokken netwerk vastgelegd. Veel van de mantelzorgers komen de cliënten zelf brengen en/of halen. Daarbij is volop tijd en nemen de boerin en de medewerkers de dag door met de cliënt en zijn/haar mantelzorger.

Professioneel netwerk

Het professionele netwerk van de drie onderzochte cliënten is niet volledig opgenomen in het dossier. Een apotheek en een huisarts stond een enkele keer vermeld, maar andere professionals, zoals bijvoorbeeld de casemanager dementie of thuiszorg, stond niet in het dossier. Daar staat tegenover dat de zorgboerin wel over deze informatie beschikt en zij deze ook in haar mobiele telefoon heeft opgeslagen. Aangezien de zorgboerin te allen tijde aanwezig is, is er geen vergroot risico voor cliënten dat informatie niet volledig is opgeslagen in het cliëntdossier. Het is volgens het Toezicht Wmo wel zaak deze gegevens ook aan het cliëntdossier toe te voegen.

Vervoer

Cliënten hebben een indicatie voor vervoer van de gemeente. Cliënten die niet door de mantelzorgers gehaald en gebracht worden, worden door een medewerker van Den Dikken Boom zelf gehaald en gebracht. De echtgenoot van de zorgboerin neemt deze taak op zich. Ook hiervoor geldt weer: gezien deze bijzondere korte lijntjes, zijn er nooit problemen met de afstemming op dit gebied.

3.3 Veiligheid

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

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

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/haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, ouderenmishandeling, 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 Stichting Zorgboeren Zuid-Holland grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Fysieke veiligheid 1

De zorgboerin, de vaste medewerker en de vrijwilligers zijn goed op de hoogte van de risico's die hun cliënten kunnen lopen. In de dagelijkse praktijk van de dagbesteding hebben zij oog voor deze risico's. Desgewenst ondernemen zij actie als zij inschatten dat een risico speelt of een situatie daarom vraagt. Voorbeeld is een situatie waarbij goed wordt ingespeeld op een situatie waarbij een cliënt niet meer zonder rolstoel mee naar buiten kan in verband met valgevaar wat is toegenomen. Dergelijke situaties worden goed gemonitord, besproken met cliënt en eventueel diens mantelzorger, en vastgelegd in de logs van het cliëntdossier. Ook hier oordeelt het Toezicht Wmo dat de kleinschalige opzet van de dagbesteding en de betrokkenheid van de professionals positief bijdragen aan een veilige omgeving voor cliënten.

Fysieke veiligheid 2

Een onderdeel van het beleid rond risico's is iedere zorgboerderij periodiek een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uitvoert. Aan de hand van een 11-tal onderwerpen wordt de veiligheid van een zorgboerderij geïnventariseerd. De uitkomsten uit de RI&E geven de zorgboer inzicht in de aanwezige risico's met het oog op de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers en hun cliënten. Dit stelt de betrokkenen in staat de risico's te verminderen en/of te beheersen en noodzakelijke verbeterpunten op te pakken. Tevens wordt nagegaan of de arbeidsomstandigheden systematisch en op basis van beleid wordt aangepakt.

Op 22 februari 2019 heeft de zorgaanbieder een RI&E uitgevoerd. In deze RI&E is vastgelegd

dat er een hoog risico is ten aanzien van het hebben van een stier maar dat de zorgboerin diverse maatregelen heeft genomen om dit risico te verkleinen. De rol van de Stichting is bij aansluiting van de zorgboerderij de uitkomsten bespreken met de zorgboer en bepalen wat nodig is om veilige zorg te kunnen leveren. Er wordt gekeken of het verantwoord is om cliënten te plaatsen of dat er eerst andere maatregelen nodig zijn. Vervolgens zit de opvolging van de toetsing bij de zorgboer zelf en de externe auditor van het keurmerk. Het Toezicht Wmo acht dit onderdeel voldoende geborgd.

