

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR STICHTING SJALOOM ZORG

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

28 juni 2019

Status: definitief

C. Weeber

INHOUDSOPGAVE

EINDOORDEEL	2
1. INLEIDING	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Afstemming Inspectie gezondheidszorg en jeugd.....	3
1.3 Kwaliteitseisen	3
1.4 Stichting Sjaloom Zorg	3
1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo	4
2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING	5
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.	5
• Verbetermaatregelen	9
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.....	10
• Verbetermaatregel	12
2.3 Veiligheid	13
• Verbetermaatregel	14
2.4 De beroepskracht	15
2.5 Respect en rechten	17
• Verbetermaatregel	18
3. OVERIGE ZAKEN	19
3.1 Samenwerking met de gemeente Goeree-Overflakkee	19
3.2 Beschermd wonen.....	19
BIJLAGEN	
BIJLAGE 1 KWALITEITSEISEN WMO	19
BIJLAGE 2 VERANTWOORDING	21
BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	22

EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond preventief toezicht uitgevoerd bij Stichting Sjaloom Zorg in Goeree-Overflakkee. Dit onderzoek was gericht op de kwaliteit van de ambulante ondersteuning.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van grotendeels voldoet¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Het Toezicht Wmo verwacht dat Stichting Sjaloom Zorg voor 30 september 2019 de in dit rapport genoemde verbetermaatregelen treft en uiterlijk 21 oktober 2019 het Toezicht Wmo schriftelijk per verbetermaatregel informeert op welke wijze hieraan uitvoering is gegeven.

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

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Preventief toezicht is toezicht naar aanleiding van een afweging die het Toezicht Wmo maakt op basis van signalen die zijn ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo heeft de afgelopen twee jaar een aantal signalen verzameld over de kwaliteit van zorg en ondersteuning door Stichting Sjaloom Zorg (hierna: Sjaloom Zorg). In een rondvraag bij gemeenten, gaf de gemeente Goeree Overflakkee eveneens een signaal af over deze aanbieder. Naar aanleiding hiervan heeft Toezicht Wmo in maart en april 2019 preventief toezicht uitgevoerd naar ondersteuning door Sjaloom Zorg. Hierbij is de focus gelegd op de ambulante ondersteuning.

1.2 Afstemming Inspectie gezondheidszorg en jeugd

In navolging van het landelijke afsprakenkader² is het Toezicht Wmo nagegaan of de Inspectie gezondheidszorg en jeugd op dat moment Sjaloom Zorg in onderzoek had of van plan was om dat in dezelfde periode als het toezicht Wmo uit te voeren. Dit was niet het geval.

1.3 Kwaliteitseisen

Het preventief toezicht naar de kwaliteit van Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo 2015, artikel 3.1. Deze kwaliteitseisen zijn opgenomen in bijlage 1. In hoofdstuk 2 zijn de oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen. Daarnaast heeft het Toezicht Wmo gebruik gemaakt van het “regionaal toetsingskader toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond” en documenten van de gemeente Goeree-Overflakkee.

1.4 Stichting Sjaloom Zorg

Sjaloom Zorg is in 1964 ontstaan uit een aantal kerkgenootschappen en werkt ook momenteel vanuit een christelijke levensvisie. De organisatie biedt zorg, ondersteuning en advies aan mensen met een beperking in het kader van de Wmo, de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. Binnen de regio Rotterdam-Rijnmond levert de aanbieder met name in de gemeente Goeree-Overflakkee ondersteuning in het kader van de Wmo. Daarnaast hebben enkele cliënten een indicatie van de gemeenten Brielle en Hellevoetsluis/Westvoorne. Ook op Schouwen-Duiveland, op Tholen, in Zuid-Beveland en in West-Brabant is Sjaloom Zorg actief als zorgaanbieder.

² “Afsprakenkader en draaiboeken; Voor de afstemming van het Wmo-toezicht van de gemeente en het nalevings- en stelseltoezicht van de rijksinspecties in het sociaal domein”, VNG

Op het moment van toezicht heeft Sjaloom Zorg binnen de gemeente Goeree Overflakkee 117 cliënten in het kader van de Wmo, waarvan 102 cliënten met ambulante ondersteuning. De cliënten hebben een lichte verstandelijke beperking (Lvb), verslavingsproblematiek en / of psycho-sociale problematiek.

De Raad van Bestuur (bestaande uit één persoon) vormt het dagelijks bestuur van Sjaloom Zorg. Leiding over de uitvoering vindt plaats door de manager zorg. Onder de manager zorg vallen vijf regiomanagers, die integraal meerdere organisatieonderdelen op het gebied van wonen, dagbesteding en ambulante zorg aansturen.

1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt Toezicht Wmo een rapport op. Sjaloom Zorg heeft op 28 mei 2019 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Sjaloom Zorg heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 6 juni 2019 een reactie gegeven.

Daarbij heeft Sjaloom Zorg de mogelijkheid gekregen om haar zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Sjaloom Zorg heeft aangegeven hiertegen geen bezwaren te hebben. Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan Sjaloom Zorg en de gemeente Goeree-Overflakkee en openbaar gemaakt op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

Verwachtingen uit het toetsingskader (bron: regionaal toezicht, 2016)

Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. De cliënt (en eventueel het sociale netwerk) is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft.

De geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers). Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.

Tot slot verloopt de ondersteuning naar wens en tevredenheid van cliënt en de aanbieder in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Sjaloom Zorg deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Start ondersteuning

Toezicht Wmo is van oordeel dat Sjaloom Zorg met het intakeproces heeft geborgd dat de organisatie cliënten aanneemt die passen bij de ondersteuning die Sjaloom Zorg levert.

De manager zorg en de gedragswetenschapper van Sjaloom Zorg toetsen in een intakegesprek of een aangemelde cliënt bij Sjaloom Zorg past en van welke team de cliënt de ambulante ondersteuning zal krijgen. Ten behoeve van dit intakegesprek is er een processchema. De betreffende regiomanager wijst een zorgkundige coach aan de cliënt toe. De zorgkundige coach gaat vervolgens op huisbezoek voor een kennismakingsgesprek. Indien nodig sluit de regiomanager hierbij aan. Er is een lijst van informatiemateriaal ten behoeve van de cliënt.

Zorgplan

Toezicht Wmo is van oordeel dat Sjaloom Zorg voldoende systematisch heeft georganiseerd dat cliënten een zorgplan hebben. De kwaliteit van de zorgplannen kan beter.

Sjaloom Zorg heeft voor het opstellen van het zorgplan een heldere procesbeschrijving, waarin ook inhoudelijke verwachtingen zijn opgenomen. De aangewezen zorgkundige coach is verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgplan met behulp van het digitale systeem

'Pluriform'. Zorgkundige coaches formuleren de hulpvraag en doelen samen met de cliënten en, indien aanwezig, betrokken familieleden.

In het beleid van Sjaloom Zorg is opgenomen dat voor cliënten met hogere indicaties ("veel ZZP4 of hoger") en "cliënten met risicovol gedrag" de "inhoudelijke specialist" wordt ingeschakeld bij het opstellen van het zorgplan, met name voor het signaleringsplan (de risico's), de begeleidingsmethodiek en eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen. De procesbeschrijving maakt onvoldoende duidelijk wie de inhoudelijke specialist is, wat met cliënten met risicovol gedrag wordt bedoeld en in hoeverre de inhoudelijke specialist bij het opstellen van het zorgplan kan worden ingeschakeld voor Wmo-cliënten met multiproblematiek. Sjaloom Zorg geeft aan dat met de inhoudelijke specialist de gedragswetenschapper wordt bedoeld.³

Het zorgplan kan worden uitgedraaid voor de cliënt. Alle onderzochte cliënten hebben een zorgplan, de zorgplannen zijn ondertekend, op het zorgplan van één cliënt uitgezonderd. Wanneer een cliënt meerdere vormen van zorg en ondersteuning van Sjaloom Zorg krijgt, wordt dit in één zorgplan verwerkt.

In de opgestelde zorgplannen is kennis over cliënten nog niet altijd eenduidig en integraal verwerkt, maar wel elders in het systeem (bijvoorbeeld in toegevoegde diagnoseverslagen, e-mails of evaluatieverslagen) te vinden of bij medewerkers bekend. Het gaat hierbij om de persoonlijke omstandigheden van cliënten, hun ondersteuningsbehoefte, de reden van hun ondersteuningsbehoefte (bijvoorbeeld een licht verstandelijke beperking), de psycho-sociale problematiek van een cliënt, eventuele knelpunten in relaties en de zorgachtergrond van cliënten. Medewerkers geven aan dat cliënten het vaak confronterend vinden om te lezen wat hun beperkingen zijn. Cliënten in dit onderzoek geven aan zelf ook bang te zijn dat informatie op straat komt te liggen en daarom niet alles opgeschreven te willen zien. De manier hoe hiermee wordt omgegaan verschilt per medewerker.

In het merendeel van de dossiers is niet systematisch (bijvoorbeeld met behulp van een zelfredzaamheidsmatrix) vastgelegd in welke mate de cliënt zelfredzaam is. Uit de beschrijvingen per levensdomein en, indien aanwezig, een tabel met risico's, kan wel een indruk verkregen worden. Uit onderzoek blijkt wel dat er zorgkundige coaches zijn die de zelfredzaamheidsmatrix toepassen, maar de uitkomst alleen in een word-document versturen aan de gemeente ten behoeve van een herindicatie van de cliënt. Gedurende dit onderzoek constateerde Sjaloom Zorg dit ook en is intern besloten dat de zorgkundige coaches binnen

³ De bevindingen over de afstemming tussen de gedragswetenschapper en de zorgkundige coaches in de praktijk zijn op pagina 11 verwoord.

zes weken in het systeem opnemen wat de mate van zelfredzaamheid is (in tekst of in een bijlage).

De doelen in de zorgplannen sluiten grotendeels aan op de gestelde doelen van de gemeente; Sjaloom Zorg prioriteert in de uitvoering van de doelen. Een zorgkundige coach kan, eventueel na overleg met andere professionals, besluiten contact op te nemen met de gemeente om over de gestelde doelen af te stemmen.

De kwaliteit van de geformuleerde doelen verschilt; de doelen zijn niet altijd voldoende smart geformuleerd of een specificatie ontbreekt. Bijvoorbeeld het doel 'meer vrijetijdsbesteding' is te algemeen en te abstract verwoord.

