

De kwaliteit van wmo-ondersteuning Door stichting prokino

Begeleid wonen Locatie sportsingel 70

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

29 juni 2022

Definitief



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

Inhoudsopgave

Eindoordeel Toezicht Wmo	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Afbakening onderzoek	4
1.3 Kwaliteitseisen	4
1.4 Begeleid Wonen op Sportsingel 70	4
1.5 Vaststelling rapport	4
2 Kwaliteit van ondersteuning	5
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht	5
2.2 Afstemming	6
2.3 Veiligheid	7
2.4 De beroepskracht	8
2.5 Respect en rechten	10
Bijlage 1 Verantwoording onderzoek	12
Bijlage 2 Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond	13
Bijlage 3 Reactie Prokino	14

Eindoordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft in april 2022 een onderzoek uitgevoerd naar Begeleid Wonen van Stichting Prokino op de locatie Sportsingel 70 in Rotterdam.

Op basis van bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning deels voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.¹

Met name de aangetroffen onhygiënische situatie in de gezamenlijke ruimten is naar oordeel van het Toezicht Wmo zeer zorgelijk. Deze situatie brengt risico's met zich mee en zorgt voor sociale en fysieke onveiligheid van cliënten. In hoofdstuk twee is het oordeel van het Toezicht Wmo per kwaliteitseis nader onderbouwd.

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo meerdere verbeterpunten geconstateerd.

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 december 2022 zijn geborgd in de organisatie.

Stichting Prokino dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 15 december 2022 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek uitvoeren op de uitvoering van deze maatregelen.

1. Zorg ervoor dat de problemen met betrekking tot hygiëne in de gezamenlijke ruimten op korte termijn worden opgelost. Borg de sociale en fysieke veiligheid van cliënten op de Sportsingel 70.
2. Cliënten met een lage zelfredzaamheid kunnen onvoldoende functioneren op Begeleid Wonen. Bij deze cliënten ontstaat stagnatie in de uitstroom naar zelfstandig wonen. Maak in overleg met de gemeenten formele toelatingscriteria voor de Sportsingel. Borg deze criteria in beleid en werk conform dit beleid.
3. Maak concrete afspraken met de gemeenten over cliënten die de gemaakte afspraken structureel niet nakomen. Deze cliënten stellen zich onvoldoende begeleidbaar op en kunnen niet uitstromen. Hierdoor houden ze voor lange tijd een kamer bezet terwijl veel op de wachtlijst staan voor Begeleid Wonen. Borg de gemaakte afspraken met de gemeente in beleid en werk conform dit beleid.
4. Het is van belang dat de cliënten zich eigenaar voelen van de begeleidingsplannen en de inhoud van de plannen begrijpen. Vereenvoudig daarom de begeleidingsplannen en maak ze op vanuit cliëntperspectief.
5. Stuur op kwaliteitsverbetering van de begeleidingsplannen, eenduidige uitvoering en registratie van de risico-inventarisatie en het netwerk van cliënten.
6. Breng de knelpunten met Qurentis in kaart en los deze problemen op. Zorg ervoor dat documenten conform beleid worden opgeslagen in het Qurentis.
7. Blijf investeren in de relatie tussen de uitvoering en de directie. Breng de huidige knelpunten in kaart en los deze problemen in gezamenlijkheid op. Zorg ervoor dat de medewerkers eenduidig en methodisch worden ingewerkt, de jaargesprekken structureel worden uitgevoerd en wordt gereflecteerd op calamiteiten. Investeer verder in de veiligheid van medewerkers door gerichte trainingen aan te bieden, bijvoorbeeld hoe om te gaan met een incidenten op locatie.
8. Informeer cliënten met regelmaat over hun rechten en plichten. Bijvoorbeeld over het naleven van de huisregels, consequenties bij waarschuwingen, wijze waarop klachten kenbaar gemaakt kunnen worden.
9. Voer gedurende het ondersteuningsproces structureel cliëntentevredenheidsonderzoeken uit.
10. Informeer cliënten actief over de cliëntenraad en biedt de mogelijkheid om deel te nemen aan een cliëntenraad.

