

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR JEUGDPLUSJEUGD B.V.

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
4 juli 2018
Status: definitief**

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1. INLEIDING... ..	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Afstemming inspectie gezondheidszorg.....	3
1.3 Kwaliteitseisen.....	3
1.4 Jeugdplusjeugd B.V.....	4
1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo	5
1.6 Leeswijzer.....	5
2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING	6
2.1 Zorgovereenkomst.....	6
2.2 Afstemming.....	11
2.3 Veiligheid	12
2.4 De beroepskracht	14
2.5 Respect en rechten	17
2.6 Overige zaken	20
3. EINDOORDEEL EN VERVOLG	22
3.1 Oordeel.....	22
3.2 Te nemen maatregelen	23
3.2 Adviezen.....	24
BIJLAGEN	
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	25
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND.....	26

SAMENVATTING

Naar aanleiding van meerdere signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond preventief toezicht uitgevoerd bij Jeugdplusjeugd B.V.

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

Het toezicht Wmo verwacht dat Jeugdplusjeugd voor 1 oktober 2018 de in dit rapport genoemde verbetermaatregelen treft en per 15 oktober 2018 het toezicht Wmo schriftelijk per verbetermaatregel informeert op welke wijze hieraan uitvoering aan 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 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 diverse signalen ontvangen over de kwaliteit van zorg en ondersteuning door Jeugdplusjeugd B.V. Naast deze signalen heeft het toezicht Wmo kennis genomen de rapporten over Jeugdplusjeugd B.V. van de (voormalige) inspectie voor de gezondheidszorg (Igz) over de kwaliteit van zorg in het kader van de Wet langdurige zorg.² Deze signalen, de rapporten van Igz en de ernst van het meest recente signaal vormden aanleiding voor het toezicht Wmo om zich zorgen te maken over de kwaliteit van ondersteuning die cliënten van Jeugdplusjeugd krijgen. Toezicht Wmo besloot daarop om preventief onderzoek te verrichten naar de kwaliteit van Wmo-ondersteuning door Jeugdplusjeugd.³

1.2 Afstemming inspectie gezondheidszorg

In navolging van het landelijke afsprakenkader is toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond nagegaan of Inspectie Gezondheidszorg van plan was om in dezelfde periode (maart-april 2018) een toezichtsonderzoek 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.

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).

Daarnaast maakt het toezicht Wmo gebruik van het “regionaal toetsingskader toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond” en documenten van de gemeente(n).

² Zie bijlage 1. Toezicht Wmo heeft deze rapporten aangetroffen op de website van de voormalig IGZ, nu Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, www.igj.nl

³ Toezicht Wmo maakt ten behoeve van het besluit tot het uitvoeren van preventief toezicht gebruik van een afwegingskader.

1.4 Jeugdplusjeugd B.V.

Jeugdplusjeugd B.V. (hierna: Jeugdplusjeugd) levert als zorgaanbieder ondersteuning in het kader van de Wmo2015 aan jongeren van 16 tot en met 27 jaar⁴. Het betreft jongeren met een lichte verstandelijke beperking (Lvb), jongeren met verslavingsproblematiek en / of psychosociale problematiek en jongeren die net uit detentie komen en moeten resocialiseren⁵.

Jeugdplusjeugd richt zich daarbij met name op “zorgmijdende jongeren, die zorgmoe zijn, ongeleidbaar zijn, op een negatieve manier aandacht vragen” en “binnen de reguliere zorg veelal niet meer welkom zijn”.⁶

Jeugdplusjeugd is opgericht door de twee algemeen directeuren. Zij zijn tevens aandeelhouder / bestuurder via Jeugdplus Arise Holding B.V. respectievelijk Pluspower holding B.V. Daarnaast is er een directeur bedrijfsontwikkeling.

Op het moment van toezicht biedt Jeugdplusjeugd ondersteuning in het kader van de Wmo voor de gemeente Rotterdam 9 cliënten op basis van een persoonsgebonden budget (pgb) en 5 cliënten, aan wie Jeugdplusjeugd die de ondersteuning als aanbieder Zorg in Natura levert (sinds 1 januari 2018 heeft Jeugdplusjeugd een contract met de gemeente Rotterdam voor de levering voor ondersteuning in het kader van de Wmo). Deze 9 cliënten krijgen ondersteuning op het gebied van sociaal persoonlijk functioneren, financiën, persoonlijke verzorging en dagbesteding. Daarnaast geeft Jeugdplusjeugd aan dat zij 3 Wmo-clieënten in Capelle aan den IJssel hebben.

De Wmo-clieënten wonen samen met andere cliënten in zorgpanden, waar zij een kamer van Jeugdplusjeugd huren.

In het kader van de Jeugdwet heeft Jeugdplusjeugd 2 cliënten uit Rotterdam en 1 cliënt uit Capelle aan den IJssel. Tien jongeren hebben een Wlz-indicatie voor zorg in het kader van de Wet langdurige zorg. Jeugdplusjeugd werkt als onderaannemer van Stichting Philadelphia Zorg en heeft in dat kader drie Wlz-clieënten.⁷

Zowel in het verleden als op dit moment is Jeugdplusjeugd actief in het aangaan van samenwerkingsrelaties met andere partijen, zoals zorgaanbieders.

Jeugdplusjeugd maakt richting de doelgroep gebruik van een methodiek die bestaat uit provocatieve coaching in combinatie met het “12 Minnesota stappenplan” en toevoegingen van theatersport. Jeugdplusjeugd geeft aan dat dit anders is dan de “conventionele methodieken” en beschrijft haar werkwijze als “een no-nonsense aanpak, waarbij we met een kopstoot hier en daar en de nodige humor, de eigen kracht van de cliënt nieuw leven inblazen”. (...) Hieraan wordt uitvoering gegeven door adviseren, ontlasten, uitdagen, begeleiden en verzorgen, maar ook door het bieden van “onvoorwaardelijke liefde” en door het bieden van “veiligheid, rust en structuur”.⁸

⁴ Uit: Jeugdplusjeugd, Strategisch beleidsplan 2017-2019; Verantwoorde Zorg!, p.10.

In het kader van hoor-en wederhoor op het concept van dit rapport heeft Jeugdplusjeugd schriftelijk aangegeven ook ondersteuning te geven aan twee jongeren, die onder de grens van 27 zijn binnengekomen, maar inmiddels ouder zijn. Hiermee stelt Jeugdplusjeugd dat een leeftijd boven 27 jaar geen exclusie criterium is.

⁵ Tekst van website van Jeugdplusjeugd.

⁶ Citaten uit gesprek met directie en uit het document: Jeugdplusjeugd B.V., Strategisch beleid 2017-2019.

⁷ Informatie uit gesprek met de directie van Jeugdplusjeugd.

⁸ Citaten van website Jeugdplusjeugd: www.jeugdplusjeugd.nl.

Jeugdplusjeugd heeft “gefrustreerd door de conventionele aanpak” voor deze werkwijze gekozen en voert dit naar eigen zeggen uit met “ervaren en gedreven werknemers uit de zorg en hulpverlening die hebben besloten om hun krachten te bundelen en het anders te gaan doen”. Hun missie is dat cliënten in 3-4 jaar een traject doorlopen waarbij wordt gestart met een gemiddeld intensieve begeleiding van 18 maanden dat daarna wordt afgebouwd naar een vorm van beperkte begeleiding.

1.5 Procedure rapportage Toezicht Wmo

Jeugdplusjeugd heeft op 11 juni 2018 een concept versie van dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Jeugdplusjeugd heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 27 juni een reactie gegeven. Het toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld. Behalve de aanbieder zelf, krijgen de inkoopende en pgb-verstrekkennde gemeenten het onderzoeksrapport. Tot slot wordt dit rapport openbaar gemaakt op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen van het toezicht Wmo over de wijze van ondersteuning conform de kwaliteitseisen. Ook overige zaken die het toezicht Wmo relevant acht voor de belangen van cliënten, zijn benoemd in dit hoofdstuk.

Hoofdstuk 3 geeft een eindoordeel over de kwaliteit van ondersteuning en een samenvatting van de bevindingen.

Tot slot zijn verbetermaatregelen geformuleerd en wordt een viertal adviezen gegeven.