Evaluaties

Toezicht Wmo is van oordeel dat evaluatie van de voortgang van cliënten is geborgd in beleid, maar dat, in tegenstelling tot de cijfermatige voortgangsmetingen, de inhoudelijke evaluaties niet altijd voldoende systematisch worden uitgevoerd door de beroepskrachten⁴.

Op twee manieren monitort Sjaloom Zorg de voortgang van een cliënt. Eén keer per kwartaal wordt een voortgangsmeting van de cliënt uitgevoerd, dat met een percentage wordt aangeduid. Volgens het protocol van Sjaloom Zorg moet er één keer per half jaar inhoudelijk worden geëvalueerd. Pluriform biedt de mogelijkheid om dit op een gemakkelijke manier per doel uit te voeren. Na een evaluatie kan het zorgplan worden aangepast. De namen van de zorgkundige coaches kunnen worden benoemd, evenals de periode van de evaluatie, wie de evaluatie uitvoert en of de cliënt daarbij aanwezig is.

Beroepskrachten maken in praktijk nog niet altijd gebruik van deze mogelijkheid om de ondersteuning en de voortgang van de cliënt inhoudelijk te evalueren. Evaluaties geven niet altijd volledig weer wat de ontwikkeling van cliënt is. In sommige gevallen betreft het een situatie-omschrijving die beter zou passen onder 'persoonlijke omstandigheden' of 'persoonsbeeld'; er wordt niet vermeld of er wel of geen vooruitgang is en wat de vooruitgang inhoudt. In één geval staat er slechts: "doelen en acties zijn geëvalueerd". Constateringen in evaluaties worden niet altijd gebruikt om doelen bij te stellen of acties te formuleren die in het vervolg van de ondersteuning dienen te worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is de constatering dat een overleg tussen cliënt, de zorgkundige coach en een derde partij nuttig was en vaker zou moeten plaatsvinden. Dit wordt niet verder in het plan vertaald in een actie of aandachtspunt. Wanneer niet op een doel wordt geëvalueerd, wordt de reden hiervan niet vermeld.

⁴ Met beroepskrachten worden in dit rapport medewerkers van Sjaloom Zorg bedoeld, die in contact staan met cliënten of op andere wijze zorginhoudelijk bij cliënten betrokken kunnen zijn. Over het algemeen betreffen dit de zorgkundige coaches, de activiteitenbegeleiders (begeleiders op de dagbesteding) en de gedragswetenschapper.

Regie

Toezicht Wmo is van oordeel dat het duidelijk is wie intern de regie over de te leveren ondersteuning heeft.

In het elektronisch cliëntendossier is geregistreerd wie de eerste begeleider (zorgkundige coach) is van cliënten. Deze eerste begeleider heeft de regie. In een aantal gevallen is de tweede begeleider benoemd. Niet alle cliënten willen een andere begeleider als hun zorgkundige coach op vakantie is. De mogelijkheid bestaat om intern een cliënt over te dragen als een zorgkundige coach meent dat dit ten goede komt aan de cliënt. In “extreme casuïstiek”⁵ wijst Sjaloom Zorg drie zorgkundige coaches aan voor een cliënt.

Rapportering over voortgang

Toezicht Wmo is van oordeel dat zowel zorgkundige coaches als beroepskrachten op locaties per doel rapporteren (loggen) over de ontwikkelingen met betrekking tot de cliënt, maar dat de inhoud en kwaliteit van de logs verschilt per beroepskracht.

Over het algemeen wordt er door beroepskrachten per cliëntcontact gerapporteerd. Beroepskrachten vullen per doel in wat er besproken is. In veel gevallen is zo goed te lezen op welke manier de begeleiding plaatsvindt. In enkele gevallen is hiervan geen sprake; de betreffende beroepskrachten vinden rapporteren minder belangrijk (met name wanneer ondersteuning altijd hetzelfde patroon heeft), zien niet de bedoeling van rapporteren, moeten nog wennen aan het systeem of worstelen met de weerstand van hun cliënten tegen rapportering.

Indien een cliënt meerdere zorgkundige coaches heeft, blijkt niet altijd uit de logs welke zorgkundige coach heeft gerapporteerd. Wel is herleidbaar dat door medewerkers van een dagbestedingslocatie ook wordt gerapporteerd. In een aantal gevallen is daarbij wel specifiek de naam van de betreffende beroepskracht vermeld. Ook de gedragswetenschapper kan een verslag of advies opnemen in het elektronisch cliëntendossier.

Sommige rapportages zouden nog meer van betekenis kunnen zijn als bijvoorbeeld niet alleen uitsluitend wordt ingevuld wat is besproken, maar ook wat medewerker hierop heeft gedaan (bijvoorbeeld welke adviezen zijn gegeven, welke maatregelen zijn genomen of welke acties zijn gepleegd om de gestelde doelen te behalen).

⁵ Zo benoemd in interviews; het betrof dan cliënten met zware multiproblematiek.

Cliëntgerichtheid

Toezicht Wmo is van oordeel dat de kwaliteit van ondersteuning van Sjaloom Zorg aan cliënten in praktijk gericht is op de behoefte van de cliënt.