Risico-inventarisatie

Het vastleggen van risico's op cliëntniveau moet naar oordeel van het Toezicht Wmo verbeteren. Uit onderzoek is gebleken dat er in het zorgdossier een rubriek is voor risico-inventarisatie. In een tabel kan het risico worden omschreven. Uit de onderzochte dossiers blijkt dat in de betreffende tabellen voor risico-inventarisatie, risico's niet of niet volledig benoemd zijn. In één dossier was het risico wel benoemd in de tekst, maar niet aangegeven in de daarvoor bestemde tabel. In een ander dossier was het bij het Toezicht Wmo bekend uit het interview met de zorgboerin dat een client een bepaald risico had. Dit risico was in zijn geheel niet opgenomen in het dossier. De risico's waren dus wel bekend bij de professionals van de zorgboerderij. Het gaat erom dat deze niet, of niet volledig in het dossier zijn opgenomen. In de constructie waarin de Stichting verantwoordelijk is voor de kwaliteit, van het bijhouden van de dossiers en de regie heeft over de ondersteuning aan de cliënten, en waarbij de daadwerkelijke ondersteuning op afstand van hen plaatsvindt op de zorgboerderij, is het naar oordeel van het Toezicht Wmo van wezenlijk belang dat dit onderdeel volledig en juist in het dossier is weergegeven. Alleen dan kan de zorgcoördinator de ondersteuning goed monitoren.

Uit onderzoek is verder gebleken dat het dossier sinds kort de mogelijkheid kent om te omschrijven hoe gehandeld moet worden als een risico zich voordoet. Het Toezicht Wmo acht dit een goede ontwikkeling. Omdat deze mogelijkheid pas onlangs is toegevoegd is deze nog niet voor alle cliënten ingevuld. Hiervoor heeft het Toezicht Wmo begrip.

Calamiteiten en incidenten

De Stichting heeft beleid omtrent calamiteiten en incidenten geborgd in 'Protocol Incidenten, Calamiteiten en Geweld (op de zorgboerderij)'. Daarnaast is er een procesbeschrijving 'behandelen incidenten en fouten', met daarin een beslisboom waarin ook melding van calamiteiten bij de betreffende toezichthouder of inspectie genoemd wordt.

Uit onderzoek is gebleken dat de zorgcoördinator en de zorgboerin goed op de hoogte zijn van het beleid en hiernaar ook handelen. Er hebben zich nooit calamiteiten voorgedaan op de boerderij. Er zijn wel enkele incidenten geweest. Deze zijn conform protocol en

procesbeschrijving afgehandeld. Dit onderdeel is naar oordeel van Toezicht Wmo voldoende geborgd.

Medicatie

De Stichting Zorgboeren Zuid-Holland heeft omtrent medicijnverstrekking beleid vastgelegd en dit is bekend bij de professionals. Hier wordt ook naar gehandeld. Het beleid bestaat er overigens uit dat er geen medicijnen worden verstrekt, en dat indien dit wel noodzakelijk is, de thuiszorg naar de dagbestedingslocatie komt. Op de locatie is bovendien een actueel overzicht aanwezig van medicijnen die door cliënten gebruikt worden. Dit overzicht wordt vanuit de apotheek aangeleverd. Het Toezicht Wmo acht dit onderdeel voldoende geborgd.

Meldcode

De Stichting Zorgboeren Zuid-Holland heeft beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd rondom huiselijk geweld. In de protocollen is er bovendien specifieke aandacht voor ouderenmishandeling. Naast de meldcode Mishandeling en Huiselijk Geweld, beschikt de stichting ook over een Interventie Stappenplan ZBZH Veilige Zorgrelatie. Hierin staat meer gedetailleerd omschreven welke signalen er kunnen zijn, en hoe dan gehandeld dient te worden. Dit stappenplan is ook bij de medewerkers van de zorgboerderij bekend. Tot nu hebben zich geen situaties voorgedaan waardoor een melding gemaakt moest worden of het stappenplan in werking moest treden.

Het valt het Toezicht Wmo op dat het 'Stappenplan Ontspoorde Mantelzorger' niet is toegevoegd aan de beleidsstukken van de Stichting. Het kenmerk van dit Stappenplan is het ontbreken van opzet; de mantelzorger overschrijdt uit onkunde en onwetendheid de grens van goede zorg. Hierdoor kan de mantelzorger de zorgvrager onbewust en onbedoeld verkeerd behandelen omdat hij niet over de juiste kennis of vaardigheden beschikt, goede zorg slaat sluipenderwijs dan om in verwaarlozing of verkeerde behandeling.

Uit de interviews met de medewerkers van de zorgboerderij heeft het Toezicht Wmo de indruk gekregen dat men oog heeft voor deze vorm van ontsporing. Het is alleen niet geborgd in beleid.