2. BEVINDINGEN OVER ONDERSTEUNING

2.1 Zorgovereenkomst

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

Verwachtingen uit het toetsingskader (bron: werkgroep 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 Jeugdplusjeugd niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

De doelgroep aan wie Jeugdplusjeugd ondersteuning biedt is een moeilijke doelgroep. Het betreft zorgmijdende jongeren. Jongeren, die in hun leven te maken hebben gehad met teleurstellingen of trauma's (zoals misbruik), meer geneigd zijn om aan hun verslaving toe te geven (drank, drugs, gamen), schulden te maken en het moeilijk vinden om scholing te volgen of werk te vinden en te behouden. Sommige jongeren hebben al een geschiedenis in de jeugdhulp. Het is lastig om als zorgverlener deze specifieke doelgroep te bereiken en hen ertoe te bewegen om in een gezond dag-en nachtritme zichzelf te onderhouden en zelfredzaam te worden in deze maatschappij. In het beoordelen van de kwaliteit van ondersteuning houdt toezicht Wmo hiermee rekening.

Kijkend naar de effectiviteit van de ondersteuning door Jeugdplusjeugd aan deze jongeren ziet toezicht Wmo grote verschillen. De situatie van sommige cliënten is sterk verbeterd sinds zij ondersteuning hebben gekregen van Jeugdplusjeugd; bij andere cliënten is geen of nauwelijks ontwikkeling of vooruitgang. Als volgt wordt de uitvoering van de diverse arrangementen, die jongeren kunnen hebben, behandeld.

Begeleiding op 'sociaal persoonlijk functioneren' en 'zelfzorg en gezondheid'

De kwaliteit van ondersteuning op basis van het arrangement 'sociaal persoonlijk functioneren' en het arrangement 'zelfzorg en gezondheid' is onvoldoende. Ook wat betreft de kwantiteit van deze vormen van ondersteuning constateert toezicht Wmo dat deze over het algemeen niet voldoende overeenkomt met de indicaties. De begeleiding op basis van deze arrangementen vindt op twee wijzen plaats: door het bieden van groepsessies en door persoonlijke begeleiding thuis.

Individuele begeleiding

- Vrijwel alle cliënten zouden gezien hun indicaties meerdere malen per week individuele begeleiding moeten krijgen. In praktijk gebeurt dit niet. Ondersteuning bestaat in veel gevallen uit appen of telefoneren met cliënten; hooguit eenmaal per week is er persoonlijk

contact. Ook wanneer het niet goed gaat met een cliënt (volgens log: “zit niet lekker in vel”, “maakt zich zorgen om...”, “kookt niet”), wordt er niet voldoende ingezet. Meerdere cliënten voelen zich eenzaam of hebben behoefte aan meer begeleiding. De ‘succesvolle’ cliënten (cliënten met wie het inmiddels wèl beter gaat) achten de begeleiding wel voldoende.

- Ondanks dat er roosters worden gemaakt, zijn er in praktijk geen vaste tijden waarop cliënten ondersteuning krijgen. Afspraak worden per bezoek of ad hoc (via Whatsapp) gemaakt, deels op verzoek van cliënten zelf. In de documentatie van Jeugdplusjeugd zijn hier geen werkprocessen of afspraken over aangetroffen.
- De ervaringen van cliënten op het gebied van individuele begeleiding lopen zeer uiteen. Drie cliënten hebben verteld dat het beter met hen gaat door Jeugdplusjeugd. “Ik ben tegenwoordig minder agressief”. Het feit dat één van de directieleden⁹ ook een verslavingsachtergrond heeft, vergroot volgens deze cliënten de mate waarin deze hun problematiek begrijpt. Ook geven sommige cliënten aan dat Jeugdplusjeugd hen blijft steunen na de terugvallen die zij in hun gedrag (verslaving / agressiviteit) hebben. Eén van deze cliënt geeft aan in het begin geen persoonlijke begeleiding te hebben gehad, waardoor diens agressiviteit juist toenam. Later heeft deze cliënt wel begeleiding ontvangen, waardoor cliënt nu wel tevreden is.

Een aantal andere cliënten en/of familieleden geeft echter aan dat er te weinig begeleiding wordt gegeven. Eén cliënt kreeg in het begin wel intensieve begeleiding, maar daarna op zichzelf aangewezen. Andere cliënten zouden meerdere keren per week ondersteuning moeten krijgen, maar zien hun begeleider nauwelijks. Eén cliënt geeft aan dat het feit dat diens nieuwe huisgenoot een hogere indicatie heeft, cliënt ook meer kans heeft op meer begeleiding heeft.

- Er is een verschil in de wijze en mate waarop medewerkers aansluiten op de problematiek van cliënten. Wanneer er persoonlijk contact bij cliënten thuis plaatsvindt, bestaat de ondersteuning voornamelijk uit coachende gesprekken. Sommige begeleiders doen dan ook boodschappen of de was met hun cliënt, in een enkel geval vindt er iets meer dan dat plaats en wordt er specifiek op de situatie van cliënt ingezet om diens situatie te verbeteren of cliënt zelfredzamer te maken.

Methodiek

Zoals in het eerste hoofdstuk is vermeld, maakt Jeugdplusjeugd gebruik van andere dan conventionele methoden van begeleiding. Deze methodiek is door Jeugdplusjeugd beschreven in onder het document “Methodiek Jeugdplusjeugd”¹⁰ en deels op de website van de aanbieder. Het toepassen van deze methode is niet in de functieomschrijving van medewerkers opgenomen. De visie achter een deel van de methodiek wordt eenduidig door medewerkers uitgesproken: het geven van liefde, het geven van knuffels en het toepassen van humor.

⁹ Informatie openbaar op de website van Jeugdplusjeugd

¹⁰ Werkbestand, 2017

Toezicht Wmo constateert echter dat deze methodiek niet door alle medewerkers eenduidig wordt toegepast en is daarom van oordeel dat het onduidelijk is op welke manier Jeugdplusjeugd effectieve interventies pleegt. Tevens heeft toezicht Wmo vraagtekens bij interventies als schreeuwen, op de deur bonzen, dreigen met klappen en ondersteuning door het geven van bijbelstudie (zie voor dit laatste ook alinea over dagbesteding).

Voor wat betreft de algemeen directeuren is het voldoende duidelijk dat zij zelf de methodiek toepassen, zowel tijdens de groepsessies op de maandagen (gespreksvoering) en dinsdagen (toneelspel) en bij individuele begeleiding. Voorbeelden hiervan: één van de algemeen directeuren heeft met een specifieke cliënt minutenlang hoofd-tegen-hoofd gestaan. De ander geeft in het log van een cliënt aan dat JeugdplusJeugd cliënt, die aan zelfverminking doet, "met humor in de gaten houdt".

Begeleiding op financiën

Alle Wmo-clieñten bij Jeugdplusjeugd hebben een indicatie voor ondersteuning op het gebied van financiën. Veel van deze cliënten hadden of hebben (grote) schulden. Een deel van hen heeft een bewindvoerder. Eén cliënt heeft een bewindvoerder (buiten de provincie) die tevens budgethouder is.

Uit onderzoek is gebleken dat JPJ de financiën van de meeste cliënten geheel of in mindere mate overneemt. Naar oordeel van het Wmo toezicht wordt hierdoor voorbij gegaan aan het feit dat cliënten hiervan niet leren en zich niet ontwikkelen. Ondanks dat het geven van ondersteuning op het gebied van financiën bij alle cliënten onderdeel is van de ondersteuning die zij van Jeugdplusjeugd krijgen, ontbreekt informatie over de activiteiten door Jeugdplusjeugd op dit vlak volledig in de cliëntdossiers. Jeugdplusjeugd biedt hierover onvoldoende transparantie.

Uit gesprekken blijft dat Jeugdplusjeugd soms geld in de vorm van een lening verstrekt aan cliënten, dat achteraf door Jeugdplusjeugd bij bewindvoering moet worden teruggevraagd. Soms wordt een tientje 'uit eigen zak' gegeven om de cliënt te sussen en een escalatie te voorkomen.

De directie ontkent leefgeld te verstrekken, maar uit dossieronderzoek blijkt anders. In een ondersteuningsplan van de gemeente van een oud-clieñt is letterlijk geformuleerd dat het pgb door Jeugdplusjeugd via Waarborgfonds zal worden verantwoord en beheerd. In het zorgplan van één cliënt staat vermeld dat budgetbeheer leefgeld overmaakt op rekening van diens partner. Nu cliënt geen partner meer heeft, krijgt cliënt rechtstreeks dit geld. Cliënt wil geen bewindvoering, omdat JeugdplusJeugd "flexibeler" is dan een eventuele bewindvoerder.

