



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

**Rapport van bevindingen**  
**Wmo-toezicht Woonzorgnet;**  
**locatie Achter de Bank**

21 november 2022





# Inhoudsopgave

## Inhoud

1. Inleiding	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Werkwijze	3
1.3. Toetsingskader	4
1.4. Leeswijzer	4
2. Beknopte beschrijving Woonzorgnet	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Organisatiestructuur	5
2.3. Beschrijving Locatie	5
3. Bevindingen	7
4. Oordeel	22
4.1 Conclusies van het onderzoek	22
4.2 Vervolg en advies	22



# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

In juli en augustus 2022 deed het Wmo-toezicht van GGD Gelderland-Zuid onderzoek bij Woonzorgnet bv, locatie Achter de Bank. Het onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van de geboden hulp en ondersteuning op deze locatie.

## 1.2. Werkwijze

Het onderzoek richt zich zowel op de woonlocatie Achter de Bank als op ondersteuning die vanuit deze locatie wordt geboden aan de cliënten in de satellietwoningen en ambulante cliënten. Het toezicht behelst alle onderdelen van het Wmo-toetsingskader<sup>1</sup>.

Aangezien Woonzorgnet ook diensten verleent die onder toezicht staan van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), is deze benaderd om af te stemmen over de samenloop van het toezicht.

De Wmo-toezichthouders van de regio's waar Woonzorgnet ook actief is, zijn in kennis gesteld van het voorgenomen onderzoek om samenloop van toezicht te vermijden.

De toezichthouder verzamelde informatie door middel van observatie, het inzien van documenten, personeelsdossiers en een steekproefsgewijze controle van cliëntdossiers. Er zijn interviews gehouden met de operationeel directeur, de teamleider, overige medewerkers en enkele cliënten. Daarnaast is er informatie opgevraagd over de samenwerking bij verschillende samenwerkingspartners van Woonzorgnet.

De uitkomsten van bovenstaande werkwijze zijn gebruikt om een oordeel te geven over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door Woonzorgnet, locatie Achter de bank. De toezichthouder beschrijft haar bevindingen in dit rapport.

---

<sup>1</sup> <https://ggdgelderlandzuid.nl/wp-content/uploads/2020/11/190722-Toetsingskader-Wmo-juli-2019.pdf>



### **1.3. Toetsingskader**

Het Wmo-toezicht heeft voor het geven van een oordeel het toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid. Het Wmo-toezicht toetst op de thema's: [1] cliëntgerichtheid, [2] veiligheid van de cliënt, [3] deskundigheid van de professional, [4] kwaliteitsbeheersing.

### **1.4. Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van Woonzorgnet. Hoofdstuk 3 geeft per thema de bevindingen van het Wmo-toezicht weer aangevuld met een algemene beschouwing. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 4 het oordeel. Ook het advies aan de gemeenten staat hier beschreven.



## 2. Beknopte beschrijving Woonzorgnet

### 2.1. Algemeen

Woonzorgnet is een zorgonderneming die in kleinschalige woonvoorzieningen mensen met een GGZ-indicatie begeleidt bij wonen, werken en zinvolle dagbesteding. Woonzorgnet beschikt over 7 locaties in Gelderland in Nijmegen, Renkum (2 locaties), Nunspeet, Rheden, Arnhem en Silvolde. Ook biedt Woonzorgnet, middels Werk aan de Winkel, een ontmoetingsplek voor participatie en herstel voor inwoners van Renkum, Rheden en Silvolde.

### 2.2. Organisatiestructuur

Woonzorgnet bv is onderdeel van de beursgenoteerde Franse Orpea Groupe.

Locatie Achter de Bank staat onder rechtstreeks beheer van Woonzorgnet bv.


De directie voert het dagelijks bestuur onder toezicht van de raad van commissarissen. De directie wordt bijgestaan door een cliënten- en ondernemingsraad.

### 2.3. Beschrijving Locatie

Achter de Bank biedt ondersteuning en woonbegeleiding in een 24-uurs setting aan mensen met ernstige psychiatrische problemen en autisme of mensen met psychiatrische problematiek, waarbij andere problematieken, zoals verpleging en verzorging niet voorliggend zijn. De locatie Achter de Bank is gelegen in het centrum van Nijmegen. Het pand beschikt over 17 studio's met eigen voorzieningen.

De studio's worden ten tijde van het onderzoek bewoond door 8 cliënten op basis van een Wmo-indicatie en 8 cliënten op basis van een Wlz-indicatie. Naast de zelfstandige studio's beschikt de locatie over een aantal ruimtes voor algemeen gebruik (keuken/woonkamer, kelder en dakterras).