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

1. Inleiding

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 in de afgelopen jaren twee signalen ontvangen over Stichting Prokino (hierna: Prokino). Deze signalen hadden betrekking op de aanmelding van een cliënt op Begeleid Wonen en een brand² op de Sportsingel 70. Naar aanleiding van deze signalen heeft het Toezicht Wmo besloten om in april 2022 te starten met een preventief onderzoek.

1.2 Afbakening onderzoek

Om een totaalbeeld over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) te kunnen geven heeft het Toezicht Wmo niet alleen de signalen onderzocht, maar een breder onderzoek uitgevoerd om de kwaliteit van geboden ondersteuning te beoordelen. Het onderzoek is afgebakend tot Begeleid Wonen op de Sportsingel 70 in Rotterdam. De bevindingen over de signalen zijn verwerkt in het oordeel van het Toezicht Wmo.

1.3 Kwaliteitseisen

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wmo³ en het regionaal Toezichtskader van Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond.⁴

1.4 Begeleid Wonen op Sportsingel 70

Stichting Prokino is een landelijke organisatie voor kinderopvang, jeugdzorg, internaten en ambulante Wmo-begeleiding. Prokino staat in de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 67266932. Op de eerste en tweede verdieping van de Sportsingel wordt Begeleid Wonen aangeboden. Begeleid Wonen wordt gefinancierd vanuit de Wmo en cliënten krijgen ambulante begeleiding met toezicht. Op verdieping vijf tot en met acht krijgen jongeren (< 18 jaar) residentiële jeugdhulp aangeboden. Deze vorm van zorg is intramuraal georganiseerd. Op Begeleid Wonen verblijven per vleugel (ongeveer) 9 cliënten. Deze cliënten hebben een huurovereenkomst en huren rechtstreeks een kamer van Prokino. De kamers hebben geen eigen sanitaire voorziening en een eigen keuken. Deze voorzieningen worden in de gezamenlijke ruimten door cliënten met elkaar gedeeld. Elke etage heeft een gezamenlijke woonkamer.

1.5 Vaststelling rapport

Hoor en wederhoor

Het Toezicht Wmo heeft het concept rapport op 1 juni 2022, in het kader van hoor en wederhoor en een reactie op feitelijk onjuistheden, aan Prokino aangeboden. Op 14 juni 2022 heeft Prokino hierop gereageerd. Het Toezicht Wmo heeft de meeste opmerkingen van Prokino overgenomen en aangepast in het rapport. U bent hierover op 27 juni 2022 per brief geïnformeerd.

Op 27 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo het concept rapport definitief vastgesteld en gedeeld met Prokino. Tevens is dit rapport op 4 juli 2022 gedeeld met de gemeente Rotterdam.

²Tijdens het onderzoek is gebleken dat de brand geen betrekking had op de Wmo-voorziening, maar heeft plaatsgevonden op de Jeugdvoorziening. Beide groepen wonen op de Sportsingel 70 in Rotterdam.

³ 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.

⁴ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

Openbaarmaking

Prokino heeft op 1 juni 2022 de gelegenheid gekregen om een reactie te geven over de voorgenomen openbaarmaking van het rapport. Op 14 juni 2022 heeft Prokino aangegeven bezwaar te hebben tegen openbaarmaking van dit rapport. Op 27 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo uw zienswijze hierover gevraagd. Op basis hiervan zal het Toezicht Wmo een besluit nemen tot het wel of niet openbaar maken waartegen Prokino in bezwaar kan gaan.

Reactie van 200 woorden

Op 1 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo Prokino in de gelegenheid gesteld om een reactie van maximaal 200 woorden te geven. Prokino heeft op 14 juni 2022 aangegeven gebruik te willen maken van deze mogelijkheid. Echter de aangeleverde reactie betrof 712 woorden in plaats van 200 woorden. Het Toezicht Wmo heeft Prokino in de gelegenheid gesteld om uiterlijk op 22 juni 2022 tot 12 uur een aangepaste reactie aan te leveren. Prokino heeft op 22 juni telefonisch contact opgenomen en uitstel gevraagd. Het Toezicht Wmo heeft Prokino uiterlijk tot 27 juni 2022 uitstel gegeven. Op 27 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo de reactie van Prokino opgenomen in bijlage 3 van dit rapport.

