



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

**Rapport van bevindingen**  
**Wmo-toezicht Admodum Zorg**  
7 juli 2022







## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Werkwijze	4
1.3.	Toetsingskader	5
1.4.	Leeswijzer	5
2.	Beknopte beschrijving Admodum Zorg	6
2.1.	Algemeen	6
2.2.	Organisatiestructuur	6
2.3.	Beschrijving locaties	7
2.4.	Medewerkers	7
3.	Bevindingen	9
	Thema 1: Cliëntgerichtheid	9
	Thema 2: Veiligheid van de cliënt	13
	Thema 3: Deskundigheid van de professional	15
	Thema 4: Kwaliteitsbeheersing	18
4.	Oordeel	20
4.1.	Conclusies van het onderzoek	20
4.2.	Vervolg en advies	20





# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding

Vanaf 2016 onderzoekt het Wmo-toezicht Gelderland-Zuid aanbieders in haar regio waarover zij signalen ontvangt over de kwaliteit van de geboden maatschappelijke ondersteuning.

De afgelopen jaren ontving het Wmo-toezicht signalen die betrekking hadden op de kwaliteit van de geboden ondersteuning door Admodum Zorg. Daarnaast is Admodum Zorg een groeiende organisatie die zorg levert aan een zeer kwetsbare doelgroep. Op 15 maart 2022 startte het Wmo-toezicht een onderzoek op naar de kwaliteit van Admodum Zorg

## 1.2. Werkwijze

Het onderzoek richt zich op de gehele organisatie van Admodum Zorg. Admodum Zorg en onderaannieder Sint Anna Zorg zijn organisatorisch sterk met elkaar verweven. Ze delen ondersteunend personeel en inhoudelijk beleid. Daarnaast zijn alle cliënten formeel in zorg bij Admodum Zorg. Om deze reden heeft de toezichthouder ervoor gekozen om Sint Anna Zorg voor dit onderzoek als onderdeel van Admodum Zorg te beschouwen.

Aangezien Admodum Zorg ook diensten verleent die onder toezicht staan van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is deze geïnformeerd over het signaal gestuurde onderzoek en zullen de bevindingen van het onderzoek met IGJ worden gedeeld.

De toezichthouder verzamelde informatie door middel van observatie, het inzien van documenten, personeelsdossiers en de steekproefsgewijze controle van cliëntdossiers. Er zijn interviews gehouden met de bestuurder van Admodum Zorg, de gedragswetenschapper, en de zorgmanager. Er zijn interviews gehouden met begeleiders en cliënten, waarbij rekening is gehouden met spreiding over de verschillende locaties. Daarnaast is er informatie opgevraagd bij samenwerkingspartners.

De uitkomsten van bovenstaande onderzoek zijn gebruikt om een oordeel te geven over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door Admodum Zorg. De toezichthouder beschrijft haar bevindingen in dit rapport.





### **1.3. Toetsingskader**

Het Wmo-toezicht heeft voor het geven van een oordeel het toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid<sup>1</sup>, gebruikt. 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 de organisatie. Hoofdstuk 3 geeft per thema de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 4 het oordeel. Ook het advies aan de gemeenten staat hier beschreven.

---

<sup>1</sup> <https://ggdgelderlandzuid.nl/wp-content/uploads/2019/07/190722-Toetsingskader-Wmo-juli-2019.pdf>





## 2. Beknopte beschrijving Admodum Zorg

### 2.1. Algemeen

Admodum Zorg is een organisatie die beschermde woonplekken met 24-uurs begeleiding biedt aan jongeren en jongvolwassenen met verstandelijke, psychische en/of sociale problematiek. Admodum Zorg richt zich voornamelijk op een leeftijdsgroep van 16 tot 35 jaar. Admodum Zorg biedt 39 beschermd woonplekken verdeeld over drie locaties in Nijmegen.

De regio Rivierenland heeft Admodum Zorg gecontracteerd voor de producten begeleiding individueel regulier en specialistisch, kortdurend verblijf/ logeren basis en kortdurend verblijf/ logeren intensief. Ten tijde van het onderzoek werd geen zorg geboden aan cliënten uit deze regio. Vanuit centrumgemeente Nijmegen worden zowel via ZIN (veegcontracten) als PGB beschermd wonen gefinancierd.