Naast de woonlocatie biedt Achter de Bank ook begeleiding aan cliënten die wonen in zogenoemde satellietwoningen. Deze bevinden zich op maximaal 5 kilometer van de hoofdlocatie. Deze woningen staan midden in de wijk en beschikken over alle voorzieningen die een zelfstandige woning nodig heeft. Als bewoners toe zijn aan meer zelfstandigheid dan kunnen ze doorstromen naar een satellietwoning. Tijdens het onderzoek wonen 8 cliënten op basis van een Wmo-indicatie in een dergelijke woning. De begeleiding wordt gecontinueerd op basis van een indicatie beschermd wonen of beschermd wonen thuis.



Achter de Bank biedt ook reguliere ambulante begeleidingstrajecten aan. In de tijd van het onderzoek biedt deze locatie ambulante begeleiding aan 16 cliënten op basis van indicaties als begeleiding regulier en specialistisch, overbruggingszorg en beschermd thuis.

Het team van de locatie Achter de Bank bestaat uit 20 medewerkers. Het team wordt aangestuurd door een teamleider. Verder bestaat het team uit 3 trajectbegeleiders, 7 begeleiders Wonen & Welzijn (vanaf hier de woonbegeleiders), 3 leerlingbegeleiders Wonen & Welzijn, 1 ervaringsdeskundige en 5 slaapdienstmedewerkers.

Centrumgemeente Nijmegen heeft Woonzorgnet gecontracteerd voor beschermd wonen. Daarnaast is Woonzorgnet door de gemeenten in het Rijk van Nijmegen gecontracteerd voor ambulante begeleiding.

### 3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het Wmo-toezicht gepresenteerd aan de hand van de vier thema's uit het Toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid: cliëntgerichtheid, veiligheid van de cliënt, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Deze thema's zijn uitgewerkt in normen. Per norm wordt een oordeel gegeven: groen (voldoende) of rood (onvoldoende). Per norm wordt toegelicht waar de toezichthouder naar heeft gekeken en wat haar bevindingen zijn. Bij de normen die voldoende zijn (groen) kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm, die rood scoort, kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn. Uit de toelichting wordt dit duidelijk.

#### Thema 1: Cliëntgerichtheid

	Norm	Oordeel
1.1	<p>De cliënt krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn achtergrond, zijn mogelijkheden en zijn ondersteuningsbehoefte en de cliënt heeft voldoende regie ten aanzien van de ondersteuning.</p>	
	<p>Woonzorgnet heeft als uitgangspunt dat de ondersteuning gebaseerd is op de mogelijkheden van de individuele cliënt, dat eigen regie en zeggenschap van de cliënt hierin voorop staan en dat aandacht voor het persoonlijke levensverhaal van cliënten essentieel is. De achtergrond van cliënten wordt beschreven in de dossiers.</p> <p>Tijdens interviews vertellen cliënten over hun persoonlijke doelen op een manier waaruit eigenaarschap spreekt. Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat wanneer doelen (nog) niet haalbaar zijn voor een cliënt, deze worden aangepast.</p> <p>Wanneer de toezichthouder met een cliënt in gesprek gaat en aan een medewerker vraagt hoe we de cliënt het beste kunnen benaderen, volgt een helder en passend antwoord. De medewerker kent haar cliënt.</p> <p>Medewerkers vertellen dat zij tijdens contactmomenten regelmatig toetsen of de begeleiding voldoende aansluit op de behoefte van de cliënt. Ze geeft aan dat ze naast de doelen, ook aandacht geeft aan zaken die op dat moment belangrijk zijn voor de cliënt.</p>	