2 Kwaliteit van ondersteuning

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

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

Samenvatting 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 Prokino deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Geboden ondersteuning

De begeleiding van cliënten bij Prokino is gebaseerd op het 8-fasen model. Dit is een methodische werkwijze om cliënten te begeleiden tussen het moment van instroom tot uitstroom. Nieuwe cliënten worden door de gemeente aangemeld bij de zorgcoördinator van Prokino. Bij de aanmelding is de indicatie door de gemeente al afgegeven. Daarna worden cliënten uitgenodigd voor een intakegesprek met de ambulante begeleider. Op deze wijze worden cliënten één keer bevestigd en kan direct gestart worden met het opmaken van het begeleidingsplan. De gemeente geeft over het algemeen een Wmo-indicatie af op twee à drie leefgebieden. Prokino doet vervolgens een uitvraag op basis van tien leefgebieden. De zorgbehoefte van cliënten wordt breed in kaart gebracht. Deze werkwijze is opgenomen in het beleid van Prokino. Bij nieuwe cliënten heeft begeleiding op huisvesting en financiën de hoogste prioriteiten. Het voornemen van de begeleiders is om de begeleidingsplannen binnen zes weken af te ronden en te laten ondertekenen door de cliënten. Inzage in cliëntdossiers laat zien dat cliënten een begeleidingsplan hebben, maar niet alle plannen ondertekend zijn. Volgens de begeleiders werkt het elektronisch cliëntdossier (Qurentis) niet optimaal. Daarom worden sommige documenten (in Word) dubbel opgeslagen op de afdelingsschijf, deze documenten worden niet altijd geüpload in Qurentis. Ook wordt opgemerkt dat sommige medewerkers niet goed zijn ingewerkt in het werken met Qurentis en dat zorgt in de praktijk voor verschillende werkwijzen.

Het Toezicht Wmo constateert dat de begeleidingsplannen uitgebreid zijn en van elkaar verschillen. Sommige plannen bestaan uit 20 pagina's waarin risicotaxaties en evaluaties zijn opgenomen, andere plannen hebben dan niet. Voor het toezicht Wmo is het onduidelijk in hoeverre een controle wordt uitgevoerd op de begeleidingsplannen en wordt gestuurd op kwaliteitsverbetering. De cliënten vinden de plannen ingewikkeld waardoor eigenaarschap ontbreekt. In de plannen worden

cliënten vanuit de derde persoon beschreven. Op het moment dat cliënten niet in staat zijn om zelf doelen te formuleren worden ze hierbij geholpen door de begeleiders. In de formulering van de doelen wordt onderscheid gemaakt tussen hoofd- en subdoelen met daaraan gekoppelde acties.

Om de activiteiten van cliënten te monitoren maken ambulante begeleiders wekelijks aantekeningen in het elektronisch cliëntdossier. Verder wordt de voortgang van cliënten gemonitord door middel van driemaandelijke evaluaties. Deze werkwijze is opgenomen in het beleid. Inzage in de cliëntdossiers laat zien dat de evaluaties conform het beleid worden uitgevoerd. Voor de gemeente wordt in een apart systeem (genaamd Bergop) de zelfredzaamheid cliënten bijgehouden. Hier doen de begeleiders verder niets mee.

Geboden voorziening

De geboden voorziening is door Prokino gedefinieerd als Begeleid Wonen. De cliënten huren een kamer van Prokino en hebben een huurovereenkomst. De kamers op de Sportsingel hebben geen eigen sanitaire voorziening en een eigen keuken. Deze zijn in de gezamenlijke ruimten aanwezig en alle cliënten zijn verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan.

De cliënten krijgen gemiddeld twee uur ambulante begeleiding per week aangevuld met toezicht. Bij de toegangsdeur van het pand is een toezichthouder waar cliënten zich moeten melden. Verder moeten cliënten op bepaalde tijden thuis zijn, bezoek moet bij de toezichthouder aangekondigd worden en pakketjes mogen alleen met toestemming van de begeleiders opgehaald worden.