De onderzochte Wmo-clieñten huren allemaal een kamer van Jeugdplusjeugd in één van de zorgpanden of staan op het adres van een zorgpand ingeschreven (zie ook paragraaf 2.6). Meerdere cliënten hebben geen idee hoe of waarvan hun huur wordt betaald. Andere cliënten kunnen achterlopen in de huurbetaling, omdat zij geen geld hebben. Hierdoor kunnen zij een fikse huurschuld oplopen. Toezicht Wmo is van oordeel dat dit niet toelaatbaar is, aangezien cliënten op deze manier in een afhankelijkheidspositie komen van Jeugdplusjeugd.

Tot slot, cliënten in begeleiding bij JeugdplusJeugd lopen verschillende financiële risico's. Er zijn cliënten die staan ingeschreven op een adres waar zij niet wonen, een andere cliënt is net begonnen met zwart werken. Nergens valt uit op te maken dat Jeugdplusjeugd deze cliënten heeft gewaarschuwd voor deze risico's, hetgeen naar oordeel van toezicht Wmo wel van belang is om problemen te voorkomen.

Dagbesteding

De wijze en mate waarop Jeugdplusjeugd dagbesteding aanbiedt is onvoldoende. Dagbesteding is (vooral) bij jonge Wmo-cliënten bedoeld om een evenwichtig in de dag-en nachtritme op te bouwen en om werknemersvaardigheden te behouden of te ontwikkelen. Dit gebeurt momenteel niet.

Jeugdplusjeugd zegt als dagbesteding sportactiviteiten aan te bieden. Voorheen was hiervoor een sportleraar. Sinds een maand is een medewerker, in dienst als persoonlijk begeleider, hiervoor verantwoordelijk gemaakt. Op vrijdag haalt deze medewerker cliënten op om samen te boksen of te fitnessen op de Erasmus Universiteit. In praktijk blijken meerdere geïnterviewde cliënten met een indicatie voor dagbesteding niet of nauwelijks gebruik te maken van deze sportactiviteiten. Daarnaast kan er gesport worden in een sportzaaltje behorend bij de Wlz-locatie aan de Bermweg in Capelle aan de IJssel, maar geen van de cliënten met dagbesteding geeft aan dit te doen.

De groepssessies worden door Jeugdplusjeugd eveneens als dagbestedingsactiviteit benoemd. Echter, de ondersteuning tijdens deze groepssessies wordt ook aangemerkt in het kader van sociaal persoonlijk functioneren (zie hierboven). Deze groepssessies lijken een belangrijk onderdeel te vormen van de ondersteuning aan de jongeren.

De groepssessies vinden plaats van maandag tot en met donderdag van 16 uur tot 19 uur op een locatie in Capelle aan den IJssel. Hier zou ook een mogelijkheid voor cliënten zijn om te kunnen eten. Volgens Jeugdplusjeugd betreft de maandagavond een groepsgesprek. Op dinsdag vindt ondersteuning plaats door middel van toneelspel. Beiden worden begeleid door één van de algemeen directeurs. Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat op woensdagavond de begeleiding alleen bestaat uit een bijbelstudie, waarbij ook niet-cliënten welkom zijn. Een cliënt geeft aan op dinsdag en donderdag te komen om met andere jongeren te chillen en het verder "een soort kerkdienst" is. In een ondersteuningsplan worden de sessies betiteld als "AA-meetings".

Meerder cliënten (met een indicatie voor dagbesteding en / of één of meer van de andere arrangementen) nemen niet deel aan de sessies. Zij vinden de locatie te ver weg, hebben geen behoefte om de problematiek van anderen aan te horen of houden niet van de methoden (zoals het knuffelen met begeleiders of andere cliënten). Er blijkt desondanks ook niet uit cliëntdossiers in hoeverre de jongeren voldoende erop worden aangesproken om toch deel te nemen. Boven de 25 graden is de locatie gesloten.

Cliënten kunnen als dagbesteding/werkervaring werken voor Jeugdplusjeugd, als persoonlijk begeleider of als slaapwacht op de Wlz-locatie¹¹. Ondanks dat cliënten hiermee mogelijk een

¹¹ Cliënt werkt van 22 uur tot 10 uur. Taak is om ervoor te zorgen dat iedereen om 12 uur gaat slapen en dan kan cliënt zelf slapen.

gevoel van verantwoordelijkheid ontwikkelen, stelt toezicht Wmo hierbij vraagtekens. Voor wat betreft één cliënt acht toezicht Wmo het werken als slaapwacht zelfs niet verantwoord. Deze cliënt heeft in diens ondersteuningsplan als doel 'een evenwichtig dag-en nachtritme' en geeft aan sinds de start van de 'dagbesteding' last te ervaren van slapeloosheid.

Cliëntdossiers

De kwaliteit van de cliëntdossiers is onvoldoende. Dit betreft de inhoud van de zorgplannen, de logs, evaluatie en de afwezigheid van overige informatie, die toezicht Wmo wel verwacht van een zorgaanbieder.

Voorheen werd door Jeugdplusjeugd gebruik gemaakt van dropbox om informatie over cliënten te registreren. Toegegeven wordt dat dit geen professionele wijze van registreren was. De afgelopen maanden is door een systeemleverancier in samenwerking met één van de medewerkers een digitaal registratiesysteem gebouwd en is gestart met het invoeren van informatie in dit systeem. Dit systeem biedt mogelijkheden om de kwaliteit van de dossiers te verbeteren, maar er wordt op dit moment nog onvoldoende gebruik van gemaakt. Tijdens het onderzoek waren nog de zorgplannen als document gekoppeld aan het systeem. In de meeste gevallen waren in het systeem alleen de logs ingevuld; in een aantal gevallen was er in aanvulling op de zorgplannen geen andere informatie toegevoegd.

Het nieuwe systeem ten behoeve van de cliëntdossiers bevat alleen de zorgplannen die in februari 2018 zijn bijgesteld. De zorgplannen bevatten zowel intake-informatie (de situatie van binnenkomst van de cliënt), doelen, een evaluatie van de ontwikkeling van cliënten, scores op zelfredzaamheid en een aanduiding van de doelen waaraan vanaf het moment van evaluatie aan gewerkt gaat worden. Deze zorgplannen (dus de huidige cliëntdossiers) geven geen inzicht in de gehele ontwikkeling van cliënten die al meerdere jaren in ondersteuning (en voorheen zorg) ontvangen.

Voor wat betreft de kwaliteit van de onderdelen van de zorgplannen:

De '*voorgeschiedenis*' (bijvoorbeeld bij welke zorgverlener cliënt in het verleden ondersteuning of hulp heeft gekregen) en de *situatieschets* zijn inhoudelijk goed en uitvoerig beschreven. In een aantal gevallen is een groot deel van deze informatie overgenomen van eerdere zorgplannen van cliënten bij andere aanbieders, bijvoorbeeld een jeugdhulpaanbieder, reclasseringsorganisatie of het ondersteuningsplan van het jongerenloket.

Doelen zijn helder en missen alleen nog het tijdsgebonden aspect om volledig 'Smart'¹² te zijn. De meeste geformuleerde doelen sluiten aan op de doelen, zoals cliënten hebben afgesproken met de gemeente.

Er is onvoldoende vastgelegd in de zorgplannen wat de *begeleiding* aan cliënten inhoudt, dat wil zeggen op welke wijze samen met cliënt gewerkt zal worden aan het behalen van de doelen.

Alle *zorgplannen* zijn door de betreffende cliënten ondertekend en de doelen zijn besproken met cliënten. Derhalve beseffen niet alle cliënten dat er een zorgplan is en kennen zij niet hun doelen. Cliënten hebben hun zorgplan niet zelf (thuis).

¹² Smart betekent: Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden

Een aantal jongeren ontvangt al langer ondersteuning van Jeugdplusjeugd, sommigen al meerdere jaren. Ondanks dat Jeugdplusjeugd aangeeft *evaluaties* cyclisch uit te voeren, heeft toezicht Wmo slechts per cliënt één evaluatie in de dossiers aangetroffen. De evaluatieteksten zijn inhoudelijk goed verwoord en geven een goed beeld van de ontwikkeling van cliënten. Er worden scores gegevens voor vooruitgang (1), stabiel blijven (0) en achteruitgang (-1). Het is echter onduidelijk over welke periode de ontwikkeling van cliënten is gemeten.