	<p>Uit interviews blijkt dat het stimuleren van de zelfredzaamheid nog niet voor alle medewerkers even vanzelfsprekend is.</p> <p>Woonzorgnet werkt met zorgleefplannen als basis voor de ondersteuning van cliënten. Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat het zorgleefplan samen met de cliënt wordt opgesteld. Uit dossieronderzoek blijkt dat de plannen duidelijke doelen bevatten die gericht zijn op de zelfredzaamheid van de cliënt.</p> <p>In het beleid staat beschreven dat cliënten hun zorgleefplan op papier ondertekenen en dat de ondertekende versie in het cliëntdossier wordt opgeslagen. Uit dossiercontrole blijkt dat dit beleid niet consequent wordt opgevolgd.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat aantoonbaar is dat cliënten instemmen met het zorgleefplan door het eigen beleid te volgen en cliënten fysiek voor akkoord te laten tekenen.</li> </ul>	
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	
	<p>Woonzorgnet beschikt over een beleidsstuk, het Woonportfolio, dat de (beoogde) begeleiding beschermd wonen bij de organisatie helder beschrijft. Het document bevat een uitwerking van kwaliteitseisen en uitgangspunten, een beschrijving van de verschillende fases in de begeleiding, de rolverdeling tussen traject- en woonbegeleiders en een verzameling van instrumenten die cliënten en begeleiders in kunnen zetten ter ondersteuning van de begeleiding.</p> <p>Woonzorgnet werkt met een digitaal systeem, waarin de cliëntdossiers zijn ondergebracht. Het zorgleefplan en de rapportage zijn hier onderdeel van.</p> <p>Tijdens dossiercontrole is gebleken dat de geformuleerde doelen met elkaar samenhangen en gericht zijn op het vergroten op de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt. De doelen en acties zijn SMART geformuleerd. De zorgleefplannen worden regelmatig, ten minste elk half jaar, geëvalueerd en bijgesteld.</p> <p>Medewerkers vertellen dat het de bedoeling is dat zij tijdens of vlak na contactmomenten met cliënten in het cliëntstelsel rapporteren maar dat</p>	

	<p>dit niet structureel gebeurt. Soms wordt er op vrijdagmiddag voor de afgelopen week gerapporteerd, soms blijft rapportage achterwege. Daarnaast geven medewerkers aan dat ze belangrijke zaken met collega's delen via de mail of whatsapp. Rapportage in het cliëntdossier blijft dan achterwege met als gevolg dat informatie niet overzichtelijk op één plek gebundeld is.</p> <p>In de cliëntdossiers is gezien dat de kwaliteit van de rapportage wisselend is.</p> <p>Sinds 1 augustus 2022 kan men niet meer in het oude cliëntstelsel. Veel informatie vanuit het oude systeem is (nog) niet overgezet naar het nieuwe systeem. Hierdoor is informatie ten tijde van een bezoek van de toezichthouder niet beschikbaar.</p> <p>Medewerkers geven aan dat er in de dagelijkse praktijk weinig gestuurd wordt op de kwaliteit van rapportage. Tegelijkertijd blijkt uit de interviews dat enkele medewerkers zullen deelnemen aan een door Woonzorgnet georganiseerde training rapporteren.</p> <p>In het Woonportfolio staat de rolverdeling tussen traject- en woonbegeleiders beschreven. De trajectbegeleider is degene die vaste gesprekspartner van de cliënt is, de behoeften van cliënt in kaart brengt, zorgdraagt dat het begeleidingstraject goed wordt uitgevoerd en de resultaten bewaakt. De woonbegeleiders helpen bij het uitvoeren van de activiteiten op de verschillende levensgebieden en zorgen daarnaast voor een veilig en uitnodigend leefklimaat. Volgens medewerkers gaat het verdelen van werk tussen traject- en woonbegeleiders nog niet altijd soepel. Uit interviews blijkt dat het trajectbegeleiders niet altijd lukt om goed overzicht te houden en te delegeren naar de woonbegeleiding. Hierdoor wordt niet altijd gestructureerd aan cliëntdoelen gewerkt.</p> <p>Medewerkers vertellen dat het voorkomt dat collega's verschillend omgaan met gemaakte afspraken, waardoor een verschil in begeleiding van cliënten ontstaat.</p> <p>Zeer recent is voor 8 uur per week een coördinator zorg aan het team toegevoegd. Kern van het (uitgebreide) takenpakket van de coördinator zorg is om de kwaliteit en voortgang van de cliënttrajecten te bewaken en medewerkers in dit kader te coachen.</p>	
1.3	De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.	