In de afgelopen twee jaar zien medewerkers een verzwaring van de doelgroep op deze locatie. Bij de aanmelding is huisvesting leidend geworden in plaats van de zorgbehoefte van de cliënten. Volgens de medewerkers hoort de helft van de huidige cliënten thuis op een Beschermd Wonen voorziening. In het beleid van Prokino zijn criteria opgenomen voor de toelating van cliënten. Doel hiervan is om bij de intake te beoordelen of een cliënt past op deze locatie. Volgens medewerkers en het management mag Prokino, cliënten die op deze locatie een (veiligheids)risico vormen, niet weigeren van de gemeente. Hierdoor heeft Prokino geen regie op de samenstelling van de doelgroep.

Het Toezicht Wmo constateert dat Prokino onvoldoende conform het beleid⁵ werkt. Plaatsing van cliënten met een lage zelfredzaamheid op Begeleid Wonen brengt risico's met zich mee. Deze cliënten krijgen niet de benodigde begeleiding waardoor stagnatie in zorgverlening ontstaat. Uit het onderzoek blijkt dat deze cliënten een verstoord dag- en nachtritme hebben, zich onvoldoende begeleidbaar opstellen, komen gemaakte afspraken niet na en kunnen niet omgaan met de vrijheid op een Begeleid Wonen woonvoorziening.

2.2 Afstemming

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

Samenvatting 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 Prokino grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Continuïteit geboden voorziening

Alle cliënten hebben een persoonlijke begeleider. Deze begeleider is verantwoordelijk voor de bewaking van de voortgang van de geboden voorziening. De cliënten hebben geen schaduwbegeleider, maar kunnen altijd terecht bij andere begeleiders op kantoor. Volgens de cliënten zijn de begeleiders laagdrempelig om eventuele hulpvragen te bespreken. Het team Begeleid Wonen heeft één keer per twee weken een overleg

⁵ 8 Fasenmodel: in hoofdstuk 3.1 zijn toelatingscriteria opgenomen om vast te stellen of een client past op de geboden voorziening.

(met de manager en gedragsdeskundige) over bedrijfsmatige zaken. Daarnaast hebben de begeleiders één keer per twee weken casusbespreking met de gedragswetenschapper. In dit overleg wordt de voortgang en eventuele aandachtspunten van cliënten besproken en advies ingewonnen bij de gedragswetenschapper. De actiepunten worden vervolgens door de begeleiders meegenomen in de begeleiding van cliënten. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de interne afstemming tussen begeleiders en continuïteit over de voortgang van cliënten voldoende geborgd is.

Afstemming netwerk

Het netwerk van cliënten wordt deels in de begeleidingsplannen uitgevraagd. Er is weinig/geen afstemming met het netwerk van de cliënten. De cliënten zijn terughoudend in het delen van informatie over hun netwerk of het betrekken van hun netwerk bij de begeleiding.

De cliënten willen zelf de regie houden. Volgens de begeleiders heeft Prokino geen instrument om het netwerk van cliënten methodisch in kaart te brengen. In het beleid is aangegeven dat het mogelijk is om een Ecogram in te zetten om de relaties van cliënten in kaart te brengen en te investeren in samenwerking. Het professionele netwerk van cliënten is niet opgenomen in het elektronisch cliëntdossier. Sommige begeleiders registreren deze gegevens in een Word bestand (stamkaart) op de afdelingsschijf en andere begeleiders doen dat niet. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het van belang dat Prokino gaat investeren in het werken conform het beleid en een eenduidige registratie van het netwerk.

2.3 Veiligheid

Kwaliteitseis Wmo: de voorziening is veilig.