3.4 De beroepskracht

Eis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Verklaring Omtrent Gedrag (Vog's) van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs

Oordeel

Op dit onderdeel voldeet Stichting Zorgboeren Zuid-Holland deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Scholing

De betrokken medewerkers die in dienst zijn bij de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland en die als zorgcoördinator verbonden zijn aan zorgboerderij Den Dikken Boom beschikken over relevante beroepsopleiding op hbo-niveau, aangevuld met actuele bijscholing.

Vanuit de Stichting is het scholingsbeleid geborgd en wordt toegezien op naleving van de scholingseisen voor zorgboeren. Alle medewerkers van Den Dikken Boom zijn en worden door de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland bijgeschoold. Dit scholingsprogramma start voor de zorgboerin met het volgen van een oriëntatie-cursus, waarin onderwerpen als kwaliteitssysteem, financiën, rapportage, eisen plaatsing van cliënten en signaleren, aan de orde komen. Daarnaast heeft de Stichting voor alle medewerkers een opleidingsaanbod van een aantal verplichte en vrijwillige bij-, en nascholing, is er een verplichte intervisie van 3 bijeenkomsten per jaar en zijn er studiegroep-bijeenkomsten met een verplichting om deze minimaal 70% bij te wonen. Tot het verplichte scholingsaanbod hoort onder andere BHV en medicatie en de wekkerfunctie met betrekking tot medicatie. Zowel de zorgboerin als de medewerkers die bij haar in dienst zijn nemen deel aan dit programma. De zorgboerin heeft de oriëntatie-cursus met goed gevolg afgerond.

In beleid van de Stichting is opgenomen dat op een zorgboerderij gestreefd wordt naar een situatie waarbij zorg wordt uitgevoerd door begeleiders met minimaal een passende mbo-opleiding niveau 3 of 4 (bv. Zorg-natuur en gezondheid/SPW) of een vergelijkbaar scholingstraject hebben gevolgd. Vanuit dit startpunt faciliteert ZBZH vervolgens de na- en bijscholing waarbij certificaten aantonen dat de scholing naar behoren is afgerond. Als

alternatief voor een complete Mbo-opleiding kan een EVC⁵-traject ook volstaan. De zorgboerin van Den Dikken Boom heeft echter geen relevante beroepsopleiding in de zorg. De vaste medewerkster van den Dikken Boom, die ook alle dagen aanwezig is, heeft wel een relevante opleiding in de zorg.

Desgevraagd blijkt uit onderzoek dat de opleidingseisen thans strenger worden toegepast dan ten tijde van de start van de locatie Den Dikken Boom. Ook blijkt dat de zorgboerin op termijn gaat stoppen met de werkzaamheden (in verband met leeftijd) en dat men de mogelijkheden aan het onderzoeken is om het bedrijf over te dragen aan een nieuwe eigenaar. Om deze reden heeft men de strengere toepassing van de regels vanuit de Stichting niet meer aan de boerin opgelegd. Bijkomend argument daarbij is dat de zorgboerin altijd samen werkt met een medewerker die wel over een relevante beroepsopleiding beschikt. De Stichting heeft in de zorgovereenkomst met opgenomen dat 'de zorgboer een bekwame zorgverlener is, maar geen volledige opleiding in de zorg heeft gevolgd'. Deze zorgovereenkomst wordt besproken door de zorgcoördinator met cliënt en diens mantelzorger.

Toezicht Wmo is van oordeel dat alle beroepskrachten geschoold moeten zijn. Wel oordeelt het Toezicht Wmo dat de bekwaamheid van de zorgboerin voor deze vorm van ondersteuning voldoende is aangetoond door de geconstateerde werkwijze gedurende het onderzoek, de gevolgde bijscholingen en aangetoonde werkervaring op het gebied van dagbesteding.

VOG

Beroepskrachten werkzaam bij de Stichting beschikken over een Vog. De zorgboerin, de medewerkers en alle vrijwilligers van zorgboerderij Den Dikken Boom beschikken ook allen over een recente Vog (niet ouder dan drie jaar).

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).

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.

⁵ EVC traject: staat voor Erkenning van eerder Verworven Competenties. Dit betekent dat wat je geleerd hebt op school, in je werk of privé wordt beoordeeld en erkend. **EVC** maakt zichtbaar welke kennis, inzichten en ervaringen je hebt opgedaan. <https://www.regelhulp.nl/ik-heb-hulp-nodig/ervaringscertificaat-etc>

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Stichting Zorgboeren Zuid-Holland aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Bejegening

Kenmerkend voor de ondersteuning die op Den Dikken Boom wordt verleend is de persoonlijke en liefdevolle manier waarop cliënten worden gekend en bejegend. Uit een voorgaand onderzoek naar dagbesteding blijkt ook een grote mate van cliënttevredenheid en waardering, maar anders dan in een min of meer reguliere setting, ervaren cliënten hier niet dat zij een programma volgen. Niet alleen de bijzondere omgeving van het boerenbedrijf speelt daarbij een rol, ook de wijze waarop alle cliënten betrokken zijn bij de activiteiten van de dag. Eigenlijk is er geen sprake van een traditioneel programma, maar zijn de activiteiten meer verbonden aan de dagelijkse routine van de boerderij. Hierbij zijn de (vele) wandelingen, het bereiden van de maaltijd, het doen van een dutje in de middag of het spelen van een gezelschapsspel allemaal activiteiten die huiselijk en comfortabel aanvoelen voor de cliënten. Ook in de interviews met zowel cliënten als hun mantelzorgers spreekt men een grote mate van waardering uit.

Cliënttevredenheidsonderzoeken worden vanuit de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland uitgevoerd en deze zijn geborgd in het kwaliteitssysteem van de Stichting.

Klachtenbeleid

De Stichting heeft een gedegen klachtenregeling en deze is eenvoudig vindbaar op de website. Ook beschikt de Stichting over een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Er zijn geen klachten geweest die de locatie Den Dikken Boom betreft.

Cliënttevredenheid

De Stichting voert structureel cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Deze worden op methodische wijze (door middel van vragenlijsten en scores) uitgevoerd. Resultaten worden vastgelegd in een rapportage. Deze rapportages zijn onder andere input voor de intervisie-bijeenkomsten voor zorgboeren.

BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO

De Wmo 2015 stelt de volgende eisen aan de kwaliteit van uitvoering:

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid a, Wmo);
2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo);
3. 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);
4. 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);
5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

BIJLAGE 2 TOETSINGSCRITERIA: kwaliteitseisen dagbesteding aan ouderen

Deze toetsingscriteria betreffen een selectie van de toetsingscriteria uit het Toezichtskader Wmo Rotterdam-Rijnmond vastgesteld d.d. 5 september 2019.

1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden. De ondersteuning wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Criteria	Uitwerking
<u>Ondersteuning</u>	
1.1 Er zijn (schriftelijke/ digitale) dossiers, waarin informatie over cliënten en de ondersteuning aan cliënten is opgenomen.	Uit dit plan blijkt o.a.: <ul style="list-style-type: none">▪ wat de situatie is van cliënt (persoonlijke omstandigheden en zorgachtergrond);▪ in welke mate de cliënt zelfredzaam is;▪ wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is.
1.2 De ondersteuning wordt verleend zoals afgesproken.	Indien in de ondersteuning wordt afgeweken van het plan, is dit besproken met de cliënt (en indien van toepassing met zijn/haar sociale netwerk) en is dit geregistreerd.
1.3 Er is voldoende continuïteit in de verleende ondersteuning.	Waaruit bestaat de dagbesteding? Is er een afwisselend programma? Wat betekent de term 'stimuleren van zelfredzaamheid' bij deze vorm van ondersteuning? Sluit dit aan bij de vraag of dagbesteding bijdraagt aan behouden zinvolle contacten, langer thuis wonen en tegen gaan van eenzaamheid?

2. 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)

Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding

De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.

Criteria	Uitwerking
<u>Interne afstemming</u>	
2.1 Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.	Indien meerdere beroepskrachten zijn betrokken, zijn zij op de hoogte van de situatie en ontwikkeling van de cliënt. Essentiële informatie wordt gelogd. In welke gevallen/situaties wordt er informatie gedeeld/opgeschaald?