	<p>In de gedragscode staat beschreven dat medewerkers cliënten respectvol moeten bejegenen. Uit interviews en tijdens de observatie is geconstateerd dat dit in de praktijk ook gebeurt.</p> <p>Uit gesprekken met cliënten blijkt dat zij over het algemeen betrokkenheid en begrip van de begeleiding ervaren.</p> <p>De aanbieder waarborgt de rechten van de cliënt.</p>	
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	
	<p>Medewerkers en cliënten vertellen dat in het weekend regelmatig flexibele krachten worden ingezet die de cliënten vaak niet goed kennen. Dit belemmert cliënten om ondersteuning te vragen als ze dit nodig hebben. Hierdoor ervaren cliënten in het weekend niet altijd continuïteit in de ondersteuning.</p> <p>Voor de mensen die op locatie Achter de Bank wonen, werken de woonbegeleiders met zogenoemde daglijsten. Hierin is vastgelegd wat de vaste begeleidingsmomenten zijn voor individuele of groepjes cliënten (eetmomenten). Zowel cliënten als medewerkers ervaren dat woonbegeleiders door de volle daglijsten te weinig gelegenheid hebben om beschikbaar te zijn voor actuele zorgvragen. Cliënten kunnen via een telefoonnummer wel altijd iemand van de begeleiding bereiken, maar ervaren dat ze over het hoofd worden gezien wanneer ze niet op de daglijst staan.</p> <p>Er is tussen iedere dienst een warme overdracht. Er wordt niet dagelijks gerapporteerd. Cliënten geven aan dat het voorkomt dat ze hun verhaal verschillende keren opnieuw moeten vertellen, omdat medewerkers niet op de hoogte zijn van het dossier. Uit interviews blijkt en in cliëntdossiers is gezien dat cliënten een vaste trajectbegeleider hebben. Ambulante cliënten hebben daarnaast een vaste woonbegeleider. Wanneer één van de twee afwezig is, wordt dit met cliënt gecommuniceerd en neemt de ander eventueel taken over.</p> <p>Volgens medewerkers gaat het verdelen van werk tussen traject- en woonbegeleiders nog niet altijd soepel. De trajectbegeleiders zijn er verantwoordelijk voor dat woonbegeleiders weten op welke manier ze</p>	

	<p>cliënten kunnen ondersteunen. Er zijn geen concrete afspraken wanneer en op welke wijze deze afstemming plaatsvindt.</p> <p>Een ketenpartner geeft aan dat de ervaring met Woonzorgnet wisselend is. Er zijn veel wisselingen en verschuivingen geweest waardoor de continuïteit van zorg soms moeilijk te borgen is. De ketenpartner geeft aan dat dit voor de cliënten voelbaar is.</p>	
1.5	De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.	
	<p>Medewerkers geven aan dat ze regelmatig bij cliënten navraag doen of ze tevreden zijn over de begeleiding. Ze controleren of dat wat ze doen, als het goede wordt ervaren.</p> <p>Cliënten geven aan dat regelmatig wordt nagevraagd of ze tevreden zijn over de begeleiding en ze de ruimte voelen om hun mening te geven.</p> <p>Er worden huisvergaderingen gehouden en er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingesteld. Op het prikbord in de hal zijn contactgegevens van de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris gezien.</p> <p>In 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een externe partij.</p>	
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.	
	<p>Op de website van Woonzorgnet is informatie te vinden over onderwerpen als privacy, wat te doen in geval van klachten, de cliëntenraad en de cliëntvertrouwenspersoon.</p> <p>Nieuwe cliënten ontvangen bij start van de begeleiding een welkomsmat met informatie. Gedurende het zorgtraject draagt de locatie zorg voor eventuele aanvulling of wijziging van de inhoud van de mat.</p>	
1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.	

	<p>Woonzorgnet brengt bij elke cliënt het netwerk in kaart door middel van de sociale netwerkanalyse. Cliënten geven aan dat zij deze analyse samen met de persoonlijk begeleider hebben uitgevoerd.</p> <p>Wanneer het sociale netwerk aandacht behoeft, krijgt dit een plaats in de begeleiding. Cliënten geven aan dat zij doelen hebben die zijn gerelateerd aan hun netwerk.</p>	
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	
	<p>Medewerkers vertellen dat zij deelnemen aan multidisciplinaire overleggen (MDO's). Wanneer er een MDO heeft plaatsgevonden, wordt dit besproken tijdens het trajectbegeleidersoverleg op maandagochtend. Daarnaast worden belangrijke zaken per mail met collega's gedeeld. In het oude cliëntdossier stonden de verslagen van de MDO's tussen de dagrapportages, waardoor ze moeilijk terug te vinden waren. Hierdoor werd onvoldoende gewaarborgd dat alle medewerkers te allen tijde op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken. In het nieuwe cliëntstelsel staat (nog) geen informatie over eerder gehouden MDO's. Er is in het nieuwe systeem wel een plek waar verslagen van MDO's overzichtelijk kunnen worden opgeslagen.</p> <p>Uit een interview met een cliënt blijkt dat haar behandelaar en trajectbegeleider afstemming hebben gehad over contactmomenten op de daglijst.</p> <p>Navraag bij ketenpartners leert dat Woonzorgnet actief contact zoekt voor overleg of samenwerking, openstaat voor dialoog en dat gemaakte afspraken worden nagekomen.</p>	
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	
	<p>Woonzorgnet heeft een privacybeleid en organiseert awaretrainingen om medewerkers bewust te maken van hun handelen in relatie tot de privacy van cliënten.</p> <p>Medewerkers geven echter aan dat er in de praktijk niet altijd conform beleid wordt gewerkt. Daglijsten met daarop de medicatiemomenten voor cliënten liggen wel eens open en bloot op de tafel op kantoor. Cliënten lopen ook binnen op kantoor.</p>	

	<p>In de cliëntdossiers zijn formulieren aangetroffen waarmee cliënten eenmalig, aan het begin van het zorgtraject, toestemming geven voor gegevensuitwisseling met ketenpartners. Deze toestemmingsverklaringen zijn heel algemeen opgesteld: er worden geen namen van organisaties en zorgverleners in genoemd en ze lijken onbeperkt geldig. Cliënten geven aan dat ze wel eens toestemming geven voor een overleg met hun behandelaar. Zij kunnen niet aangeven of zij hebben getekend voor toestemming of dat het mondelinge toestemming betrof.</p>	
--	---	--

## Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel
2.1	<p>Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.</p>	
	<p>Woonzorgnet is niet in het bezit van de originele VOG's, enkel digitale kopieën.</p> <p>Woonzorgnet heeft van 1 slaapdienstmedewerker van Achter de Bank geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan kunnen leveren. De directeur geeft aan dat deze medewerker eind november uit dienst gaat.</p> <p>De organisatie kon aanvankelijk van 4 medewerkers van Achter de Bank geen VOG aanleveren. Lopende het onderzoek is van 1 medewerker de VOG nog aangeleverd en door 2 medewerkers is alsnog een VOG aangevraagd. Deze VOG's zijn vervolgens digitaal aangeleverd.</p> <p>Woonzorgnet heeft protocollen op onderwerpen als suïcide, agressie en geweld in de zorgrelatie. Uit interviews blijkt dat medewerkers niet op de hoogte zijn van deze protocollen. Bij een recente incidentmelding bleek dat de betrokken medewerkers handelingsverlegen waren m.b.t. omgang met seksueel geweld.</p> <p>Op locatie is gezien dat medicatie veilig wordt bewaard, namelijk in een afgesloten kast en geordend per cliënt. In de kast is een extra kluisje voor de risicovolle medicatie. Voor het verstrekken van medicatie maakt Woonzorgnet gebruik van het digitale systeem nCare.</p>	

	<p>In de cliëntdossiers zijn afspraken met cliënten gevonden over het verstrekken van medicatie door de begeleiding.</p> <p>In het beleid staat beschreven dat op meerdere momenten in het begeleidingsproces aandacht wordt besteed aan bescherming en veiligheid van de cliënt. Zo staat voor de eerste 6 weken het uitwerken van een terugvalpreventieplan op de agenda. In 3 van de 4 bekeken cliëntdossiers is een terugvalpreventieplan aangetroffen. Later in het traject gaat de cliënt onder begeleiding aan de slag met een signaleringsplan. In een van de dossiers is een signaleringsplan gezien. Daarnaast vertellen enkele cliënten dat er een signaleringsplan voor hen is/wordt gemaakt door hun behandelaar.</p> <p>De organisatie werkt met toelatings- en uitsluitingscriteria, met als doel alleen cliënten te begeleiden van wie de problematiek past bij het aanbod en de expertise van Achter de Bank.</p>	
2.2	<p>Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.</p>	
	<p>Locatie Achter de Bank heeft een document met huisregels voor cliënten. Uit interviews met cliënten blijkt dat de huisregels niet gehandhaafd worden op het punt van gebruik van alcohol en drugs. Medewerkers geven aan dat in de praktijk onvoldoende helder is wat wel en niet kan worden toegelaten. De teamleider geeft aan dat de huisregels binnenkort samen met de bewoners zullen worden doorgenomen en dat ze dan waar nodig ook aangepast zullen worden.</p> <p>Er is 24 uur per dag een medewerker op locatie aanwezig.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleer de huisregels zodanig duidelijk dat deze eenduidig en handhaafbaar zijn.</li> </ul>	
2.3	<p>Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.</p>	
	<p>Woonzorgnet heeft aandacht voor de brandveiligheid op locatie Achter de Bank. Er is een ontruimingsplan en er is recent een ontruimingsoefening gehouden. Er zijn duidelijk aangegeven vluchtwegen, brandmelders en</p>	

	<p>blusmiddelen op locatie gezien. Een van de medewerkers is aandachtsfunctionaris brandveiligheid.</p> <p>Er is in het pand een AED aanwezig.</p> <p>De locatie beschikt over een gezamenlijke keuken/woonkamer voor de cliënten. De kelder is recent opgeknapt. Deze is met input van bewoners veranderd van opslaghoek naar recreatieruimte. De gezamenlijke ruimtes zagen er tijdens het toezichtbezoek schoon en opgeruimd uit.</p> <p>Bewoners hebben een zelfstandige woonruimte met eigen voorzieningen. Daarnaast kunnen zij gebruik maken van gedeelde voorzieningen zoals een wasmachine en een vriezer.</p>	
--	---	--

### Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	
	<p>Het team van de locatie Achter de Bank bestaat uit 20 medewerkers: 3 trajectbegeleiders, 10 woonbegeleiders waarvan 3 leerling woonbegeleiders, 5 slaapdienstmedewerkers, 1 ervaringsdeskundige en 1 teamleider.</p> <p>Van de 3 trajectbegeleiders beschikken 2 medewerkers over een relevant afgerond hbo-diploma. De derde trajectbegeleider beschikt over een mbo-4 diploma en volgt momenteel een hbo opleiding.</p> <p>Van de 8 woonbegeleiders beschikken 6 woonbegeleiders over minimaal een relevant mbo-3 diploma. Van de overige 3 volgt één medewerker een EVC traject en één medewerker een hbo Social Work opleiding.</p> <p>Twee (leerling) woonbegeleiders volgen een BBL traject. De leerlingen worden ook zelfstandig, zonder begeleiding, ingeroosterd.</p> <p>Van de 5 slaapdienstmedewerkers is er één medewerker in bezit van een hbo diploma, de overige medewerkers beschikken niet over een relevant diploma.</p>	

	<p>De teamleider beschikt over een zorginhoudelijk hbo-diploma; aan de door de organisatie gestelde aanvullende eisen middle management en meerdere jaren ervaring als leidinggevende wordt niet voldaan.</p> <p>De ervaringsdeskundige beschikt over een relevant mbo-4 diploma.</p> <p>Onlangs is er een coördinator zorg aan het team toegevoegd. Deze is in het bezit van een hbo-diploma Zorg &amp; Welzijn. Dit diploma wordt op korte termijn ontvangen.</p> <p>Woonzorgnet heeft voor alle functies een functiebeschrijving opgesteld. Uit dossiercontrole is gebleken dat een aantal medewerkers niet voldoet aan de gestelde opleidingseisen.</p> <p>Woonzorgnet beschikt over een gediplomeerd sociaal psychiatrisch verpleegkundige die, wanneer nodig, kan worden geconsulteerd.</p> <p>Uit interviews blijkt dat met de behandelaars van de verschillende cliënten wordt overlegd indien medewerkers behoefte hebben aan externe deskundigheid ten aanzien van de betreffende cliënt.</p> <p>Uit interviews blijkt dat medewerkers onvoldoende bekend zijn met het zorginhoudelijk beleid van de organisatie en derhalve niet conform deze interne protocollen werken.</p>	
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	
	<p>Woonzorgnet heeft verschillende versies aangeleverd van het rooster van de lopende maand.</p> <p>Medewerkers zonder geschikt diploma geven aan regelmatig alleen op de groep te staan. Dit is terug te zien in de roosters.</p> <p>Medewerkers geven aan dat ze te weinig tijd hebben voor cliënten. Een trajectbegeleider die langdurig afwezig is vanwege ziekte, is niet vervangen. De caseload is verdeeld tussen twee andere trajectbegeleiders die een jaar, respectievelijk 9 maanden in hun functie werkzaam zijn.</p> <p>Voor de weekenddiensten worden regelmatig flexibele krachten ingehuurd.</p>	

	<p>Medewerkers zijn 's avonds (vaak), 's nachts en in het grootste deel van het weekend alleen. Naast de locatie Achter de Bank is deze ene persoon ook beschikbaar voor de cliënten van de satellietwoningen. Er is geen ingeroosterde achterwacht, deze dient te allen tijde ingevuld te worden door de teamleider.</p> <p>Er wordt gewerkt met vooraf gemaakte daglijsten waarop geplande contactmomenten met bewoners zijn vastgelegd. Medewerkers geven aan dat ze niet op acute situaties in kunnen spelen. Medewerkers vertellen dat niet alle cliënten de uren ondersteuning krijgen waar ze recht op hebben.</p> <p>De directeur geeft aan op de hoogte te zijn dat het team de werkdruk als hoog ervaart. De huidige personeelsbezetting voldoet volgens hem aan het berekend aantal FTE op grond van de geïndiceerde uren.</p>	
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	
	<p>Woonzorgnet houdt zich als werkgever aan wettelijke regelingen en aan de afspraken uit de CAO geestelijke gezondheidszorg (GGZ). De taken en verantwoordelijkheden die bij de verschillende functies horen zijn duidelijk vastgelegd in functiebeschrijvingen. Woonzorgnet beschikt over een externe vertrouwenspersoon die voor medewerkers laagdrempelig te bereiken is. De organisatie beschikt over een ondernemingsraad en voert medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit.</p> <p>Daarnaast benoemen medewerkers dat de cultuur binnen het team verbetering behoeft. Het werkklimaat is onvoldoende veilig, waardoor medewerkers zich terugtrekken, er onvoldoende wordt samengewerkt en collega's elkaar niet durven aan te spreken wanneer afspraken niet worden nagekomen.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investeer in een veilig en gezond werkklimaat en besteed daarbij aandacht aan de cultuur binnen het team.</li> </ul>	
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	

	<p>Volgens medewerkers voeren zij regelmatig gesprekken met de teamleider over hun functioneren en ontwikkeling als professional. Er zijn geen verslagen in de personeelsdossiers gevonden. Ondanks verzoek hiertoe zijn er ook geen verslagen aangeleverd.</p> <p>De medewerkers hebben toegang tot e-learningmodules op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg en persoonlijke ontwikkeling. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij geen tijd hebben om deze te volgen en dat zij de e-learnings als gebruiksonvriendelijk ervaren. Er is het afgelopen jaar een teambrede scholing geweest gericht op het omgaan met agressie. Daarnaast worden er individuele scholingsafspraken gemaakt. Een aantal medewerkers volgt een opleiding (mbo of hbo), deels gefaciliteerd door Woonzorgnet en er worden trainingen, bijvoorbeeld voor rapporteren, georganiseerd waar individuele medewerkers aan kunnen deelnemen.</p> <p>Medewerkers vertellen dat er op dit moment geen intervisie wordt gehouden in het team en dat dit wordt gemist.</p> <p>Aan het begin van het jaar zijn er 4 sessies geweest in het kader van een consultatie door het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE). In het najaar is een vervolgbijeenkomst gepland.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg voor verslaglegging van functioneringsgesprekken.</li> <li>• Zorg voor structurele intervisie.</li> </ul>	
3.5	<p>Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.</p>	
	<p>Woonzorgnet beschikt over beleid ten aanzien van leerlingen, stagiairs en vrijwilligers.</p> <p>Een aantal medewerkers dat nog in opleiding is, wordt regelmatig alleen op de groep ingezet waardoor de mogelijkheid van feedback door gediplomeerde collega's onmogelijk is.</p> <p>Door ziekte van een begeleider is een van de leerlingen een half jaar niet begeleid.</p>	

## Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.	
	<p>Woonzorgnet heeft een klachtenregeling voor cliënten die laagdrempelig is voor cliënten. Op de website staat een folder waarin de klachtenregeling in eenvoudige taal wordt uitgelegd.</p> <p>De klachtencommissie heeft een externe onafhankelijke voorzitter en Woonzorgnet is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Hiermee wordt een onafhankelijke behandeling van de klacht gewaarborgd.</p> <p>In de jaarrapportage 2021 van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie staan verbetermaatregelen beschreven.</p>	
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.	
	<p>Woonzorgnet beschikt over een centrale cliëntenraad die ondersteund wordt door een onafhankelijke adviseur. Volgens de regeling van Woonzorgnet kunnen twee cliënten per locatie zitting hebben in de cliëntenraad.</p> <p>Op locatie Achter de Bank wordt maandelijks een bewonersoverleg gehouden, voorgezeten door een van de medewerkers. De voorzitter van het bewonersoverleg is recent 3 keer gewisseld. Medewerkers geven aan dat dit het overleg niet ten goede is gekomen. De structuur in het overleg werd gemist. De nieuwe voorzitter geeft aan dat dit een punt van aandacht is. Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat de interesse voor de overleggen laag is.</p>	
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	
	<p>In het cliëntdossier is een mogelijkheid tot het melden van incidenten. Uit interviews blijkt dat incidenten niet altijd als zodanig worden geregistreerd in het systeem, maar in de dagrapportage terechtkomen.</p> <p>De teamleider geeft aan dat zij iedere twee weken de incidenten en calamiteiten uit de dossiers haalt om deze te analyseren. Deze analyse wordt besproken met het team. Medewerkers vertellen dat hen gevraagd wordt de incidenten voor de vergadering te lezen, maar dat dit lang niet</p>	