### 2.2. Organisatiestructuur

Admodum Zorg bestaat uit verschillende onderdelen. Admodum Zorg BV is opgericht in februari 2017 heeft één bestuurder en beschikt niet over een Raad van Toezicht of een Raad van Commissarissen. De activiteiten van Admodum Zorg BV zoals vermeld in het Handelsregister zijn: Maatschappelijke opvang met overnachting, Jeugdzorg met overnachting en dagverblijven voor jeugdzorg.

Daarnaast is in november 2020 De Hooge Boom BV opgericht. Bestuurder/enig aandeelhouder van De Hooge Boom BV is Pro-Missa Holding BV (datum van oprichting in juli 2018). De bestuurder van Admodum Zorg is bestuurder/enig aandeelhouder van Pro-Missa Holding BV. Als activiteiten van De Hooge Boom BV staan in het Handelsregister genoemd: Maatschappelijke opvang met overnachting, Jeugdzorg met overnachting en dagverblijven voor jeugdzorg en Ambulante Jeugdzorg. Pro-Missa Holding BV richt zich op Financiële holdings, Handel in eigen onroerend goed en Projectontwikkeling.

Sint Anna Zorg is in juli 2019 als Vennootschap onder Firma (VOF) opgericht. Er zijn drie vennoten onder wie de bestuurder van Admodum Zorg. Sint Annazorg richt zich volgens het Handelsregister op Maatschappelijke opvang met overnachting.

De indicaties voor zowel Jeugdwet als Wmo zijn afgegeven op naam van Admodum Zorg BV.



### **2.3. Beschrijving locaties**

#### Locatie Bastionstraat

Deze locatie bevindt zich in het centrum van Nijmegen en biedt 10 zelfstandige woonplekken aan voor 18+ cliënten met verstandelijke, psychische en/of sociale problematiek. Ten tijde van het onderzoek wonen er vijf cliënten met een Wmo-indicatie (Beschermd Wonen).

De locatie beschikt in de kelder over een ruimte met fitness-faciliteiten. Er is een gemeenschappelijke keuken.

#### De Hooge Boom

De Hooge Boom is gevestigd in een voormalig pastorie aan de Groenestraat in Nijmegen. De cliënten die bij de Hooge Boom wonen, hebben een Wmo- of jeugdwetindicatie. De locatie heeft 14 woonplekken met eigen faciliteiten en een crisiskamer die voor intern en extern gebruik ingezet kan worden. Ten tijde van het onderzoek wonen er vier cliënten met een Wmo-indicatie (Beschermd Wonen).

#### Sint Anna Zorg

Sint Anna Zorg biedt 12 beschermde woonplekken nabij het centrum van Nijmegen aan cliënten in de leeftijd van 17 tot en met 30 jaar. Alle woonplekken beschikken over eigen toilet, douche en kookgelegenheid. Het doel van cliënten is om binnen een realistisch tijdspad voldoende zelfstandigheid te ontwikkelen teneinde te kunnen uitstromen. Ten tijde van het onderzoek wonen er zes cliënten met een Wmo-indicatie (Beschermd Wonen).

### **2.4. Medewerkers**


De bestuurder van Admodum Zorg is naast zijn bestuurstaken ook uitvoerend werkzaam binnen de organisatie als persoonlijk begeleider en toezichthouder.

Admodum Zorg heeft 22 medewerkers in dienst. Hiervan zijn 11 medewerkers werkzaam als persoonlijk begeleider waarvan er één op ZZP basis wordt ingezet en één medewerker een beroepsopleidende leerweg (BOL) volgt. Ook is er een, in verband met Corona, gefinancierde 'Zorgbuddy'. Deze ondersteunt bewoners bij huishoudelijke taken zoals schoonmaken en koken en organiseert recreatieve activiteiten, bijvoorbeeld samen darten of sporten. De verrichtingen worden uitgevoerd onder supervisie van de begeleiding. Er zijn vijf medewerkers werkzaam als toezichthouder. De toezichthouder bewaakt de rust en orde op de locatie in de avond en nacht, met als doel bij te dragen aan de nachtrust en veiligheid van onze bewoners.

Daarnaast heeft Admodum Zorg een zorgmanager, een gedragsdeskundige, een backoffice medewerker en twee financieel medewerkers in dienst. Deze medewerkers zijn werkzaam voor de gehele organisatie.