De *zelfredzaamheidsmatrixen* (ZRM's) zijn ondanks de uitgevoerde evaluaties dit jaar sinds juli 2017 niet allemaal aangepast.

Tot slot is de inhoud van de meeste *logs* kwalitatief zeer onvoldoende, dat wil zeggen dat onvoldoende is vastgelegd hoe en hoe vaak er begeleiding (individueel of groepsgewijs) wordt gegeven aan cliënten. Hierdoor is onvoldoende inzicht hoe Jeugdplusjeugd met cliënten werkt aan hun ontwikkeling in het kader van sociaal persoonlijk functioneren, zelfzorg, omgaan met financiën of dagbesteding. Ook wanneer cliënten zelf geen begeleiding wensen te hebben, is dit niet concreet vermeld.

2.2 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)

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 deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Er is geen helder beleid of eenduidige uitvoering op de koppeling van begeleiders aan cliënten. In de zorgplannen is niet opgenomen welke medewerker of medewerkers voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning verantwoordelijk zijn. Wel staat in het systeem (dat gedurende het onderzoek wordt geïmplementeerd en op dat moment nog niet volledig is ingevuld en wordt gebruikt) bij elke cliënt een medewerker benoemd.

Volgens cliënten en medewerkers hebben cliënten één vaste medewerker, die als vaste persoonlijk begeleider en aanspreekpunt dient. Maar het kan ook zijn dat persoonlijk begeleider van de ene cliënt in een zorgpand tijdens een bezoek ook met diens huisgenoot spreekt. Tevens kunnen cliënten ondersteuning krijgen van een huisgenoot (tevens cliënt), die de rol van mentor vervult. Eén van de directieleden kan in plaats van een persoonlijke begeleider bij een cliënt langsgaan, wanneer cliënt bijvoorbeeld aangeeft zich gefrustreerd te voelen.

Directie geeft aan dat cliënten verschillende begeleiders kunnen hebben, omdat de inzet van de ene begeleider effectiever bij een cliënt kan zijn dan de andere.

Uit de logs en de zorgplannen blijkt onvoldoende hoe intern wordt afgestemd. Enerzijds lijken medewerkers en directie wel van de situatie van cliënten in het algemeen op de hoogte, maar over een specifieke situatie (een tijdelijke vermissing van een cliënt) bleek directie niet op de hoogte.

Medewerkers en de twee algemeen directeuren geven aan met elkaar over de situatie, ontwikkeling van cliënten en ondersteuning aan cliënten in een wekelijks overleg bij te praten. Hierbij worden ook situaties nagespeeld. In het verstrekte verslag van het teamoverleg staan echter alleen praktische zaken vermeld. De punten cliëntbespreking en acties zijn niet ingevuld.

Afstemming tussen Jeugdplusjeugd en de gemeente is goed. Dit betreft in ieder geval de aanvraag van de indicatie. Bij meerdere cliënten zijn (soms meerdere) medewerkers van Jeugdplusjeugd betrokken bij de indicatiestelling. Hun namen staan vermeld in de ondersteuningsplannen van de gemeente¹³. Ook in de begeleiding aan cliënten zijn er contacten, een medewerker heeft bijvoorbeeld een cliënt geholpen met een telefoongesprek in verband met problemen met de uitkering. Daarnaast heeft vorig jaar bij Jeugdplusjeugd een bijeenkomst plaatsgevonden in samenwerking met de gemeente Rotterdam en jongerenwerk. Jeugdplusjeugd geeft verder op verzoek ook presentaties aan derden, zoals andere zorgaanbieders en gemeente(n). Tot slot geeft Jeugdplusjeugd aan indien nodig contact op te nemen met de wijkagent.

Op cliëntniveau vindt er afstemming met andere partijen, zoals reclassering, de Waag, Ready for Change, St. Philadelphia en bewindvoerders. Ondanks dat meerdere cliënten psychische of psychosociale problematiek hebben, blijkt nergens uit dat ze hiervoor zorg of behandeling van GGZ-instanties ontvangen of dat Jeugdplusjeugd hierop probeert aan te sturen.

Verder blijkt uit het onderzoek, waaronder uit de cliëntdossiers, onvoldoende in hoeverre het (sociale) netwerk van cliënten is betrokken, terwijl toezicht Wmo heeft vastgesteld dat sommige cliënten wel nog over een (sociaal) netwerk beschikken. Tevens zijn hierover verschillende uitspraken gedaan, waaruit toezicht Wmo constateert dat niet in alle gevallen het netwerk voldoende betrokken wordt.

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.

¹³ Waar in het vervolg ondersteuningsplan wordt benoemd, betreft dit de ondersteuningsplannen zoals opgesteld door de betreffende gemeente bij de verstrekking van de indicatie.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Jeugdplusjeugd niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

In de huidige zorgplannen ontbreken inventarisaties van risico's die cliënten vanwege hun problematiek en hun situatie lopen. Wel biedt het nieuwe systeem hiervoor mogelijkheden¹⁴. Verantwoordelijk voor het invullen van risico-inventarisaties is de gedragswetenschapper. Omdat er de afgelopen maanden geen gedragswetenschapper in dienst is, neemt een medewerker in de functie van begeleider een aantal van deze taken over.

Medewerkers hebben ook niet allemaal inzicht in risico's voor cliënten, op bovengenoemde medewerker na. Medewerkers zijn bijvoorbeeld wel op de hoogte omtrent het beleid rond drugsgebruik, maar noemen dit niet allemaal als risico voor cliënten. Eén medewerker waarschuwt een cliënt er alleen voor, omdat deze hiervoor een verbod heeft gekregen van de rechter (reclassering). Het feit dat sommige cliënten kampen met beperkingen vanwege hun verleden of psychosociale problemen of omdat zij licht verstandelijk beperkt zijn, staat bij de meeste medewerkers eveneens niet als risico voor cliënten zelf op het netvlies. Ook seksueel overschrijdend gedrag wordt niet benoemd als risico.

In veel gevallen is daarom niet duidelijk in hoeverre rekening wordt gehouden met deze risico's of dit met cliënten of hun netwerk wordt besproken.

Toezicht Wmo is van oordeel dat Jeugdplusjeugd onvoldoende inzicht heeft in risico's voor cliënten en daardoor zelfs risico's voor cliënten vergroot. Zo plaatst Jeugdplusjeugd een mannelijke en een (kwetsbare) vrouwelijke cliënt in één woning, terwijl beiden in het verleden seksueel grensoverschrijdend gedrag hebben vertoond. Nergens is vastgelegd wat de overweging hiertoe is, wat hiervan de risico's zijn en in hoeverre mogelijke risico's worden uitgesloten. Daarnaast laat Jeugdplusjeugd cliënten meerdere keren verhuizen¹⁵, terwijl verhuizen een stressvolle gebeurtenis is voor mensen, met name voor mensen die kampen met een psycho-sociale problematiek. Verder is niet in kaart gebracht welke risico's de methodiek van Jeugdplusjeugd heeft, wanneer deze methodiek op deze doelgroep (met hun specifieke problematiek) wordt toegepast.

In het 'plan van aanpak Risico Inventarisatie & Evaluatie 2017-2019' van Jeugdplusjeugd is een aantal acties en actiehouders opgenomen volgend op het agressie, incidenten en drugs- en alcoholgebruik. Toezicht Wmo is van oordeel dat dit document nog niet volledig voldoet als protocol voor calamiteiten en incidenten.

In het kader van het onderzoek heeft Jeugdplusjeugd het toezicht Wmo laten inzien van een meldingsformulier voor het melden van calamiteiten en incidenten. Dit meldingsformulier is gericht op arbeidsongevallen (bijvoorbeeld 'letsel met noodzaak tot werkonderbreking') en niet specifiek gericht op situaties die kunnen gelden voor Wmo-clieënten. Het registratieformulier voor incidenten is gericht op kinderen en medewerkers, waaronder de vermelding van

¹⁴ In het kader van hoor-en wederhoor heeft Jeugdplusjeugd aangegeven wel signaleringsplannen in het oude systeem te hebben. Toezicht Wmo baseert het oordeel echter op basis van de informatie te ter beschikking wordt gesteld.

¹⁵ Dit komt in paragraaf 2.6 nader aan de orde.

incidenten met speelgoed en speeltoestellen. Kortom, beide formulieren acht toezicht Wmo grotendeels onvoldoende.