	<p>altijd gebeurt. Medewerkers geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor de onderliggende oorzaken van incidenten en calamiteiten.</p> <p>Woonzorgnet beschikt over beleid op het melden van incidenten. Uit de interviews komt naar voren dat zich het afgelopen jaar enkele calamiteiten hebben voorgedaan. Deze blijken niet gemeld te zijn bij Wmo-toezicht. De teamleider geeft aan dat zij niet volledig op de hoogte is van de meldplicht.</p> <p>Ieder kwartaal wordt er een rapportage van incidentmeldingen van de gehele organisatie gemaakt. Hieruit worden actiepunten ter verbetering geformuleerd.</p>	
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.	
	<p>Medewerkers geven aan dat zij met hun collega's van locatie Achter de Bank niet als team functioneren maar te veel als losstaande individuen. Medewerkers vermijden het om moeilijke onderwerpen met elkaar te bespreken en elkaar aan te spreken op gedrag. Dit staat een cultuur die gericht is op leren en verbeteren in de weg.</p> <p>Uit interviews blijkt dat medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaande beleid. Ze geven aan dat als er nieuw beleid ontwikkeld is, dit op intranet wordt aangekondigd. Het is dan aan de medewerkers zelf om het daadwerkelijk op te zoeken en te gaan lezen.</p> <p>De deelname van medewerkers van locatie Achter de Bank aan interne werkgroepen ligt sinds Covid-19 grotendeels stil. Aansluiting op het organisatiebrede beleid wordt hiermee bemoeilijkt.</p> <p>Woonzorgnet heeft het HKZ-keurmerk. Er worden interne audits gehouden om zicht te krijgen op de kwaliteit van de geboden ondersteuning.</p>	



## Beschouwing

Als rode draad door de bevindingen heen merkt de toezichthouder op dat er een discrepantie bestaat tussen het beleid van Woonzorgnet en de uitvoering hiervan op locatie Achter de Bank. Woonzorgnet heeft beleid, protocollen en werkwijzen. Deze zijn echter niet bekend bij de medewerkers van locatie Achter de Bank of worden niet gebruikt.

Daarnaast valt op dat er op deze locatie geen sprake is van een open en daarmee lerende cultuur. Dit heeft zijn weerslag op zowel de kwaliteit van de geboden ondersteuning als op de veiligheid van zowel medewerkers als cliënten.

De operationeel directeur geeft aan dat locatie Achter de Bank nog een ontwikkelslag te maken heeft. Dit is in lijn met de bevindingen van de toezichthouder.

De toezichthouder ziet onvoldoende terug dat passende maatregelen zijn genomen teneinde de benodigde ontwikkelingen te bewerkstelligen.



## 4. Oordeel

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van het Wmo-toezicht over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij Woonzorgnet, locatie Achter de Bank. Ook wordt het advies van de toezichthouder aan de gemeenten beschreven en het vervolg.

### 4.1 Conclusies van het onderzoek

De toezichthouder heeft vier thema's onderzocht: cliëntgerichtheid (norm 1.1 t/m 1.9), veiligheid van de cliënt (norm 2.1 t/m 2.3), deskundigheid van de professional (norm 3.1 t/m 3.5) en kwaliteitsbeheersing (norm 4.1 t/m 4.4).

De toezichthouder concludeert dat van de 21 normen er 12 een voldoende hebben gescoord en 9 een onvoldoende.

Bij de normen die voldoende (groen) scoren heeft de toezichthouder aangegeven, waar op deelgebieden nog zaken verbeterd moeten worden.

Bij de normen die onvoldoende (rood) scoren geeft de toelichting voldoende aanknopingspunten om te onderkennen welke zaken verbeterd moeten worden, om te voldoen aan de norm.

### 4.2 Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt het Wmo-toezicht aan Woonzorgnet en de gemeente Nijmegen als centrumgemeente voor Beschermd Wonen en de gecontracteerde gemeenten in het Rijk van Nijmegen.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepalen de gemeenten.

De toezichthouder geeft de gemeenten het advies om Woonzorgnet het volgende op te dragen:

- Zo spoedig mogelijk te voldoen aan alle normen die de toezichthouder onvoldoende heeft gescoord;
- Zo spoedig mogelijk alle verbeterpunten die in hoofdstuk 3 worden genoemd door te voeren;
- Inzichtelijk te maken hoe bovenstaande te bewerkstelligen door middel van een verbeterplan, en dit plan aan de toezichthouder te overleggen.