Uit de rapportages en de gesprekken is duidelijk geworden dat de hoeveelheid en kwaliteit van de begeleiding passend is: er is aandacht voor de problematiek van de cliënt, zorgkundige coaches zijn voldoende op de hoogte van de ondersteuningsbehoefte van cliënten, denken oplossingsgericht en proberen verschillende methoden om een cliënt inzicht te geven. Er wordt rekening gehouden met de kansen, mogelijkheden en beperkingen van cliënten. In een aantal gevallen is zeer duidelijk dat de geleverde ondersteuning van meerwaarde voor het welzijn van betreffende cliënt is.

In het geval van cliënten met zorgmijdend gedrag zet Sjaloom Zorg zich in om toch voldoende contact te maken met cliënt om aan de door de gemeente gestelde doelen te werken en de cliënt op weg te helpen. In een aantal gevallen is het voor Toezicht Wmo duidelijk dat met ondersteuning geen vooruitgang geboekt kan worden, maar alleen kan voorkomen dat de situatie van cliënten verslechtert of escaleert.

Het volgende acht Toezicht Wmo in bijzonder vermeldingswaardig: in gevallen waarin er ook gezinsleden of in-huis-wonende partners zijn die zelf geen Wmo-indicatie hebben, bieden zorgkundige coaches integrale ondersteuning. Dit heeft niet alleen een positief effect op betreffende gezinsleden/partners, maar is ook van meerwaarde voor de betreffende cliënten. Tot slot ondersteunt Sjaloom Zorg cliënten ook met het aanvragen van voorzieningen, zoals een rolstoel en vervoer.

Verbetermaatregelen:

1. Vergroot de kwaliteit van zorgplannen (persoonlijke omstandigheden, situatieschets, formulering doelen) conform het gestelde beleid.
2. Zorg er daarbij voor dat de mate van zelfredzaamheid van cliënten in het elektronisch cliëntdossier wordt gerapporteerd en dat deze werkwijze is geborgd in de organisatie.
3. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten voldoende rapporteren over de voortgang van de cliënt, de geleverde ondersteuning en eventuele knelpunten; vindt hiervoor een wijze die ook recht doet aan de wensen van de cliënt en borg dit in beleid.
4. Verbeter de uitvoering van de evaluaties voor wat betreft de kwaliteit en borging in de dossiers (vastlegging, aanpassing doelen en acties).

2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp

Verwachtingen uit het toetsingskader

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Sjaloom Zorg grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Interne afstemming

Toezicht Wmo is van oordeel dat er voldoende formele interne afstemming plaatsvindt tussen de beroepskrachten van Sjaloom Zorg. Wel is er behoefte aan mogelijkheden tot (meer) informele afstemming. Zorgkundige coaches kunnen gebruik maken van de advisering door een inhoudelijk deskundige. Overdracht tussen zorgkundige coaches in geval vakantie vindt Toezicht Wmo voldoende geborgd.

Diverse beroepskrachten van Sjaloom Zorg kunnen bij een cliënt betrokken zijn: de zorgkundige coaches (voor het verlenen van de ondersteuning), de gedragswetenschapper, begeleiders op de lokaties (voor dagbesteding) en indirect de regiomanager. In het geval van één cliënt is de regiomanager direct betrokken.

Elke maand organiseert de regiomanager een teamoverleg. In het teamoverleg worden diverse ontwikkelingen besproken (bijvoorbeeld aanpassing van protocollen, de afstemming met de gemeenten). Ook worden aandachtspunten en verzoeken/opdrachten behandeld (bijvoorbeeld bepaalde informatie aanleveren) en uitleg gegeven (bijvoorbeeld over het systeem Pluriform). De gedragswetenschapper maakt niet standaard deel uit van het teamoverleg, maar kan consulterende worden geraadpleegd. Het is niet volledig te beoordelen in hoeverre casuïstiek wordt besproken in de overleggen, omdat daarover geen inhoudelijke aantekeningen zijn gemaakt in verslagen⁶. Wel staat het als een vast punt op de agenda en benoemen beroepskrachten de casuïstiekbespreking in de interviews.

De ambulante ondersteuning wordt gezien als een “solobaan”. Zorgkundige coaches geven aan ‘in eigen tijd’ of ‘in de wandelgang’ wel met elkaar te sparren of af te stemmen. Afhankelijk van de vraag hebben ze hierbij hun eigen voorkeur voor een collega. Ook de regiomanager geeft aan beschikbaar te zijn voor zorgkundige coaches om te sparren, ook na de formele

⁶ Sjaloom Zorg heeft hierop aangegeven dat inhoudelijke aantekeningen van teamoverleggen aangaande cliënten vaak niet worden gemaakt in het kader van de privacy. Uit gesprekken blijkt dat het bespreken van knelpunten in begeleiding wel aandacht heeft van Sjaloom Zorg.

werktijd. Andere mogelijkheden om te sparren – aansluiting op de formele teamoverleggen- zoals in de vorm van intervisie, bestaan niet meer. Zorgkundige coaches beschouwen dit als een gemis.

Toezicht Wmo adviseert daarom Sjaloom Zorg daarom om breder binnen de organisatie te onderzoeken of er voldoende mogelijkheden zijn voor zorgkundige coaches om onderling te kunnen sparren over hun werkzaamheden.