Desalniettemin is er wel een duidelijk overzicht, waarin incidenten per jaar zijn geregistreerd. Uit dit overzicht en uit interviews blijkt dat er (ernstige) incidenten plaatsvinden. Op de incidenten in het overzicht staan maatregelen geformuleerd, zoals het inschakelen van de wijkagent, een andere zorgaanbieder en het voornemen tot het organiseren van een jaarlijkse sessie over alcoholmisbruik.

In medewerkersdossiers is geen informatie aangetroffen dat medewerkers BHV of EHBO hebben. Directie kan niet met zekerheid zeggen of er medewerkers een dergelijk (actueel) certificaat hebben. Gezien de risico's in deze doelgroep en het feit dat er dagbesteding wordt geboden, acht toezichthouder Wmo dit wel wenselijk.

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 Jeugdplusjeugd niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Tijdens het onderzoek heeft toezicht Wmo medewerkersdossiers aangetroffen waarin veel informatie ontbrak. Van diverse medewerkers ontbreken arbeidsovereenkomsten, is onduidelijk voor welke functie medewerkers formeel zijn aangenomen, wat verwachtingen of omschrijvingen over de invulling van de functies zijn. Daarnaast ontbreken in de meeste dossiers informatie of bewijs over de door medewerkers genoten opleiding, verklaringen omtrent het gedrag (Vog), informatie waaruit blijkt dat medewerkers formeel worden aangestuurd en / of terugkoppeling kunnen geven over de organisatie (in de vorm van verslagen van functionerings- en beoordelingsgesprekken of alternatieven daarvoor). Eén medewerker heeft naar aanleiding van het interview diens Vog naar het toezicht Wmo per mail opgestuurd.

In een aantal dossiers van medewerkers is wel een formulier opgenomen, waarop betreffende medewerker aangeeft het handboek met protocollen te hebben ingezien. Volgens deze formulieren betreft dit protocollen met betrekking tot de missie en visie van de organisatie, taken en bevoegden, beheersing van vakbekwaamheden, werkprotocollen, huisregels (betreffende Wlz-locaties), veiligheidsbeleid omtrent drugs en alcohol, formulieren ten behoeve

van het melden van incidenten, risico inventarisatie, algemene gedragscode en zaken omtrent agressie, soa's en discriminatie, de meldcode Huiselijke geweld, klachtenformulier en -reglement van de organisatie en het privacyreglement. Gezien het feit dat er ondertekende bewijzen van inzage van het handboek protocollen is, maakt toezicht Wmo op dat er een introductiebeleid is voor nieuwe medewerkers. Verder is er een document dat aangeeft welke zaken doorlopen worden in de beginperiode, zoals uitleg over Wmo versus Wlz en meelopen met een collega voor begeleid wonen.

In de elektronische cliëntdossiers is vermeld welke medewerker formeel is toegewezen aan een cliënt. Zoals in paragraaf 2.1 vermeld, kunnen Wmo-cliënten ook andere begeleiders of 'mentoren' hebben. Dit kan ook een huisgenoot (en mede-cliënt) betreffen. Dit beschouwt toezicht Wmo niet als professionele ondersteuning.

Op basis van de gesprekken zouden de meeste persoonlijk begeleiders een mbo-opleiding hebben genoten. Eén medewerker geeft in het interview aan hbo te hebben gedaan. Een andere medewerker heeft volgens de dossiers wel een hbo-diploma, maar geeft geen persoonlijke begeleiding. Deze medewerker (echtgenote van één van de directeuren) heeft wel eens voor een cliënt gekookt en zou dit ook wel eens doen tijdens de groepssessies. De teamcoördinator had geen scholing in de zorg. De teamcoördinator ziet dit als een voordeel; dat wil zeggen dat deze medewerker kon functioneren zonder 'voorgeprogrammeerd' te zijn. Deze medewerker is later tijdelijk een opleiding in zorg gestart, maar heeft deze wegens omstandigheden moeten onderbreken.

De algemeen directeuren zijn zelf direct betrokken bij de persoonlijke begeleiding van cliënten, al proberen ze dit al enige tijd af te bouwen. Hun gegevens ontbreken in de medewerkersdossiers. Directeur 1 is ervaringsdeskundige. Hij begeleidt voor cliënten in "fase –(min) 1", medewerkers moeten het daarna overnemen. Directeur 2 heeft een achtergrond als acteur en heeft als dramatherapeut bij onder andere het Riagg gewerkt. De Inspectie Gezondheidszorg heeft geconstateerd dat deze directeur de opleiding provocatief coachen heeft afgerond¹⁶.

In 2.1 is reeds geconstateerd dat de methodiek, die Jeugdplusjeugd zegt toe te passen, niet consequent wordt uitgevoerd door medewerkers. Directie geeft aan hun kennis hierover aan medewerkers over te dragen. Informatie over professionele scholing over deze methodiek aan medewerkers ontbreekt.

Daarnaast zet Jeugdplusjeugd oud-cliënten in als medewerker. Volgens de formele methodiek van Jeugdplusjeugd kunnen in de laatste fase van ondersteuning "opgedane kennis en gedragsverandering overdragen aan anderen". De visie van Jeugdplusjeugd is dat: "de kans op blijvend succes veel groter is bij veranderaars die hun omgeving deelgenoot maken en zelf ervaringsdeskundige/ begeleider worden". Jeugdplusjeugd is ervan overtuigd dat met de juiste motivatie en bij bewezen geschiktheid een cliënt kan uitgroeien bij tot (assistent-) begeleider van nieuwe cliënten en tegelijkertijd functioneert als ervaringsdeskundige. Op dit moment verricht een deel van deze medewerkers ondersteuning aan Wlz-cliënten (hetgeen buiten oordeel van toezicht Wmo valt), ook al kampen deze cliënten zelf nog met schulden of recente verslavingsproblematiek. Een andere medewerker, tevens ex-cliënt, begeleidt de bijbelstudie

¹⁶ Inspectie voor de Gezondheidszorg, februari 2016, Rapport van het inspectie bezoek aan Jeugdplusjeugd te Capelle a/d IJssel op 5 november 2015, p. 5 /6.

op de woensdagen. Dit gebeurde eerst op vrijwilligersbasis, inmiddels is er een arbeidsovereenkomst. De sessies op donderdag worden eveneens begeleid door een vrijwilliger.

Het inzetten van ervaringsdeskundigen als begeleider kan van toegevoegde waarde zijn. De begeleiding en monitoring van de inzet van deze ervaringsdeskundigen moet echter duidelijk vastgelegd en geborgd zijn, onder meer met oog op eventuele risico's. Informatie over eventueel aanvullend gevolgde scholing ontbrak in alle onderzochte dossiers. De directie van Jeugdplusjeugd geeft aan dat ze meer aandacht voor aanvullende scholing zouden kunnen hebben.

Op basis van de beschikbare schriftelijke en mondelinge informatie constateert het toezicht Wmo dat een coherent personeelsbeleid ontbreekt. Zo is de teamcoördinator aangenomen als 'jeugd zorgcoördinator', één van de begeleiders heeft de functie van 'Jeugd zorgwerker' en is een andere begeleider formeel alleen de functie als 'slaapwacht'. Eén van de begeleiders vervult momenteel tijdelijk taken die door een gedragswetenschapper zouden moeten worden uitgevoerd en geeft zelf aan hiervoor niet te zijn opgeleid. Jeugdplusjeugd functioneert al meerdere maanden zonder gedragswetenschapper.

Medewerkers zijn gemotiveerd en ook de directieleden zijn begaan met hun cliënten. Het toezicht Wmo constateert echter dat zorginhoudelijke aansturing ontbreekt. De directie stelt hiervoor één van de medewerksters verantwoordelijk, omdat zij in het nieuwe systeem de inhoud monitort. Deze medewerker is echter aangenomen als persoonlijk begeleider en heeft vanwege haar inhoudelijke kennis een rol in de opbouw en het vullen van informatie in het systeem. Medewerker geeft zelf aan gezien haar opleidingsachtergrond niet volledig de vervanging te kunnen zijn van een gedragsdeskundige. Bij Jeugdplusjeugd ontbreekt sinds enkele maanden een medewerker, die voldoende is opgeleid ten behoeve van de zorginhoudelijke aansturing binnen de organisatie, zoals een gedragsdeskundige of zorgcoördinator.