Samenvatting 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.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Prokino grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Sociale en fysieke veiligheid

Bij plaatsing op de Sportsingel krijgen cliënten de huisregels uitgereikt. De huisregels zijn voldoende concreet en geven duidelijke kaders. Daarentegen zijn de cliënten onvoldoende op de hoogte zijn van deze regels. In de huisregels is opgenomen dat cliënten bij een overtreding een waarschuwing in de vorm van een gele kaart krijgen. Bij een tweede overtreding wordt overgegaan tot een rode kaart en moeten cliënten hun kamer verlaten. Daarna wordt de gemeente hiervan op de hoogte gesteld. Het Toezicht Wmo constateert dat deze werkwijze niet overeenkomt met de praktijk. In de praktijk kunnen cliënten negen à tien gele kaarten krijgen. De gele kaarten worden niet serieus genomen door de cliënten. Hierdoor kunnen onveilige situaties ontstaan omdat cliënten zich niet aan de regels houden. Het geven van een rode kaart komt nauwelijks voor omdat de gemeente over het algemeen niet akkoord gaat met het beëindigen van de zorgovereenkomst.

Tijdens het onderzoek zijn meerdere overtredingen geconstateerd. Met name het niet nakomen van de hygiëneregels in de gezamenlijke ruimten (keuken, woonkamer, toiletten) vormen grote risico's. Hierdoor ontstaan ook ruzies of discussies tussen cliënten.

Het Toezicht Wmo is heel erg geschrokken van de verwaarloosde situatie op de eerste verdieping. Volgens de medewerkers en cliënten doet deze situatie zich al heel lang voor. Er is meerdere keren hierover geklaagd, maar structurele oplossingen blijven uit.

De medewerkers hebben meerdere initiatieven genomen om een veilige leefomgeving voor cliënten te creëren. De afdelingen zijn vaak schoongemaakt, maar de cliënten voelen geen eigenaarschap om dit bij te houden. In 2020 hebben de medewerkers samen met de manager een plan van aanpak gemaakt. Met ingang van 1 januari 2021 zijn servicekosten bij de cliënten in rekening gebracht om de afdelingen schoon te laten maken door een schoonmaakkploeg. Volgens de medewerkers wordt dit bedrag geïncasseerd,

maar worden de afdelingen nauwelijks schoongemaakt. Prokino stelt zich op het standpunt dat cliënten in Begeleid Wonen moeten leren om hun leefomgeving (met oog op zelfstandig wonen) zelf schoon te houden en verantwoordelijkheid moeten dragen voor de gezamenlijke ruimten. Primair zijn de medewerkers het hiermee eens maar constateren dat de cliënten, onder deze omstandigheden, de problemen niet gaan oplossen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de aangetroffen situatie in de gezamenlijke ruimten zeer zorgelijk. De sociale en fysieke veiligheid van cliënten is, onder het dak van Prokino, onder deze omstandigheden onvoldoende gewaarborgd. De visie om cliënten hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid te geven werkt niet. Het Toezicht Wmo acht het noodzakelijk dat Prokino op korte termijn hier een passende oplossing voor gaat vinden.

Veiligheidsrisico's

De risico's van cliënten worden twee keer per jaar methodisch in kaart gebracht. In sommige begeleidingsplannen is een risicotaxatie opgenomen en in andere plannen niet. Indien nodig kunnen begeleiders ook een signaleringsplan en een veiligheidsplan maken. Dit wordt door de begeleiders ook gedaan. Doel van deze plannen is om interventies te koppelen bij mogelijke onveilige situaties voor cliënten. Deze plannen worden altijd voorgelegd aan de gedragswetenschapper, waarna dit toegepast wordt in de begeleiding van cliënten.

Bereikbaarheidsdienst

Cliënten kunnen 24/7 gebruik maken van een bereikbaarheidsdienst. Overdag en in de avonden is een toezichthouder aanwezig in het pand. Deze persoon houdt onder andere toezicht op de voordeur van het pand. Indien cliënten bezoek willen ontvangen moeten ze dat vooraf melden bij de toezichthouder. In het beleid is opgenomen wanneer cliënten gebruik mogen maken van de bereikbaarheidsdienst. In sommige gevallen wordt de bereikbaarheidsdienst door de toezichthouder gebeld omdat de cliënten zich niet aan de gemaakte afspraken houden, bijvoorbeeld als het bezoek niet om 23:00 uur vertrekt. Volgens de begeleiders kunnen ze in dit soort situaties weinig doen en spreken ze de cliënten hier later op aan. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het beleid over de bereikbaarheidsdienst op hoofdlijnen geformuleerd en geeft onvoldoende richtlijnen voor de begeleiders in het omgaan met een acute situatie.

Incidenten en calamiteiten

Het melden en registreren van incidenten en calamiteiten is opgenomen in het beleid van Prokino. Voor het analyseren van incidenten en calamiteiten wordt de DAM-methode gebruikt. In 2021 heeft het team Begeleid Wonen 27 incidenten geregistreerd. De incidenten en calamiteiten zijn in de afgelopen jaren onvoldoende besproken en gereflecteerd in het team. Met de komst van een nieuwe gedragswetenschapper(s) is hierin verbetering gekomen, maar de werkwijze is nog niet volledig geborgd in de organisatie.

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.

Samenvatting uit het regionaal toezichtskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, 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 Prokino deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Vakbekwaamheid

Het team Begeleid Wonen bestaat uit negen begeleiders, één teammanager en twee gedragsdeskundigen. In dit team zijn alle begeleiders in het bezit van een relevante Hbo-diploma aangevuld met een SJK-registratie.

De taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers zijn opgenomen in functieomschrijvingen. Ook zijn de medewerkers in het bezit van een geldige VOG. Gezien de kwetsbare doelgroep kunnen de begeleiders een aantal interne basiscursussen volgen. Het gaat hierbij onder andere om: motiverende gespreksvoering, bedrijfshulpverlening en vlaggensysteem (heeft betrekking op grensoverschrijdend gedrag). Daarnaast hebben de medewerkers de mogelijkheid om ook een externe opleiding te volgen. Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de medewerkers voldoende vakbekwaam. Het is positief dat de medewerkers een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben en zich zichtbaar inzetten om cliënten op een adequate manier te begeleiden.

Personeelsbeleid

Geïnterviewde medewerkers (hierna medewerkers) maken zich grote zorgen over meerdere knelpunten op de werkvloer. Met name in de afgelopen twee jaar is deze situatie verergerd. Deze medewerkers spreken over een "verwaarloosd" team. De medewerkers hebben meerdere signalen hierover afgegeven, maar de problemen zijn tot op heden niet opgelost. Ongeveer gelijktijdig met dit toezichtsonderzoek hebben de medewerkers een brandbrief aan de directie geschreven. Het Toezicht Wmo heeft deze brief niet ingezien, tijdens interviews is door medewerkers veelvuldig naar deze brief gerefereerd. Naar aanleiding van deze brief is de directie begin mei 2022 met de medewerkers in gesprek gegaan.

De gesignaleerde knelpunten hebben onder andere betrekking op het ontbreken van een veilige leefomgeving voor de cliënten en het ontbreken van een veilige werkomgeving voor de medewerkers. De medewerkers vinden de hygiëne op de afdelingen "verschrikkelijk". Ze vinden dat jongeren niet onder deze omstandigheden opgevangen kunnen worden. Deze situatie is meerdere keren geëscaleerd, maar tot op heden zonder resultaat. Een ander voorbeeld is het werken met een bereikbaarheidsdienst. De medewerkers kunnen gebeld worden om af te reizen naar acute situaties. Kortgeleden is een begeleider naar een steekincident gegaan in Begeleid zelfstandig wonen (in de nabijheid van de Sportsingel). De begeleider heeft hierin gehandeld naar eigen intuïtie, maar vindt dat ze onvoldoende getraind is om adequaat te handelen bij dit soort incidenten. De medewerkers vinden dat een bereikbaarheidsdienst niet van toepassing is op Begeleid Wonen, maar op Beschermd Wonen. De medewerkers zien met de verzwaring van de doelgroep ook een verschuiving van de taken richting Beschermd Wonen. Volgens medewerkers brengt deze situatie onrust met zich mee. Het Toezicht Wmo constateert dat het beleid van Prokino onvoldoende duidelijkheid biedt over bovenstaande punten.

Verder heeft zich binnen het team een incident met een medewerker voorgedaan. De wijze waarop dit incident is afgehandeld heeft voor veel onrust gezorgd. De medewerkers vinden dat er onvoldoende nazorg is geweest voor de veiligheid van medewerkers. De directie kent dit knelpunt, maar herkent zich niet hierin. De directeur heeft met alle medewerkers één op één gesprekken gevoerd en is bij meerdere teamoverleggen aangeschoven. Tijdens het overleg van mei 2022 is dit onderwerp nogmaals besproken. Er is uitleg gegeven over de context van het incident en de getroffen maatregelen vanuit de directie. De wens is uitgesproken om met elkaar de situatie te verbeteren en de onrust op de werkvloer weg te nemen.

Ook heeft het team in de afgelopen periode te maken gehad met veel wisselingen van leidinggevend. Er ontstond een vicieuze cirkel: werving van nieuw personeel bleef achterwege, aangenomen medewerkers werden niet eenduidig ingewerkt waardoor verschillen op de werkvloer ontstonden, begeleiders hadden te maken met een hoge caseload en er ontstonden achterstanden met de begeleidingsplannen. Daarbij hebben de medewerkers in de afgelopen periode geen functionerings- en beoordelingsgesprekken gehad. Met ingang van november 2021 is een nieuwe manager aangesteld. Deze manager heeft inmiddels een aantal belangrijke knelpunten opgepakt en onder de aandacht gebracht van de directie. Een kleine verbetering is zichtbaar.

Kwaliteitssysteem

Op organisatieniveau beschikt Prokino over een Iso-9001 certificaat. In het kwaliteitsmanagementsysteem zijn criteria opgenomen voor het personeel en de begeleiding van jongeren. De begeleiders zijn voldoende op de hoogte van dit systeem.

2.5 Respect en rechten

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

Samenvatting 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 Prokino deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Cliënttevredenheid

Bij aanvang op de Sportsingel krijgen alle cliënten een map met informatie over het wonen op de Sportsingel. Alle cliënten hebben deze map ontvangen, maar weten onvoldoende wat erin staat. De cliënten geven aan dat de begeleiders respectvol met ze omgaan en hierover geen klachten hebben. Prokino voert geen jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Alleen cliënten die uitstromen worden bevraagd om de geboden ondersteuning te beoordelen. In de periode 2017 tot en met 2021 zijn drie cliënten bevraagd met een gemiddelde score van 8,7.⁶ Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het aantal bevraagde cliënten summier om hier een gedegen oordeel aan te koppelen.

Klachtenreglement

De werkwijze voor de afhandeling van klachten is geborgd in het beleid. Hierin is opgenomen dat klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit minimaal drie leden. Op de website van Prokino is een verwijzing opgenomen naar het klachtenreglement. Ook de contactgegevens van de vertrouwenspersoon is op de website vermeld. Het Toezicht Wmo constateert dat cliënten meerdere klachten hebben maar niet overgaan tot het formaliseren hiervan. Dit blijkt ook uit het jaarverslag klachten van Prokino. In 2021 is op organisatieniveau één klacht ingediend en afgehandeld door de klachtencommissie. Cliënten geven aan dat ze niet weten hoe een klacht ingediend kan worden. Daarom worden de klachten altijd besproken met de begeleiders, maar die kunnen ook niet alle problemen oplossen. Daarnaast twijfelen cliënten of het indienen van een klacht meerwaarde heeft. Ze denken dat de kans dat ze serieus genomen worden klein is. Het Toezicht Wmo constateert dat de meeste klachten van cliënten betrekking hebben op de hygiëne in de gezamenlijke ruimten.

Cliëntenraad

Het is bij de cliënten onbekend of Prokino een cliëntenraad heeft. Hier hebben ze geen informatie over gehad. Tegelijkertijd hebben ze weinig interesse om deel te nemen aan een cliëntenraad of een soortgelijk platform. Volgens de medewerkers wordt op organisatieniveau gewerkt aan het opzetten van een nieuw cliëntenraad, maar ze zijn onvoldoende op de hoogte van de laatste stand van zaken. Het delen van informatie over actuele ontwikkelingen wordt gedaan in een maandelijks woonkameroverleg. Alle cliënten worden hiervoor uitgenodigd. Ongeveer de helft van de cliënten sluit bij dit overleg aan. De gemaakte afspraken tijdens dit overleg (bijvoorbeeld over de hygiëne in de gezamenlijke ruimten) worden structureel niet nagekomen door de cliënten. Daarom ontbreekt de noodzaak voor cliënten om hierbij aan te sluiten. De begeleiders en de teammanager vinden het belangrijk om in gesprek te blijven met de cliënten, maar constateren ook weinig betrokkenheid bij de cliënten.

Gedragscode

De omgangsvormen tussen begeleiders en cliënten is geborgd in een gedragscode. Hierin zijn verschillende kernwaarden (groeien, ondernemend en samen) opgenomen. Er is onder andere aandacht voor gewenst- en ongewenst gedrag, en in te zetten mogelijke maatregelen voor de begeleider. Het onderzoek laat zien dat de begeleiders deze code kennen en voldoende respect hebben voor de cliënten.

⁶ Deze cijfers komen voort uit "cliënttevredenheidsscores BW 2021". Het Toezicht Wmo heeft deze cijfers geverifieerd door telefonisch navraag te doen bij de teamleider van beleid en ontwikkeling.

Gegevensuitwisseling

In beleid heeft Prokino regels opgenomen voor informatiebeveiliging en gegevensuitwisseling. Hierin is onder andere aandacht voor toegang tot informatie, classificatie van documenten en bespreken of delen van informatie. Werkwijze met betrekking tot informatieverstrekking cliëntgegevens is beschreven in een apart protocol. Hierin is ook een akkoordverklaring voor de cliënt opgenomen. Begeleiders moeten per situatie toestemming vragen om informatie met derden te delen. Het onderzoek laat zien dat de begeleiders voldoende op de hoogte zijn van deze protocollen.

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft preventief toezicht uitgevoerd naar Begeleid Wonen op de Sportsingel 70 in Rotterdam. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging per brief van het onderzoek bij Prokino
- 2) Vooronderzoek naar Prokino op basis van schriftelijke en digitale informatie.
- 3) Dossieronderzoek van 4 cliënten.
- 4) Gesprek met directeur en teammanager manager Sportsingel.
- 5) Interview met 3 begeleiders en 1 gedragsdeskundige.
- 6) Interview met 3 cliënten.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 8) Onderzoek van 4 medewerkersdossiers.
- 9) Twee locatiebezoeken.
- 10) Hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden in het rapport.
- 11) De mogelijkheid tot indienen van een reactie van maximaal 200 woorden.
- 12) Vaststelling van het rapport en verzending naar de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

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 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.⁷

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 verbetermaatregelen. 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:

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

⁷ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

Bijlage 3 Reactie Prokino

Reactie Prokino Zorg datum: 29-6-2022

Samenvatting reactie Prokino.

Uw onderzoek richt zich uitsluitend op de Sportsingel. U heeft drie cliënten gesproken en vier medewerkers. Hierop is het eindoordeel geformuleerd. Team Begeleid Wonen (BW) bedient 5 cliënten tot 23 jaar in regio Rotterdam Rijnmond. Zij ontvangen zorg vanuit een extramuraal WMO- arrangement. De gemiddelde indicatie is €246 p/w(3,5 uur begeleiding). Dit vraagt een bepaalde mate van zelfstandigheid en voldoende inkomen (tbv huur).

Op enkele locaties heeft Prokino ook huisvesting beschikbaar. Dit is ontstaan agv de woningnood, icm de behoefte aan nabijheid die een deel van de doelgroep nodig heeft. De Sportsingel is daar o.a. voor aangemerkt. Hier verblijven 18 jongeren met een gemiddelde indicatie van 4 begeleidingsuren in een setting waar 24/7 toezicht in het pand aanwezig is.

Uw verbetermaatregelen hebben impact op het totaal van BW. Het lijkt daardoor ten onrechte dat uw waarneming geldt voor alle cliënten die wij bedienen. Uw onderzoek is niet voldoende representatief om deze conclusies te kunnen trekken. Tot slot valt een deel van uw verbetermaatregelen niet onder onze verantwoordelijkheid, maar onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Wij zien de tarieven dalen, arrangementen zijn beperkt en de doelgroep verzaamd. Dit heeft impact op de zorgbehoefte en onze dienstverlening.

[Link volledige reactie](#)