De arbeidsovereenkomsten van de medewerkers zijn grotendeels afgesloten met de Hooge Boom BV.





Admodum Zorg maakt geen gebruik van vrijwilligers. Er wordt wel gebruik gemaakt van stagiaires/beroepskrachten in opleiding binnen de organisatie.



### 3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het 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	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><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg werkt volgens de presentiemethode. Er wordt samen met de cliënt een perspectiefplan (plan van aanpak) gemaakt. Dit plan is afgestemd op de achtergrond, de mogelijkheden en de wensen van de cliënt. Als de cliënt een cliëntvertegenwoordiger heeft, wordt deze hierbij betrokken. Tijdens dossieronderzoek constateert de toezichthouder dat het taalgebruik in de plannen aansluit bij dat van de cliënten. Uit gesprekken met cliënten blijkt dat medewerkers alert zijn op veranderende mogelijkheden en de ondersteuning hierop aanpassen.</p> <p>In dossiers is zichtbaar dat cliënten worden gestimuleerd om regie te nemen over hun eigen leven.</p> <p>Op twee van de drie locaties worden perspectiefplannen niet aantoonbaar ondertekend door cliënten. In het digitale systeem Zilliz staat bij de perspectiefplannen aangegeven dat cliënten akkoord zijn met het perspectiefplan. Het is niet duidelijk of cliënten inderdaad actief hebben ingestemd met de inhoud van het perspectiefplan. Cliënten hebben geen zelfstandige toegang tot Zilliz.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laat perspectiefplannen altijd aantoonbaar door cliënten ondertekenen.</li></ul>	
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	



	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg werkt met het digitale systeem Zilliz waarin de cliëntdossiers zijn ondergebracht. Het zorgproces bij Admodum Zorg bestaat uit een aantal stappen, vastgelegd in een methodiekbeschrijving. Er wordt begonnen met het verzamelen van informatie, het vaststellen van behoeften en problemen en het vaststellen van zorgdoelen. Uiterlijk zes weken na de intake wordt samen met cliënten een perspectiefplan opgesteld. Dit perspectiefplan wordt uitgevoerd en op vaste momenten geëvalueerd en bijgesteld. Er wordt een exitgesprek gevoerd en nazorg geboden wanneer een cliënt uit zorg gaat. Uit dossieronderzoek en interviews blijkt dat er volgens deze methodiek gewerkt wordt.</p> <p>De perspectiefplannen zijn SMART geformuleerd, gericht op zelfredzaamheid van de cliënten en uitgewerkt in concrete afspraken. De gedragswetenschapper geeft aan dat zij de perspectiefplannen inhoudelijk toetst.</p> <p>Er wordt bijna dagelijks gerapporteerd, zowel algemeen als op doelen. Deze rapportage is wisselend van kwaliteit. Zowel de zorgmanager als de gedragsdeskundige geven aan dat er een traject loopt om de kwaliteit van de rapportages te verbeteren.</p>	
1.3	De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De cliënten ervaren dat ze met respect behandeld worden. Medewerkers geven aan dat ze werken volgens de gestelde omgangsnormen uit de verschillende beleidsdocumenten.</p> <p>Volgens medewerkers en cliënten heerst er een open, ontspannen sfeer op de locaties. De toezichthouder heeft dit ook ervaren tijdens de locatiebezoeken. Er wordt rekening gehouden met andere normen en waarden voortkomend uit diverse geloofsovertuigingen en achtergronden. Dit blijkt ook uit hetgeen cliënten vertellen.</p> <p>De rechten van cliënten worden gewaarborgd. In sommige gevallen wordt geld van cliënten in beheer van de organisatie gegeven. Dit gebeurt op basis van vrijwilligheid en wordt vastgelegd in dossiers.</p>	
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Er wordt gewerkt met persoonlijk begeleiders als vast aanspreekpunt. Cliënten geven aan dat de begeleiders goed bereikbaar zijn en op de hoogte zijn van gemaakte afspraken.</p>	



	<p>Medewerkers vertellen dat de informatieoverdracht verbeterd kan worden. In de roosters is gezien dat niet alle diensten overlappen waardoor er geen ruimte is voor overdracht. Dit is met name het geval in de weekenden en de overdracht van en naar de nachtdienst.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het rooster zo inrichten dat er bij iedere dienstwisseling ruimte is voor een persoonlijke overdracht.</li> </ul>	
1.5	De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Cliënten vertellen dat zij zich vrij voelen om hun mening te geven over de ontvangen begeleiding en dat dit in enkele gevallen heeft geleid tot een wijziging in de begeleiding.</p> <p>Een evaluatie van de geleverde zorg is een vast onderdeel van de periodieke evaluatie van perspectiefplannen. Admodum Zorg heeft als beleid dat er exitgesprekken gehouden worden wanneer bewoners uitstromen. In deze gesprekken kunnen cliënten hun mening geven over de geleverde zorg, zonder dat ze zich nog in een afhankelijke positie bevinden.</p> <p>Admodum Zorg heeft de afgelopen jaren cliënttevredenheidsonderzoeken (CTO's) uitgevoerd. Uitkomsten hiervan worden gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van de geboden hulpverlening. Zo is er naar aanleiding van het CTO een makkelijk leesbare versie van de methodiekbeschrijving voor cliënten gemaakt.</p>	
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg voorziet cliënten op meerdere manieren (digitaal, schriftelijk, mondeling) en op meerdere momenten van relevante informatie.</p> <p>Er is een startklapper gezien met informatie voor nieuwe cliënten. Admodum Zorg past de wijze van communiceren aan op hun doelgroep. Daarnaast wordt door een medewerker gemeld dat formelere informatie (zoals de klachtenregeling) mondeling wordt toegelicht aan cliënten.</p>	
1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de methodiekbeschrijving blijkt dat Admodum Zorg de visie heeft het bestaande netwerk van cliënt waar mogelijk te betrekken. Het onderhouden of uitbreiden van een informeel netwerk is geen standaard onderdeel van het</p>	



	<p>perspectiefplan. Medewerkers en cliënten vertellen dat niet alle cliënten ondersteuning willen op dit thema. De zorgmanager geeft aan dat het betrekken en ontwikkelen van een netwerk een blijvend punt van aandacht is in alle begeleidingstrajecten.</p>	
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg vraagt bij de intake informatie op bij eventuele andere zorgverleners. Ketenpartners geven aan dat ze in het algemeen tevreden zijn over de samenwerking en cliënten ervaren dat er voldoende afstemming is. In het beleid van Admodum Zorg staat het belang van goede samenwerking beschreven. In het personeelshandboek is vastgelegd dat de persoonlijk begeleider contact onderhoudt met alle betrokkenen rondom de bewoner.</p> <p>In de dossiers zijn de verslagen van de MDO's moeilijk terug te vinden. Hierdoor wordt onvoldoende gewaarborgd dat alle medewerkers te allen tijde op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat verslagen van MDO's op een gemakkelijke vindbare eenduidige plaats in het dossier worden opgeslagen.</li> </ul>	
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Bij de intake tekenen cliënten een toestemmingsverklaring om gegevens met derden te delen. Uit dossieronderzoek blijkt dat deze verklaring regelmatig onvolledig is ingevuld. Als een cliënt in zorg is, wordt er niet meer gevraagd om een schriftelijke toestemmingsverklaring voor gegevensuitwisseling met derden. Dit beeld wordt bevestigd in interviews met medewerkers.</p> <p>In het privacyprotocol dat Admodum Zorg hanteert, staat niet beschreven dat cliënten schriftelijk toestemming moeten geven voor het verstrekken van informatie aan derden.</p> <p>Tijdens interviews is gebleken dat meerdere medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de privacyverklaring.</p>	



## Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>In het personeelshandboek van Admodum Zorg staat beschreven dat nieuwe medewerkers een verklaring omtrent het gedrag (VOG) moeten overleggen. Admodum Zorg heeft van alle medewerkers een digitale versie van de VOG's in bezit. De fysieke VOG's waren niet aanwezig. Deze zijn, op één na, later alsnog overlegd.</p> <p>Slechts drie van de in totaal 23 medewerkers hebben een VOG aangeleverd voor datum indiensttreding. 14 medewerkers hebben binnen een maand na start een VOG aangeleverd.</p> <p>Er worden geen VOG's gevraagd aan stagiairs.</p> <p>Admodum Zorg heeft beleidsdocumenten en protocollen die gericht zijn op het waarborgen van de veiligheid van cliënten. Medewerkers zijn bekend met de inhoud van deze stukken. Voorbeelden hiervan zijn het protocol medicatiebeleid, een meldcode huiselijk geweld, omgaan met agressie, vrijheidsbeperkende maatregelen, suïcide-preventie, afwijkend gedrag en veilig incident melden. De documenten zijn wisselend van kwaliteit (overzichtelijk, helder, eenduidig, concreet). Daarnaast heeft de toezichthouder tegenstrijdigheden gevonden in het beleid. Deze tegenstrijdigheden zijn met name binnen één document gevonden.</p> <p>Medewerkers worden geschoold op het gebied van medicatieveiligheid en omgaan met agressie. Dit blijkt uit het scholingsplan en certificaten in de personeelsdossiers.</p> <p>Admodum Zorg heeft medicatie voor een aantal cliënten in beheer. In cliëntdossiers is gezien dat er gebruik wordt gemaakt van BEM-lijsten. Deze medicatie wordt in een afgesloten kast bewaard en er wordt gewerkt met aftekenlijsten. Een aandachtsfunctionaris controleert of conform beleid wordt gehandeld.</p> <p>Admodum Zorg werkt met in- en exclusiecriteria. Ook wordt er gekeken welke locatie passend is voor iedere cliënt. Indien van toepassing wordt voor de</p>	



	<p>intake verslaglegging (bijv. diagnostiek) van externen opgevraagd. Tijdens dossieronderzoek blijkt dat in alle cliëntdossiers een risico-inventarisatie is terug te vinden. In sommige gevallen wordt gebruik gemaakt van een signaleringsplan.</p> <p>Er zijn huisregels voor alle locaties. Zowel uit interviews als uit dossieronderzoek wordt duidelijk dat er actief wordt opgetreden wanneer zich een acute onveilige situatie voordoet.</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><i>Toelichting:</i></p> <p>Op locatie de Hooge Boom geven medewerkers aan dat het pand onoverzichtelijk is. Er is geen cameratoezicht. Het ontbreken van cameratoezicht bemoeilijkt het zicht houden op de veiligheid in het pand. De Hooge Boom beschikt over een crisiskamer die zowel intern als door externen ingezet kan worden. Er zijn geen concrete afspraken over het gebruik van de crisiskamer vastgelegd.</p> <p>Uit de roosters blijkt dat op deze locatie in het weekend niet altijd geschoold personeel wordt ingezet. Uit interview blijkt dat één nachtdienst per weekend belegt is bij een medewerker op afstand. Dit is niet passend bij de doelgroep en zeker niet als de crisiskamer bezet is.</p> <p>Op de locatie Bastionstraat is 24-uursbegeleiding aanwezig. Er is cameratoezicht in de gemeenschappelijke ruimtes en bij de entree.</p> <p>Op locatie Sint Anna Zorg is er geen 24-uursbegeleiding aanwezig. Wanneer er geen begeleiding op locatie is, is een medewerker op afstand telefonisch bereikbaar. Ook bij Sint Anna Zorg is cameratoezicht.</p> <p>Cliënten geven aan dat ze zich over het algemeen veilig voelen in hun woning.</p> <p>Admodum Zorg beschikt over een sanctiebeleid, een vrijheidsbeperkende maatregelen beleid en huisregels die specifiek voor de locaties zijn beschreven. De toezichthouder heeft gezien dat bij verschillende cliënten het schorsingsprotocol is gevolgd. Uit interviews blijkt dat er in het geval van een schorsing contact blijft met cliënt.</p>	
2.3	<p>Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.</p>	



	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De drie woonlocaties zien er verzorgd uit. Cliënten zijn tevreden over de hygiëne in de panden. Cliënten beschikken over eigen voorzieningen. De locatie de Hooge Boom is een oud en gedateerd pand. De panden van de Bastionstraat en Sint Anna Zorg zijn gemoderniseerd.</p> <p>Brandblussers zijn aanwezig en gecheckt door een extern bedrijf in maart 2022. In alle drie de panden zijn ontruimingsplattegronden gezien. Er zijn in de gezamenlijke ruimtes van alle locaties brandmelders gezien. Cliënten en medewerkers geven aan er op alle locaties in 2022 ontruimingsoefeningen zijn geweest.</p> <p>De Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN) heeft samen met een toezichthouder van Brandweer Gelderland-Zuid onderzoek gedaan op locatie De Hooge Boom.</p>	
--	---	--

### Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Zes persoonlijk begeleiders, inclusief de bestuurder, beschikken over een zorgopleiding op hbo-niveau. Daarnaast beschikt de vaste invaller (ZZP) over een hbo-diploma.</p> <p>Vier persoonlijk begeleiders beschikken over een (zorggerelateerd) mbo4-diploma. Eén persoonlijk begeleider volgt een BBL-traject op mbo4-niveau. De 'zorgbuddy' werkt onder supervisie van de begeleiding.</p> <p>Vier toezichthouders hebben een zorggerelateerd mbo4-diploma. Eén toezichthouder is niet in het bezit van een diploma. In het personeelshandboek staat beschreven dat ook toezichthouders een afgeronde gezondheidszorg, welzijnsopleiding op minimaal niveau drie hebben of een opleiding op niveau vier/vijf volgen. Hiermee wordt het beleid, zoals beschreven in het personeelshandboek, niet gevolgd.</p> <p>De zorgmanager en de gedragswetenschapper hebben een wo-opleiding (Pedagogische Wetenschappen) afgerond.</p>	



	<p>Medewerkers handelen volgens beschreven werkwijze en protocollen. Alle protocollen worden jaarlijks besproken in de teams.</p> <p>Personeel kan bij vragen over cliënten laagdrempelig de gedragsdeskundige consulteren. Ook geeft de gedragsdeskundige zo nodig extra scholing aan een medewerker of een team.</p>	
3.2	<p>De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.</p>	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Er is weinig verloop in het personeel van Admodum Zorg. Medewerkers geven aan dat er geen problemen bij het invullen van de diensten zijn. Verlof of ziekte worden onderling opgevangen.</p> <p>Uit de roosters blijkt dat op de locatie Bastionstraat 24/7 personeel aanwezig is dat in het bezit is van een passend diploma.</p> <p>Bij Sint Anna Zorg is er één medewerker zonder passende opleiding. Dit betreft de zorgbuddy. Deze persoon heeft volgens het rooster nooit alleen dienst. Op de Sint Annastraat is 's nachts niemand aanwezig. Wel is er telefonisch iemand bereikbaar van de andere locaties.</p> <p>Op de Hooge Boom hebben twee van de tien medewerkers geen passend diploma. Eén van deze medewerkers is persoonlijk begeleider in opleiding en hij is altijd ingeroosterd met een geschoolde collega. De andere medewerker zonder zorggerelateerd diploma is werkzaam als toezichthouder. Hierdoor zijn er meerdere dagdelen per week waarop geen gediplomeerde medewerker aanwezig is. Het betreft een avond, twee nachten en een ochtend.</p> <p>Tevens kwam uit de interviews naar voren dat één van de geroosterde nachtdiensten in het weekend standaard als bereikbaarheidsdienst wordt ingevuld. Hierdoor is er van 20.00 uur tot 12.00 uur de volgende middag niemand op locatie aanwezig.</p>	
3.3	<p>De aanbieder betoont zich een goed werkgever.</p>	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De medewerkers geven aan dat er is een open en prettige cultuur heerst. Dit is terug te zien in de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Medewerkers voelen de ruimte om zaken aan te kaarten bij de</p>	



	<p>leidinggevende.</p> <p>De cao Gehandicaptenzorg wordt gevolgd. Op alle locaties is een aantal diensten langer dan de maximale werktijd volgens de cao. De taken en verantwoordelijkheden binnen Admodum Zorg zijn vastgelegd in functiebeschrijvingen in het personeelshandboek. Uit dossiercontrole blijkt dat de inschaling niet overeenkomt met het personeelshandboek.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg dat werktijden conform de cao zijn.</li> </ul>	
3.4	<p>De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.</p>	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Medewerkers worden regelmatig bijgeschoold op verschillende onderwerpen waaronder ontwikkelingspsychologie en middelengebruik. Dit staat beschreven in het scholingsplan. Certificaten zijn terug te vinden in het personeelsbestand.</p> <p>Eens in de acht weken ontvangen medewerkers intervisie. Dit wordt begeleid door de gedragsdeskundige.</p> <p>Zowel de bestuurder als medewerkers geven aan dat er functionerings- en beoordelingsgesprekken worden gevoerd. In de personeelsdossiers zijn hier niet altijd verslagen van terug te vinden. Ook de persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) worden in het merendeel van de personeelsdossiers gemist.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leg functionerings- en beoordelingsgesprekken vast in het personeelsdossier.</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><i>Toelichting:</i></p> <p>Stagiairs worden begeleid door medewerkers die daarvoor bekwaam en bevoegd zijn.</p> <p>Uit de interviews met medewerkers komt naar voren dat er geen vrijwilligers of ervaringsdeskundigen worden ingezet. Admodum Zorg heeft geen beleid over het inzetten van leerlingen, stagiaires en vrijwilligers. De dossiers van stagiaires zijn veelal onvolledig. Zo ontbreken er stageovereenkomsten en</p>	



	<p>VOG's in de dossiers.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg dat dossiers van stagiairs worden aangevuld met de noodzakelijke documenten.</li> </ul>	
--	---	--

#### Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Het beleid van Admodum Zorg is om bij klachten eerst met cliënten in gesprek te gaan. Mocht men er samen niet uitkomen is Admodum Zorg aangesloten bij een extern klachtenportaal. De bestuurder geeft aan dat er nog geen klachten via klachtenportaal zijn geweest.</p>	
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De medewerkers geven aan dat Admodum Zorg probeert om cliënten te betrekken bij de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd. Tot op heden blijkt het lastig om cliënten hiervoor te interesseren. Er worden bewonersavonden georganiseerd. Stagiairs zijn op zoek gegaan naar een creatieve manier om cliënten hierbij te betrekken. Het animo blijft echter laag. Cliënten geven in interviews aan dat zij niet geïnteresseerd zijn. De gedragswetenschapper geeft aan dat Admodum Zorg aan het onderzoeken is hoe ze een cliëntenraad kunnen oprichten. Ook hierbij lopen ze er tegenaan dat er weinig blijkt van interesse is vanuit cliënten.</p> <p>Admodum Zorg heeft op alle drie de locaties ideeënbusen hangen. Hiervan wordt aangegeven dat deze niet of nauwelijks worden gebruikt.</p>	
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg heeft een Veilig Incident Meld (VIM) beleid waarin de procedure rond het doen van een melding incident cliënt (MIC) beschreven staat. Nadat incidenten zijn gemeld, worden deze bekeken door de gedragsdeskundige bekeken en met het team besproken. Medewerkers geven aan dat ze zich vrij voelen om incidenten te melden.</p> <p>Bij Admodum Zorg maakt één keer per jaar een trendanalyse van de</p>	



	<p>meldingen. De toezichthouder ziet dat de oorzaak veelal bij cliëntgerichte oorzaken wordt gevonden. Technische en organisatorische (locatie overstijgende) zaken worden minder vaak genoemd.</p> <p>De MIC-meldingen worden in cliëntdossiers bewaard. Dit bemoeilijkt een continue signalering van cliënt overstijgende knelpunten.</p> <p>In het VIM beleid staat beschreven wanneer er een melding gedaan moet worden bij IGJ of Wmo-toezicht.</p>	
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.	
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Admodum Zorg heeft een open cultuur waarin geleerd mag worden. Uit de interviews met medewerkers komt naar voren dat ze weten waar het beleid en protocollen terug te vinden zijn. Alle documenten staan op een centrale en toegankelijke plek. Admodum Zorg werkt op een aantal beleidsterreinen met aandachtsfunctionarissen die tot taak hebben de uitvoering van het beleid te ondersteunen.</p> <p>De beleidsstukken worden nadat ze ontwikkeld of aangepast zijn besproken in de teams tijdens een teamoverleg. Indien nodig worden documenten aangepast en weer met het team besproken. De organisatie volgt hiermee de PDCA-cyclus.</p> <p>Er wordt jaarlijks een directiebeoordeling opgesteld en er is een meerjarenbeleid. In deze twee documenten is er aandacht voor de constante verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning.</p> <p>Admodum Zorg is gecertificeerd volgens de HKZ-norm Kleine Organisatie 2010.</p>	





## 4. Oordeel

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van het Wmo-toezicht over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij Admodum Zorg. 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 17 een voldoende hebben gescoord en 4 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 Admodum Zorg en aan de gecontracteerde gemeenten in Rivierenland en de gemeente Nijmegen als centrumgemeente voor Beschermd Wonen.

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.

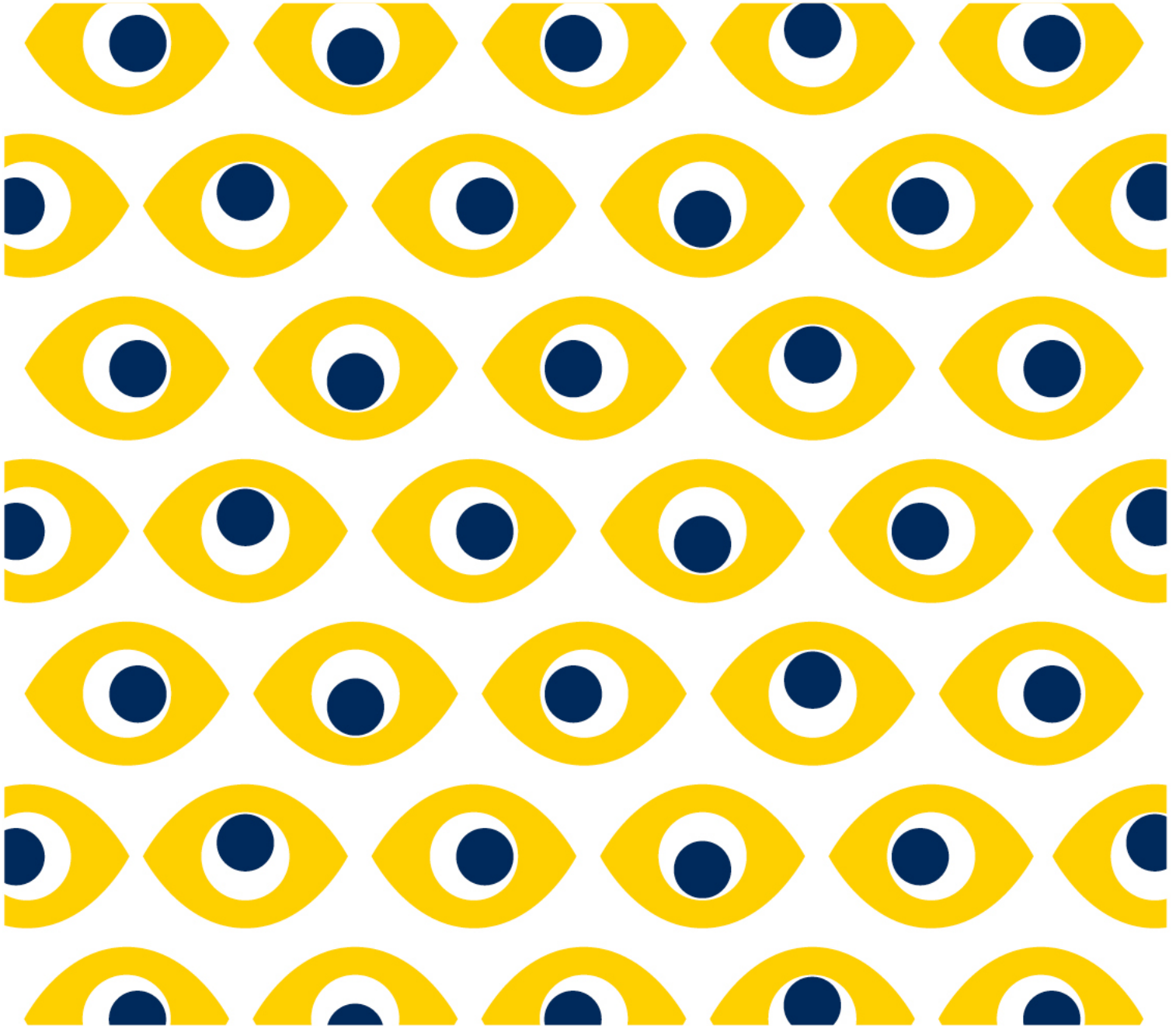
De toezichthouder geeft de gemeenten het advies om Admodum Zorg het volgende op te dragen:

- 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.





Gelderland-Zuid



Wmo-toezicht GGD Gelderland-Zuid  
Postbus 1120, 6501 BC Nijmegen  
T 088 - 144 70 10  
E [wmotoezicht@ggdgelderlandzuid.nl](mailto:wmotoezicht@ggdgelderlandzuid.nl)  
I [www.ggdgelderlandzuid.nl](http://www.ggdgelderlandzuid.nl)