De mate waarin de medewerkers lijken te zijn opgewassen tegen de doelgroep of kan aansluiten op de belevingswereld van de doelgroep verschilt.

Jeugdplusjeugd geeft op de website aan sinds augustus 2017 gecertificeerd te zijn voor NEN-ISO 9001: 2015 door 'Certificatie in de Zorg'. Deze certificerende instelling is niet bekend bij de Raad van Accreditatie en evenmin als geaccrediteerde instelling bekend bij het Keurmerk instituut Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector (HKZ) en het Nederlands normalisatie instituut (NEN).

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 Jeugdplusjeugd grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Onderbouwing

Niet alleen in de resultaten die bij cliënten worden geboekt zijn verschillen, ook de wijze waarop cliënten of hun familieleden denken over de kwaliteit (of daaraan gerelateerd: kwantiteit) van ondersteuning is verschillend.

Een aantal cliënten is tevreden over Jeugdplusjeugd. Deze cliënten vinden Jeugdplusjeugd prettiger dan voorgaande hulpverleners. Met name de cliënten die vooruitgang hebben geboekt in hun ontwikkeling, zijn van mening dat de begeleiding van Jeugdplusjeugd ertoe bijgedragen heeft dat zij langere tijd ‘clean’ zijn of verminderd drank en/of drugs gebruiken. Bij twee cliënten spreekt met name het ‘geloof’ waar Jeugdplusjeugd hen mee in contact heeft gebracht voor hen zeer bepalend is geweest. Deze cliënten blijven ook nog verbonden met Jeugdplusjeugd en verrichten inmiddels eerder genoemde werkzaamheden (zie paragraaf 2.4) voor Jeugdplusjeugd.

Alle cliënten zijn blij dat Jeugdplusjeugd hen voorziet in huisvesting. Het vinden van een betaalbare woning is immers lastig. Desalniettemin ziet toezicht Wmo hiervan nadelige gevolgen (zie verder in paragraaf 2.6).

Toezicht Wmo heeft echter ook uit gesprekken met cliënten en familieleden van cliënten opgemaakt dat niet alle cliënten en familieleden tevreden zijn. Zij vinden de ondersteuning onvoldoende. Ondanks dat in veel gevallen in eerste instantie Jeugdplusjeugd wel veel voor deze cliënten doet, zijn deze respondenten van mening dat Jeugdplusjeugd beloften niet nagekomt. Eén cliënt heeft aangegeven dat Jeugdplusjeugd niet de zorg levert die zou moeten, maar wel daarvoor declareert. Ook geeft een ouder aan geïntimideerd te zijn toen deze met een directielid van Jeugdplusjeugd in gesprek ging over niet nagekomen beloften. Een andere cliënt is juist van mening dat Jeugdplusjeugd in het begin de beloften niet na kwam, maar is van mening nu wel goed geholpen te worden.

Over de bejegening door individuele medewerkers zijn meerdere signalen afgegeven: te weinig zorg, moederlijk gedrag, maar ook dat de bejegening van Jeugdplusjeugd in tegenstelling tot andere instanties juist fijner is, omdat bij andere instanties “iedereen doet alsof je dom bent”.

Er is geen gedragscode voor medewerkers. Het is hiermee onduidelijk welke grenzen Jeugdplusjeugd stelt aan het gedrag van medewerkers. Ook in de beschrijving van de provocatieve methode zijn deze grenzen niet aangegeven.

Er zijn wel schriftelijke huisregels voor cliënten. Deze zijn niet geschreven op het begripsniveau van licht verstandelijke beperkten.

Er is een klachtenreglement. Dit reglement is niet alleen bedoeld voor cliënten, maar voor alle "stakeholders" van Jeugdplusjeugd, zoals "...patiënten, financierders, medewerkers en andere partijen (...) die voordeel dienen te hebben van de relatie, die ze met elkaar hebben".¹⁷ Dit reglement staat niet op de website van Jeugdplusjeugd, terwijl dit voor deze doelgroep juist handig zou zijn. Hetzelfde geldt voor het klachtenformulier. Bovendien is het klachtenreglement niet geschreven op het begripsniveau van licht verstandelijke beperkten.

Het stappenplan in het reglement is helder omschreven, maar het klachtenbeleid is desondanks niet consistent. De klachtfunctionarissen zijn de algemeen directeuren. Aangezien deze directieleden ook ondersteuning verlenen, acht toezicht Wmo deze invulling onvoldoende.

De klachtencommissie is de onafhankelijke Stichting klachtencommissie gezondheidszorg. De website die daarbij vermeld wordt, is niet actief / niet geactualiseerd. In een interview is aangegeven dat de teamcoördinator en de directeur bedrijfsontwikkeling de klachtencommissie vormen.

In praktijk blijken cliënten hun klachten bij met name eerstgenoemde directielid neer te leggen. Volgens een medewerker is dit een doelgroep die ook continu klaagt. Geen van de cliënten of familieleden heeft gebruik gemaakt van de klachtencommissie of deze commissie genoemd. Op het verzoek van een lijst van ingediende klachten heeft Jeugdplusjeugd laten weten dat "De klachten van cliënten die bij begeleiding terecht komen worden veelal mondeling en ter plaatse afgehandeld. Dit wordt gerapporteerd en niet als aparte klacht behandeld."

Het verslag van de laatste bijeenkomst van de cliëntenraad dateert van 2 mei 2016. Het is daarom niet bekend in hoeverre er momenteel een cliëntenraad actief is.

Een cliënttevredenheidsonderzoek is volgens directie enkele maanden geleden verricht, maar hiervan is geen rapport. De conclusies zijn volgens Jeugdplusjeugd verwoord, maar toezicht Wmo heeft deze niet ontvangen.

Toezicht Wmo heeft bij de start van het onderzoek geconstateerd dat op de website van Jeugdplusjeugd een ervaringsverhaal van een oud-cliënt was opgenomen. Dit ervaringsverhaal betrof een gedetailleerde omschrijving van de seksuele ervaringen van betreffende cliënt in het verleden, waaronder in de rol van slachtoffer. Jeugdplusjeugd zegt met toestemming van cliënt dit verhaal gepubliceerd te hebben. Toezicht Wmo acht het onverantwoord dat een dergelijk verhaal op internet is geplaatst. Naar oordeel van toezicht

¹⁷ Uit: Jeugdplusjeugd, Klachtenreglement, mei 2017

Wmo had Jeugdplusjeugd vanuit diens verantwoordelijkheid als zorgverlener betreffende cliënt hiertegen moeten beschermen, ook als het een oud-cliënt betreft.

De directie van Jeugdplusjeugd heeft inmiddels op dringend advies van een derde de tekst verwijderd, maar ziet zelf nog niet volledig de noodzaak hiervan in. Toezicht Wmo is op basis hiervan van mede oordeel dat Jeugdplusjeugd op dit vlak het inzicht ontbeert, die een professionele zorgaanbieder geacht wordt te hebben.

2.6 Overige zaken

Vermenging Wmo-ondersteuning en huisvesting

Toezicht Wmo is van oordeel dat de ondersteuning in het kader van de Wmo en de huisvesting van cliënten door Jeugdplusjeugd te veel met elkaar verweven zijn.

Zoals eerder vermeld, huren de onderzochte Wmo-cliënten van Jeugdplusjeugd allemaal een kamer van Jeugdplusjeugd in één van de zorgpanden of staan op het adres van een zorgpand ingeschreven. Cliënten kunnen in huisvesting een “carrière” boeken, dat wil zeggen dat zij binnen Jeugdplusjeugd kunnen doorverhuizen naar een betere woning.

In geval van een crisis kunnen (aanstaande) Wmo-cliënten ook terecht op de locatie van Jeugdplusjeugd aan de Bermweg in Capelle aan den IJssel, normaal gesproken voor alleen Wlz-cliënten. Tot slot heeft Jeugdplusjeugd een netwerk (familie van de directie) waar cliënten eventueel tijdelijk kunnen wonen of kan een cliënt tijdelijk wonen in het gezin van één van de directieleden zelf.

Kenmerk van de doelgroep van Jeugdplusjeugd is dat ze zorgmijndend zijn en vanwege diverse problematiek (nog) niet kunnen of willen werken. Het zijn ook jongeren die vanwege hun problematiek er ook niet altijd in slagen zelfstandig huisvesting te vinden of die in staat zijn direct of langdurig zelfstandig de huur te betalen. De jongeren komen bijvoorbeeld uit de jeugdhulp, kunnen om meerdere redenen niet meer bij hun ouder(s) thuis wonen of zijn al officieel dakloos. De huidige woningmarkt maakt het zelfstandig vinden van (betaalbare) woonruimte niet makkelijker. Door het bieden van huisvesting vindt Jeugdplusjeugd daarom zeker gehoor bij de jongeren.