Over het algemeen heeft de gedragswetenschapper na de intake geen één-op-één contact met ambulante cliënten. Uit de gesprekken blijkt dat zorgkundige coaches een vraag telefonisch kunnen voorleggen aan de gedragswetenschapper als zij begeleidingsadvies over een cliënt willen. De gedragswetenschapper geeft aan dat zorgkundige coaches ook fysiek in overleg kunnen treden. Indien nodig kan de gedragswetenschapper aansluiten bij een evaluatiegesprek of een cliënt op kantoor spreken. Ook kan de gedragswetenschapper ondersteunen in het aanvragen van behandeling van een cliënt bij een GGZ-aanbieder. Soms sluit de gedragswetenschapper aan bij een evaluatiegesprek.

De regiomanager monitort of bij vakanties van zorgkundige coaches de achtervang voldoende is geregeld. Indien nodig kan hulp van andere teams ingeschakeld worden of een medewerker worden ingehuurd. Voor een cliënt die geen vervanger wilde, is een briefje opgehangen met het telefoonnummer van de vervangende collega voor noodgevallen.

Zorgcoaches kunnen na overleg met de regiomanager een multidisciplinair overleg (mdo) organiseren om complexe casuïstiek te bespreken. Hiervoor kunnen worden uitgenodigd: de cliënt, de gedragswetenschapper, de regiomanager, een eventuele vertegenwoordiger en een eventuele externe behandelaar. Ook kan de begeleider van de dagbesteding uitgenodigd worden of van tevoren om advies worden gevraagd.

Registratie gegevens ten behoeve van afstemming

Zorgkundige coaches maken -op enkele uitzonderingen na- voldoende gebruik van de mogelijkheid om gegevens te noteren ten behoeve van afstemming met de bij de cliënt betrokken partijen of personen.

Pluriform biedt de mogelijkheid om onder diverse tabbladen informatie op te nemen over betrokken instanties, organisaties of personen (formeel en informeel netwerk). Dit gebeurt in de praktijk, op een enkele uitzondering na.

Afstemming extern

Sjaloom Zorg stemt voldoende af met externe professionals, met inachtneming van de rechten van de cliënt. Er wordt niet vastgelegd wie in dergelijke gevallen de regie heeft.

Beroepskrachten van Sjaloom Zorg stemmen af met andere professionals, zoals de huisarts, de praktijkondersteuner huisarts, de GGZ, verpleegkundige zorg, bewindvoerders en huishoudelijke ondersteuners van cliënten.

Ook met andere partijen in het sociale domein is er contact: het veiligheidshuis, scholen, sportverenigingen, bejaardentehuizen, kerken, voedselbanken en kledingbanken. Verder kan Sjaloom Zorg ook vrijwilligers inschakelen, bijvoorbeeld wanneer er eenzaamheid is of dreigt bij een cliënt. Wanneer voor een cliënt GGZ nodig is, stimuleren medewerkers cliënten om hierover met hun huisarts in gesprek te gaan.

Cliënten geven toestemming om met deze partijen af te stemmen. Beroepskrachten van Sjaloom Zorg bellen bij voorkeur met deze andere professionals in het bijzijn van de cliënten om niet de indruk te geven zaken achter de rug van de cliënt om te doen.

De regie tussen deze partijen is volgens beroepskrachten afhankelijk per cliënt. Dit wordt niet in het systeem vastgelegd. Het meest bepalend in de praktijk is de hoeveelheid zorg of ondersteuning die partijen leveren. Een zorgcoach kan zichzelf als regisseur beschouwen of juist deze rol aan bijvoorbeeld de GGZ toebedelen. De gemeente wordt een regierol toegekend, wanneer bijvoorbeeld een gemeentelijke procesregisseur of LZN-coördinator betrokken is. Eén van de regiomanagers participeert in het LZN-overleg van de gemeente Goeree Overflakkee.

Verbetermaatregel:

5. Zorg ervoor dat relevante contactgegevens en eventuele andere informatie over het informeel en formeel netwerk van alle cliënten worden geregistreerd en dat daarbij is opgenomen wie de regie heeft.

2.3 Veiligheid

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

Verwachtingen uit het toetsingskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. Om dit te bereiken is de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht. Bij de geboden voorziening wordt hiermee voldoende rekening gehouden. Om dit te bereiken, heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd en zijn deze besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Sjaloom Zorg grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico-inventarisatie

Toezicht Wmo is van oordeel dat Sjaloom Zorg middels het elektronisch cliëntdossier heeft georganiseerd dat risico's kunnen worden geïnventariseerd. De beschrijving van de risico's is niet altijd voldoende aanwezig of passend. Wel houden beroepskrachten in de uitvoering van de ondersteuning voldoende rekening met risicofactoren.

Bij het invullen van de levensdomeinen in het zorgplan, kunnen beroepskrachten risico's formuleren en de hoogte van het risico benoemen (laag, midden en hoog). Dit proces is beschreven in het document 'Risicobeoordeling in Pluriform Zorg'. Wanneer de aanduiding 'hoog' is, genereert Pluriform een verplichting om een doel te formuleren. Hierdoor lijkt het alsof ondersteuning gericht moet zijn op het voorkomen van de meest ernstige risico's, in plaats van de onderliggende knelpunten die kunnen leiden tot grotere problemen. Dit kunnen ook problemen waarbij het risico tot escalatie gemiddeld of laag is.