<p><u>Externe afstemming</u></p> <p>2.2 Het professioneel netwerk van de cliënt is bekend.</p>	<p>Namen en contactgegevens en aard van betrokkenheid van het professioneel netwerk zijn in het dossier opgenomen. Ook vindt afstemming plaats indien noodzakelijk.</p> <p>Speciale aandacht voor VERVOER. Hoe verloopt dit, wat wordt gedaan als vervoer niet goed verloopt/ te laat is?</p>
<p>2.3 Het sociaal netwerk van de cliënt is bekend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Namen, contactgegevens en aard van betrokkenheid van het sociaal netwerk zijn in het dossier opgenomen en kunnen worden aangeduid door de individueel begeleider.
<p>2.4 Er vindt aantoonbaar afstemming plaats met de mantelzorger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De wijze van afstemming kan mondeling worden toegelicht. ▪ Afspraken zijn opgenomen in de rapportages/logs.

3. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)	
<p><u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u></p> <p>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/haar sociale netwerk. Voor huiselijk geweld, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.</p>	
Criteria	Uitwerking
<p><u>Risico's</u></p> <p>3.1 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De veiligheidsrisico's van cliënt zijn in kaart gebracht ▪ Bij veiligheidsrisico's wordt ook het sociaal netwerk waar mogelijk betrokken.
<p><u>Incidentmanagement</u></p> <p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid/richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake incidenten en calamiteiten.</p>	<p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo) ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten

<p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p>	<p>Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) • collegiale consultatie • in gesprek • weging van geweld • melden en hulpverlening
<p><u>Indien ondersteuning bij gebruik medicatie:</u></p> <p>3.4 Er is beleid met betrekking tot het stimuleren, ondersteunen bij en/of toezien op gebruik van medicatie die door derden aan cliënten is voorgeschreven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers zijn bekend met hun bevoegdheden en de voorwaarden m.b.t. medicatie die aan cliënten is voorgeschreven.
<p>3.5 Indien hierover afspraken zijn geformuleerd, geven medewerkers ondersteuning bij het gebruiken van voorgeschreven medicatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers vragen actief of medicatie is gebruikt en of er knelpunten zijn.
<p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en dagbesteding</u></p> <p>3.6 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p>	<p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De woonvoorziening is voorzien van brand(preventie)middelen. ▪ Cliënten kunnen zelf de voorziening te allen tijde verlaten. ▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd. ▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt.

<p>4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</p>	
<p><u>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</u> De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.</p>	
<p>Criteria</p>	<p>Uitwerking</p>
<p>4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma/certificaat) en actueel bijgeschoold (denk o.a. aan medicatieverstrekking); ▪ De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, die past bij diens bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
<p>4.2 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger en/ of stagiair)</p>	<p>De aanbieder beschikt over de Vog's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.</p>

beschikt over een passende Verklaring omtrent het gedrag (Vog).	
---	--

5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
<i>Verwachting uit het toezichtskader, gericht op dagbesteding</i>	
De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De cliënttevredenheid wordt gemonitord en bijgestuurd.	
Criteria	Uitwerking
5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënten worden vriendelijk en professioneel bejegend; ▪ Normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond van de cliënt worden gerespecteerd.
5.2 De ondersteuning verloopt naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (en diens netwerk).	
<i>Indien intramuraal of dagbesteding:</i> 5.3 De cliënt voelt zich op zijn / haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De plaats van de voorziening is leefbaar en prettig. ▪ De cliënt spreekt uit in hoeverre hij/zij zich prettig voelt in de plaats van de voorziening.
5.4 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt.	

BIJLAGE 3 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft proactief toezicht uitgevoerd bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland, locatie Den Dikke Boom. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder.
- 2) Inleidend gesprek met de aanbieder over de uitvoering van het onderzoek.
- 3) Selectie van cliënten en vooranalyse van drie cliëntdossiers van de gemeente Krimpen aan den IJssel.
- 4) Onderzoek van drie cliëntdossiers.
- 5) Onderzoek van dossiers van drie beroepskrachten op scholing, bijscholing en de aanwezigheid van een Vog. Check op de aanwezigheid van een Vog van vrijwilligers.
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 7) Interview met één cliënt, en gesprek met één cliënt en met diens mantelzorgers.
- 8) Interviews met drie beroepskrachten.
- 9) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 10) Vaststelling van het rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Krimpen aan den IJssel.

BIJLAGE 4 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 de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoekse Waard.

Taken toezichthouders 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.

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