Het bieden van huisvesting is weliswaar geen ongeoorloofde methode om grip op de jongere te krijgen ten behoeve de ontwikkeling van een jongere; desalniettemin creëert dit een afhankelijkheidspositie van de jongeren ten opzichte van de zorgaanbieder, vooral vanwege de aard van de doelgroep van Jeugdplusjeugd, de sturende rol van Jeugdplusjeugd in de huisvesting (met gevolg voor de veiligheid van cliënten), de vermenging het beheer van financiën voor sommige cliënten door Jeugdplusjeugd (zie ook paragraaf 2.1), de bedoeling van het gebruik van pgb's en de financiële afhankelijkheid die ontstaat wanneer cliënten hun huur niet betalen.

Jeugdplusjeugd heeft gedragsregels voor bewoners aan de hand waarvan Jeugdplusjeugd een cliënt de toegang tot diens woning kan ontzeggen.¹⁸ Dit kan een manier zijn om verkeerd gedrag te sanctioneren, maar het benadrukt de afhankelijkheidspositie van de cliënt als huurder van Jeugdplusjeugd. Bovendien vergroot een tijdelijke uithuiszetting naar oordeel van toezicht Wmo de risico's voor deze doelgroep (terugval verslaving, kans op misbruik, terugval in criminele activiteiten).

Ondanks dat cliënten de woningen huren van Jeugdplusjeugd, liggen de woningen relatief ver van de locaties van de dagbesteding, terwijl cliënten geen auto hebben en juist vaak een motivatieprobleem hebben als het gaat om werken en/of het volgen van dagbesteding.

¹⁸ 1 dag bij het gebruiken van verdovende middelen in het pand, 3 dagen bij materiele schade en 5 dagen na agressief gedrag.

Toezicht Wmo heeft daarnaast vastgesteld dat Wmo-cliënten van Jeugdplusjeugd gedurende hun ondersteuning van Jeugdplusjeugd meerdere malen van 'zorgpand' wisselen. Dergelijke verhuisbewegingen zorgen naar oordeel van toezicht Wmo ervoor dat jongeren niet de structuur, rust en veiligheid krijgen die zij juist nodig hebben en die Jeugdplusjeugd op de eigen website zegt te bieden. Op deze website presenteert Jeugdplusjeugd zich als een plek waar jongeren tot rust kunnen komen, juist omdat veel van de jongeren "minstens 6x per jaar zijn verhuisd."

Vermenging met kerkelijke activiteiten

Jeugdplusjeugd beweert geen vermenging met kerkelijke activiteiten te hebben. Dit staat in contrast met de aard van groepsessies (waaronder de bijbelstudie). In een interview is gezegd dat cliënten worden "gepushed om naar de kerk te gaan" en dat cliënten die dit doen, meer ondersteuning zouden krijgen. Voor dit laatste heeft toezicht Wmo geen feiten geconstateerd, maar schetst het beeld dat bestaat bij een betrokkene.

Tijdens het onderzoek werd op woensdag een cliënt voorbereid op haar doop en ook een andere cliënt noemt (zoals eerder vermeld) de groepsessies kerkdiensten.

De bijbelstudie op woensdag wordt ook als op internet aangekondigd door "New Foundation in Christ Ministries". Deze religieuze beweging wordt geleid door één van de algemeen directeuren van Jeugdplusjeugd. Toezicht Wmo ziet op zich geen probleem in een vermenging van zorg en religie, mits dit ook als zodanig is verwoord in het zorgbeleid en Jeugdplusjeugd hier transparant over is richting (mogelijke nieuwe) cliënten, hun netwerk, (inkopende dan wel pgb-verstrekkende) gemeenten en toezicht Wmo.

Rol ten aanzien van Pgb-budgethouders

In de functieomschrijving is opgenomen dat de financieel coördinator aanvragen dient in te dienen voor pgb's bij het zorgkantoor of de gemeente en budgetplannen moet opstellen¹⁹.

Toezicht Wmo wijst erop dat cliënt zelf of diens vertegenwoordiger in de rol van budgethouder hier voor verantwoordelijk is.

¹⁹ Functie-omschrijving coördinator financiële zaken.

3. EINDOORDEEL EN VERVOLG

Het toezicht Wmo heeft in de periode maart tot juni 2018 toezicht uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning, zoals deze wordt gegeven door Jeugdplusjeugd B.V. . Toezicht Wmo heeft de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de kwaliteitseisen, zoals beschreven in Wmo 2015 en het regionaal toetsingskader.

3.1 Oordeel

Op basis van de bevindingen concludeert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door Jeugdplusjeugd B.V. niet voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Voor een aantal cliënten werkt de wijze van werken door Jeugdplusjeugd; zij hebben hun leven meer op orde dan voorheen en vervallen minder snel in bijvoorbeeld agressie of verslaving. Een aantal van hen gaat actief naar de groepssessies die Jeugdplusjeugd meerdere keren per week aan het einde van de middag organiseert. Aan de andere kant boeken meerdere cliënten nog geen vooruitgang, zoals het zelf leren koken of het vinden van een betaalde baan. Sommige cliënten hebben sinds de start bij Jeugdplusjeugd helemaal geen vooruitgang geboekt. Zij zijn blij dat ze een woning hebben via Jeugdplusjeugd, hebben af en toe een gesprek met een begeleider en vinden het verder wel prima zo. Een aantal cliënten en familieleden vinden de ondersteuning onvoldoende. De tevredenheid onder de gesproken cliënten en ouders vertoont ook een tweezijdig beeld.

Toezicht Wmo heeft in het onderzoek er in rekening mee gehouden dat Jeugdplusjeugd een doelgroep bedient, die vaak al in eerdere hulpverlening zijn stukgelopen. Jeugdplusjeugd geeft aan volgens een methode te werken, die door velen als on-orthodox gezien; Jeugdplusjeugd ziet het zelf als enige mogelijkheid om deze jongeren op deze manier vast te houden en hen op het rechte pad te houden. Toezicht Wmo is van oordeel dat zorgaanbieders voldoende ruimte moeten krijgen om ondersteuning op andere wijzen aan te bieden, dan bij andere aanbieders gebruikelijk is. Voorwaarde is dat dit wel een vastgestelde methode is. Jeugdplusjeugd is van mening is dat dit een verantwoorde methode is met een positief effect op cliënten. Toezicht Wmo mist in de methodiekomschrijving echter de grenzen die de organisatie in het handelen door medewerkers stelt in de toepassing van deze methode, zoals aanraken. Daarnaast heeft toezicht Wmo geconstateerd dat deze methode niet consequent door medewerkers wordt toegepast.

Jeugdplusjeugd heeft, zoals elke aanbieder van Wmo-ondersteuning, de verantwoordelijkheid om als professionele organisatie te fungeren; dat vergt meer dan alleen een on-orthodoxe visie op hulpverlening. Ondanks de ontwikkelingen die in gang worden gezet, zijn er diverse elementen die verbetering behoeven, wil de organisatie voldoen aan de kwaliteitseisen voor professionele hulpverlening.

Dit betreft ten eerste de verbetering van de dossiervorming over zowel cliënten als medewerkers. Ten tweede vereist dit een personeelsbestand waarin functies worden vervuld door vakbekwame medewerkers, die voldoende zorginhoudelijke worden aangestuurd. Ten derde is een wijze van werken noodzakelijk waarin de hoeveelheid, continuïteit en kwaliteit van ondersteuning meer is geborgd dan nu het geval is. Ondanks dat dit een doelgroep is die zelf niet altijd zal willen meewerken aan het ontvangen van ondersteuning, is het van belang

dat Jeugdplusjeugd de ondersteuning levert die nodig is en dit inzichtelijk maakt. Ten vierde verdient de dagbesteding die Jeugdplusjeugd momenteel aanbiedt, sterke verbetering, wil het doel van dagbesteding bij deze jongeren worden bewerkstelligd. Vermenging met de kerkelijke activiteiten kan alleen als dit een helder onderdeel is van de zorg.