In de zorgplannen worden de risico's ook niet altijd specifiek benoemd, bijvoorbeeld isolatie, eenzaamheid, depressiviteit, prikkelbaarheid (indien medicatie niet wordt ingenomen), suïcidaliteit, ondervoeding, agressiviteit of problemen met de omgeving.

Wanneer risico's wel worden benoemd, betreft het de situatie van de cliënt, niet het risico waarop deze situatie kan uitmonden. Het is daardoor niet altijd duidelijk of er wel of niet sprake is van een risico, hoe hoog dat is en waarmee rekening gehouden moet worden op het moment dat het risico zich voordoet. Als risico wordt bijvoorbeeld benoemd dat cliënt niet doucht en niet buiten komt. Het werkelijke risico is dat cliënt vervuult, geïsoleerd raakt of kan vereenzamen. Uit gesprekken blijkt overigens dat de beroepskrachten zich wel bewust zijn van risico's van cliënten en erop inzetten.

Ten behoeve van de toepassing van de meldcode 'Huiselijk geweld en kindermishandeling' en ten aanzien van medicatie heeft Sjaloom Zorg specifiek beleid ontwikkeld. Beroepskrachten zijn zich ervan bewust dat ze met een doelgroep te maken hebben die ondersteuning willen beëindigen, terwijl ze het nog nodig hebben en een netwerk onvoldoende aanwezig is om dit op te vangen. Cliënten die dreigen te vereenzamen, worden gestimuleerd om deel te nemen aan initiatieven van buurthuizen, kerken of dagbestedingsactiviteiten, georganiseerd door professionals of vrijwilligers van Sjaloom Zorg zelf. Volgens een beroepskracht worden 'de meest heftige cliënten' besproken in het teamoverleg.

Calamiteiten en incidenten

Toezicht Wmo is van oordeel dat Sjaloom Zorg ten aanzien van calamiteiten en incidenten voldoende beleid heeft ontwikkeld. Ook toont Sjaloom Zorg aan te leren naar aanleiding van calamiteiten.

Er is een protocol voor incidenten en calamiteiten. In Pluriform kan via een meldingsformulier voor zowel cliënten (Mic) als met betrekking tot beroepskrachten en ongewenste omgangsvormen (Mim) een melding worden gemaakt. Als er een Mic wordt gedaan, dan besluit de regiomanager wat er met de melding gedaan moet worden en legt de regiomanager contact met andere ketenpartners. De melding wordt geanalyseerd door de manager zorg; als de manager zorg een patroon signaleert, dan wordt dit besproken in het teamoverleg.

Naar aanleiding van een calamiteit twee jaar geleden is de intakeprocedure verzaamd en is de huidige gedragswetenschapper aangesteld. Ook wil de organisatie meer beroepskrachten met een hbo-opleiding. Deze mensen worden geworven en huidige beroepskrachten kunnen een hbo-certificaat behalen bij een instituut.

Verbetermaatregel:

6. Verbeter de kwaliteit van de risico-inventarisaties
--

2.4 De beroepskracht

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

Verwachtingen uit het toetsingskader

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

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Sjaloom Zorg aan de gestelde kwaliteitseisen.

Vakbekwaamheid

Beroepskrachten zijn voldoende vakbekwaam. Toezicht Wmo is van oordeel dat Sjaloom Zorg voldoende toetst of beroepskrachten opgewassen zijn tegen de doelgroep en dat er aandacht is voor de professionaliteit van de beroepskrachten.

Voor de functies van zorgcoach, gedragswetenschapper, regiomanager en manager zorg zijn omschrijvingen beschikbaar die aansluiten op de activiteiten die deze functionarissen verrichten. De functie van zorgcoach⁷ is gericht op het begeleiden, ondersteunen en verzorgen, op individueel en groepsniveau, van cliënten met een lvb. Het betreft taken die zowel in het kader van de Wmo als Zvw/Wlz kunnen plaatsvinden, zo worden ook verpleegkundige handelingen beschreven.

Beleid van Sjaloom Zorg is dat zorgkundige coaches Mbo of Hbo geschoold zijn. Van de onderzochte dossiers heeft een deel van de beroepskrachten uitsluitend een mbo-opleiding (niveau 4) gerelateerd aan de zorg, een ander deel heeft mbo 3 of 4 met aansluitend een deels of volledig afgeronde hbo-opleiding.

Daarnaast vertelde een van de beroepskrachten een opleiding voor praktijkondersteuner in de huisartsenzorg op een praktijkstage na afgerond te hebben. Eén van de beroepskrachten heeft tevens een opleiding tot Wmo-consulent gedaan en een korte periode ook deze functie vervult. Ook de regiomanager heeft een diploma gerelateerd aan de zorg en diverse aanvullende trainingen gedaan. De gedragswetenschapper heeft een diploma orthopedagogiek op universitair niveau.

⁷ Formele benaming in de functieomschrijving: zorgkundige coach

Al tijdens de sollicitatieprocedure en tijdens de proeftijd worden zorgkundige coaches voorbereid en getoetst op de uitvoering van de werkzaamheden bij Sjaloom Zorg. In de proeftijd moeten medewerkers ook kennisnemen van de protocollen. Zorgkundige coaches zijn verplicht om deel te nemen aan trainingen die de organisatie aanbiedt, zoals een training over Lvb of hechtingsproblemen. Beroepskrachten kunnen zelf meedenken over hun ontwikkeling, zich via een leerportaal inschrijven voor cursussen en deelnemen aan relevante congressen.

In de interviews kunnen de zorgkundige coaches benoemen welke relevante trainingen zij gevolgd hebben, zoals omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking, weerbaarheid, omgaan met agressie, omgaan met seksueel gedrag, NLP, zorgmanagement. Certificaten hiervoor zijn echter niet allemaal bekend bij Sjaloom Zorg. Toezicht Wmo adviseert Sjaloom Zorg om ten behoeve van de aansturing van alle zorgkundige coaches inzichtelijk te hebben welke trainingen zij hebben gevolgd, zodat helder is waarop eventuele aanvullingen nodig zijn.

Naast de gewenste hbo-certificering is er ook aandacht voor het inzetten van gespecialiseerde zorgkundige coaches op bijvoorbeeld jeugdigen, cliënten met autisme, asielzoekers en cliënten met een verslaving.

Uit de gesprekken blijkt dat beroepskrachten vakbekwaam zijn: ze kennen de doelgroep, weten voldoende hoe te handelen en lijken voldoende opgewassen te zijn tegen de (problematiek van) de doelgroep.

Aansturing

Toezicht Wmo is van oordeel dat beroepskrachten grotendeels voldoende worden aangestuurd, al uit dat zich nog niet volledig in de kwaliteit van de zorgplannen.

Sjaloom Zorg presenteert zich als een platte organisatie, waarbij vanuit betrokkenheid, zelfstandigheid en op basis van vertrouwen wordt gewerkt. De personele en financiële aansturing van de zorgkundige coaches vindt plaats door de regiomanagers. Zij zijn proceseigenaar, dat wil zeggen zij onderzoeken waar processen verbeterd kunnen worden en zij voeren jaarlijks functioneringsgesprekken met beroepskrachten. De regiomanager is aanwezig bij de teamoverleggen, geeft aan inhoudelijk op de hoogte te willen blijven van ontwikkelingen met betrekking tot cliënten en toetst de zorgplannen. Ook de gedragswetenschapper kan, indien deze dit nodig acht, de zorgplannen inzien en hierover adviseren. Dit vindt nog niet altijd weerslag in de kwaliteit van de zorgplannen (*zie verder paragraaf 2.1*).

Kwaliteitsbeleid

Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid voldoende is geïmplementeerd en geborgd.

Sjaloom Zorg is HKZ-gecertificeerd. Als onderdeel hiervan heeft Sjaloom Zorg het privacybeleid vastgelegd in een document, is er een strategisch beleidsplan en is in 2017 een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd. Beroepskrachten hebben een Verklaring omtrent het gedrag (VOG).

2.5 Respect en rechten

Eis: “De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt” (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Verwachtingen uit het toetsingskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt en conform geldende wet- en regelgeving.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet grotendeels Sjaloom Zorg aan de gestelde kwaliteitseisen.

Bejegening

Toezicht Wmo is van oordeel dat beroepskrachten betrokken zijn en cliënten passend en correct bejegen. Beroepskrachten gaan op de juiste wijze met vertrouwelijke informatie om. Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid omtrent gewenst gedrag is geborgd.

Beroepskrachten tonen zich betrokken bij cliënten; ze laten cliënten in hun caseload niet snel los of geven aan ook buiten werktijd vaak nog bereikbaar te zijn. Beroepskrachten gaan bewust om met de vertrouwelijkheid van informatie over cliënten. Gesprekken met derden worden met toestemming van cliënten en zover mogelijk in aanwezigheid van de cliënten gevoerd. De cliënten weten over het algemeen dat er informatie over hen wordt genoteerd binnen de organisatie. Beroepskrachten zijn zich bewust van wat gewenst en ongewenst gedrag richting cliënten is. Sjaloom Zorg heeft hiervoor vereisten vastgelegd in een document (beroepscode).

Cliënttevredenheid

Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat cliënten tevreden zijn. Een vorm van cliëntvertegenwoordiging voor de onderzochte doelgroep ontbreekt, maar cliënttevredenheid wordt gemonitord. Toezicht Wmo is daarnaast van oordeel dat het klachtenbeleid voldoende is geïmplementeerd en geborgd.

De cliënten van Sjaloom Zorg, die zijn geïnterviewd, geven allen aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij krijgen van Sjaloom Zorg. Dit blijkt ook uit de rapportages in de cliëntdossiers en uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat een extern bureau in 2016 heeft uitgevoerd bij onder meer ambulante cliënten van Sjaloom Zorg.

Er is geen cliëntenraad voor cliënten die thuis ondersteuning krijgen of een andere vorm van cliëntvertegenwoordiging. Sjaloom Zorg geeft aan dat deze doelgroep niet hierin wil participeren.

Wel geven beroepskrachten aan cliënten te stimuleren hun eventuele ontevredenheid te bespreken en actief op het bestaan van de vertrouwenspersoon te wijzen. Zij geven het telefoonnummer van Sjaloom Zorg aan cliënten.

Sjaloom Zorg heeft beleid, waarin is vastgelegd hoe klachten ingediend en afgehandeld kunnen worden. Er is geen meldformulier, maar het beleid bevat gegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris, de onafhankelijke klachtencommissie, de cliëntvertrouwenspersoon (extern) en de (externe) geschillencommissie.

Bijzonder positief is dat Sjaloom Zorg ook de klachtenprocedure in een pictogrammenversie heeft, zodat dit ook begrijpelijk is voor onder meer cliënten met een (licht) verstandelijke beperking. Desalniettemin kennen cliënten dit beleid niet. Wel blijkt uit de gesprekken met cliënten dat zij indien nodig de organisatie wel weten te vinden. De regiomanager krijgt soms een klacht binnen en registreert deze. In dat geval gaat de regiomanager een gesprek aan met de cliënt. Indien nodig wordt opgeschaald naar de klachtencommissie.

Verbetermaatregel:

7. Biedt de mogelijkheid voor cliënten met ambulante ondersteuning om te participeren in een cliëntenplatform en borg dit.

3. OVERIGE ZAKEN

3.1 Samenwerking met de gemeente Goeree-Overflakkee

Wanneer cliënten via de gemeente een Wmo-indicatie voor ambulante ondersteuning hebben ontvangen, melden zij zich bij Sjaloom Zorg. De indicaties voor ondersteuning zijn aangeduid met 'licht', 'midden' of 'zwaar' en kunnen worden vertaald in 1-2 uur per week, 2-4 uur per week, respectievelijk 4-6 uur per week. Volgens Sjaloom Zorg informeert de gemeente Goeree-Overflakkee de aanbieder over de afgegeven indicatie, de doelen die zijn gesteld aan de te verstrekken maatschappelijke ondersteuning en over de inhoud van het keukentafelgesprek. Enkele beroepskrachten vinden dat ze dan essentiële informatie, zoals het zorgverleden of een ziekte van een cliënt, missen. De gemeente Goeree-Overflakkee geeft aan beschikbare informatie altijd te delen, zeker wanneer dit essentiële informatie betreft, maar vult daarbij aan dat cliënten tijdens het indicatiegesprek met de gemeente niet altijd alle informatie verstrekken en deze informatie ook niet altijd op andere wijze op dat moment bij de gemeente bekend is.

Aan de andere kant ervaart Sjaloom Zorg de samenwerking met de gemeente beter als voorgaande jaren. Beroepskrachten ervaren meer vertrouwen vanuit de gemeente en indicaties worden vaker voor langere tijd afgegeven dan in eerdere jaren het geval was. Daarnaast kan een herindicatie vaker telefonisch met de gemeente worden geregeld. Wel worden de regels rond schuldhelpverlening nog als complex ervaren, waardoor beroepskrachten van Sjaloom Zorg het lastig vinden hiervoor iets te organiseren.

Indien bovenstaande ervaren knelpunten als structureel worden ervaren, adviseert Toezicht Wmo Sjaloom Zorg om hierover het gesprek met de gemeente Goeree-Overflakkee aan te gaan.

3.2 Beschermd wonen

In het onderzoek naar ambulante ondersteuning door Sjaloom Zorg, kwam ook het 'beschermd wonen' aan de orde. Voor inwoners van Goeree Overflakkee met een licht verstandelijke beperking en een GGZ-diagnose geeft de centrumgemeente Nissewaard indicaties voor beschermd wonen af. Wanneer een inwoners alleen een licht verstandelijke beperking (met de daaruit voortkomende problematiek) heeft, dan verstrekt de gemeente Goeree Overflakkee zelf de indicatie. Toezicht Wmo constateert dat er verschillende beelden bestaan bij de betrokken partijen over de indicaties en de te volgen procedures rond aanmelding en indicatiestelling.

Toezicht Wmo adviseert Sjaloom Zorg en de gemeenten Goeree-Overflakkee en Nissewaard om dit met elkaar te bespreken met oog op goede ondersteuning aan inwoners.

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 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Sjaloom Zorg. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder.
- 2) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie, waaronder informatie verkregen uit structureel toezicht in 2016.
- 3) Selectie van cliënten en vooranalyse van 8 cliëntdossiers van de gemeente Goeree-Overflakkee
- 4) Introductiegesprek en eindgesprek met de aanbieder (manager zorg), waaronder afstemming over de uitvoering van het onderzoek: planning van de interviews met beroepskrachten en met cliënten.
- 5) Onderzoek van 8 cliëntdossiers
- 6) Onderzoek van dossiers van 6 beroepskrachten: 4 zorgkundige coaches, de gedragswetenschapper en de regiomanager.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten
- 8) Interviews met 6 cliënten, waarvan 5 bij cliënten thuis, één telefonisch en in geval van 3 cliënten in aanwezigheid van de zorgcoach (op verzoek van de cliënt).
- 9) Interviews met 4 beroepskrachten: 2 zorgkundige coaches, de gedragswetenschapper en de regiomanager. Daarnaast zijn enkele vragen aan beroepskrachten gesteld tijdens de interviews met cliënten.
- 10) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor-en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging voor voorgenomen openbaarmaking.
- 11) Afsluitend gesprek met de manager zorg en de gedragswetenschapper.
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Goeree-Overflakkee.

BIJLAGE 3 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 Hoeksewaard.

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 toetsingskader.

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