Op het gebied van financiën lopen de belangen van Jeugdplusjeugd momenteel te veel door elkaar, vooral omdat jongeren hun huisvesting huren van Jeugdplusjeugd en de aanbieder van een aantal cliënten het budgetbeheer overneemt. Cliënten zitten hierdoor te veel in een afhankelijkheidspositie. Het is verder van belang dat Jeugdplusjeugd de verstrekking van de ondersteuning baseert op de indicaties die de gemeenten (als opdrachtgever en verstrekker van de persoonsgebonden budgetten) stellen en dat dit inzichtelijk gemaakt wordt in de dossiers.

De mate van afstemming intern verdient eveneens verbetering. Daarbij dient duidelijk te zijn welke medewerkers betrokken zijn bij cliënten en welke rol zij daarin vervullen. Met name het registeren (loggen) van activiteiten die gekoppeld zijn aan doelen van cliënten kan hiertoe bijdragen.

Daarnaast dient Jeugdplusjeugd meer kennis en zicht te ontwikkelen voor wat betreft de risico's van de doelgroep, zodat dit beter in kaart gebracht kan worden én naar gehandeld worden, zodat de veiligheid van cliënten beter geborgd is.

Tot slot is ten aanzien van onder andere het bestaande klachtenbeleid en cliëntvertegenwoordiging een verbetering noodzakelijk.

3.2 Te nemen maatregelen

Het toezicht Wmo verwacht dat Jeugdplusjeugd voor 1 oktober 2018 de volgende verbetermaatregelen treft en per 15 oktober 2018 het toezicht Wmo schriftelijk per verbetermaatregel informeert op welke wijze hieraan uitvoering aan is gegeven.

Ondersteuning

1. Zorg ervoor dat de kwaliteit en kwantiteit van ondersteuning aansluit op de indicaties die cliënten hebben en de ondersteuningsplannen die daaraan ten grondslag liggen.
2. Maak per cliënt transparant welke ondersteuning wordt geleverd.
3. Zorg ervoor dat er geen vermenging is tussen zorg en huisvesting, mits er sprake is van Beschermd wonen.

Cliëntdossiers en afstemming

4. Breng cliëntdossiers op orde en zorg ervoor:
 - a. dat inzichtelijk is welke uitgangspositie cliënten hebben bij de start van de ondersteuning door Jeugdplusjeugd en hoe de ontwikkeling van cliënten periodiek verloopt (logs, evaluatie, ontwikkeling in de ZRM, vaststelling/aanpassing doelen). Vermeld hierbij data.
 - b. dat helder is afgesproken en wordt vastgelegd hoe veel, hoe vaak en welke ondersteuning cliënten horen te krijgen.

5. Verbeter de interne afstemming over cliënten
6. Zorg ervoor dat is vastgelegd hoe, wanneer en met wie afstemming over cliënten heeft plaatsgevonden (tussen zowel medewerkers intern als tussen medewerkers en externen).

Veiligheid

7. Waarborg de veiligheid van cliënten door onder meer:
 - a. risico's voor cliënten (methodisch) te inventariseren, de situaties van verhoogde risico's te beschrijven en de maatregelen te benoemen die dan nodig zijn.
 - b. dit te borgen bij medewerkers
 - c. ervoor te zorgen dat cliënten voor elkaar geen risico kunnen vormen, indien Jeugdplusjeugd een rol vervult in hun huisvesting.
 - d. Te zorgen voor een gedragscode voor medewerkers en te zorgen dat in de methodiekbeschrijving grenzen worden aangegeven.

Medewerkers

8. Bevorder de bekwaamheid van medewerkers.
9. Zorg voor voldoende zorginhoudelijke aansturing van medewerkers.
10. Zorg ervoor dat medewerkersdossiers volledig zijn, zodat onder meer helder is in hoeverre medewerkers geschoold zijn, in hoeverre via een functioneringscyclus medewerkers worden ondersteund en gemonitord en beschikken over een VOG.

3.2 Adviezen

Het toezicht Wmo adviseert Jeugdplusjeugd tot slot het volgende:

1. Jeugdplusjeugd vindt in het geval van één cliënt de indicatie niet toereikend. Stem hierover af met cliënt en indien nodig met de gemeente en leg dit onderbouwd vast in het cliëntdossier.
2. Doe geen aanvragen voor een pgb namens cliënten of hun vertegenwoordigers.
3. Onder de onderzochte cliënten zijn meerdere cliënten met een kind, waarvoor cliënten zorg en verantwoordelijkheid dragen. Gezien de problematiek van cliënten en daaruit voortkomende risicofactoren voor de betreffende (kwetsbare) kinderen adviseert toezicht Wmo dat Jeugdplusjeugd actief zijn betrokkenheid bij deze kinderen kenbaar maakt in de verwijsindex SISA. Het aanwezig zijn van (zichtbare) kindsignalen zorgt ervoor dat waar nodig betrokken partijen elkaar vroegtijdig "kennen" en samenwerking/informatiedeling tussen de partijen over alle domeinen heen tot stand kan komen.
4. Zorg ervoor dat medewerkers, die dagbesteding bieden, voorzien zijn van een EHBO of BHV-diploma.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Jeugdplusjeugd B.V.

Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning door de aanbieder op basis van signalen, informatie op internet en rapportages van de (voormalige) inspectie voor de gezondheidszorg. Dit laatste betroffen:
 5. Rapport d.d. februari 2016, op basis van het toezichtsonderzoek op 5 november 2015 naar aanleiding van verricht toezicht in 2014 en signalen van het Zorg en Fraudeteam van de inspectie.
 6. Rapport d.d. juli 2016, op basis van het follow-up onderzoek d.d. 1 juni 2016.
 7. Rapport d.d. augustus 2017, op basis van locatiebezoek d.d. 21 juni 2017.
- 2) Analyse op kwaliteitsaspecten van dertien ondersteuningsplannen en zorg-en budgetplannen van cliënten, verstrekt door de gemeente Rotterdam met oog op de voorbereiding en de overige onderdelen van het onderzoek.
- 3) Bezoek aan de aanbieder:
 - Twee interviews met de algemeen directeuren, aan het begin van het locatiebezoek en na afloop van het onderzoek.
 - Onderzoek acht cliëntdossiers, twee extra logs
 - Onderzoek zeven dossiers van medewerkers
 - Dossieronderzoek kwaliteitsdocumenten
 - Drie bezoeken aan de locatie waar de groepsessies / dagbesteding wordt georganiseerd.
- 4) Interviews met zes cliënten en twee familieleden (deels onaangekondigd, deels aangekondigd), gesprekken op de dagbestedingslocatie met één cliënt
- 5) Interviews met drie medewerkers: de teamcoördinator en drie individueel begeleiders, waarvan één tijdelijk een aantal zaken van de gedragswetenschapper waarneemt.
- 6) Verzending concept-rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor-en wederhoor op feitelijke onjuistheden.
- 7) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeente Rotterdam en de gemeente Capelle a/d IJssel.
- 8) Openbaarmaking van het rapport op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning en zorg 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. Daarnaast heeft de gemeente Nissewaard als centrumgemeente voor de inkoop van Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten in de Hoeksewaard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die zorg aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) bieden en bij gemeenten zelf vanwege de ondersteuning en zorg die zij zelf in het kader van de Wmo aanbieden. De taken van de toezichthouders Wmo zijn beschreven in het regionaal toetsingskader dat door betrokken gemeenten, professionals en cliëntvertegenwoordigers is ontwikkeld en eind april 2016 is vastgesteld.

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht Wmo kan worden uitgevoerd. Ten eerste bezoeken de Wmo-toezichthouder gecontracteerde aanbieders (zorg in natura) in het kader van 'structureel toezicht'. Deze bezoeken worden aangekondigd. Naar aanleiding van deze bezoeken wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar 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. Bezoeken in het kader van proactief, preventief en reactief toezicht kunnen aangekondigd, maar ook onaangekondigd plaatsvinden. Tijdens een bezoek spreken de toezichthouders met bijvoorbeeld management, medewerkers en cliënten. Ook kunnen de toezichthouders vragen om documenten in te zien. De bevindingen worden weergegeven in een rapportage. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Ook kan de toezichthouder de betreffende gemeente adviseren of indringend verzoeken om corrigerende maatregelen te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contract- en/of subsidieafspraken. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het toezicht Wmo

Bevoegdheden

Het wel of niet meewerken aan een verzoek van de toezichthouder is voor een zorgaanbieder niet vrijblijvend. 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:

<https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl