



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

## Rapport van bevindingen

### Wmo-toezicht Iriszorg; locatie Vince

18 januari 2023





## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Reikwijdte van het toezicht	3
1.3 Werkwijze	4
1.4 Leeswijzer	4
2. Beknopte beschrijving Vince	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Organisatiestructuur	5
3. Bevindingen	8
4. Eindoordeel	17



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In oktober en november 2022 deed het Wmo-toezicht van GGD-Gelderland-Zuid onderzoek bij Stichting IrisZorg, locatie Vince in Nijmegen. Aanleiding voor het toezichtsonderzoek waren twee geweldsincidenten die zich in 2019 en 2020 op de locatie hebben voorgedaan. Beide geweldsincidenten zijn destijds gemeld bij de toezichthouder.

## 1.2 Reikwijdte van het toezicht

Het Wmo-toezicht heeft voor het toezichtonderzoek een deel van het [toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid](#) gebruikt. Gezien de aard van de incidenten uit 2019 en 2020 heeft het toezicht zich beperkt tot de normen die direct verband houden met de veiligheid van cliënten.

De volgende normen zijn getoetst:

- Norm 2.1 Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.
- Norm 2.2 Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.
- Norm 2.3 Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.
- Norm 3.1 De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.
- Norm 3.2 De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.
- Norm 3.4 De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.
- Norm 4.3 De aanbieder leert van incidenten.

Aangezien IrisZorg, locatie Vince ook zorg en hulp verleent waarbij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) toezicht houdt op de kwaliteit, is samenwerking met de IGJ gezocht en gevonden. Tijdens het inspectiebezoek dat de toezichthouders gezamenlijk hebben voorbereid en uitgevoerd, bleek dat Vince op dat moment geen hulp bood aan cliënten op basis van de Jeugdwet. Een gezamenlijke rapportage met de IGJ was derhalve niet aan de orde.



### **1.3 Werkwijze**

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder getoetst in hoeverre IrisZorg, locatie Vince verantwoorde hulp biedt aan cliënten op de locatie. Het toezicht heeft zich in het bijzonder gericht op de thema's veiligheid, deskundigheid en het leren van incidenten.

De toezichthouder verzamelde informatie door middel van observatie, het inzien van documenten, personeelsdossiers en een steekproefsgewijze controle van vier cliëntdossiers. Daarnaast zijn er interviews gehouden met het management, de coördinator zorg, de facilitair coördinator, overige medewerkers van de locatie, een maatschappelijk hulpverlener (MHV-er) van het JeugdFACT en enkele cliënten.

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

### **1.4 Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van IrisZorg, locatie Vince. Hoofdstuk 3 geeft de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. Vervolgens bevat hoofdstuk 4 het oordeel. Ook het advies aan de gemeente staat hier beschreven.

## 2. Beknopte beschrijving Vince

### 2.1 Algemeen

IrisZorg is een zorgorganisatie die zich primair richt op verslavingsproblematiek, vaak in combinatie met andere factoren die maatschappelijke kwetsbaarheid tot gevolg hebben.

Iriszorg biedt vanuit 60 locaties, verdeeld over 19 gemeenten in drie provincies, ondersteuning en behandeling aan haar cliënten. Het aanbod varieert van behandeling, opvang, wonen, woonbegeleiding thuis, dagbesteding, ambulante begeleiding tot preventie en educatie.

### 2.2 Organisatiestructuur

Iriszorg is een stichting. Het werkgebied is voor de aansturing verdeeld in vijf regio's (Lelystad/Noordwest-Veluwe, Arnhem/Valleiregio, Deventer/Apeldoorn, Achterhoek en Nijmegen/Rivierenland). Daarnaast is er een zesde, bovenregionale tak die de klinieken en reclassering herbergt.

Het dagelijks bestuur over Iriszorg ligt in handen van een Raad van Bestuur, bestaande uit twee personen. De Raad van Bestuur wordt bijgestaan door een cliënten- en ondernemingsraad.

Iriszorg heeft een Raad van Toezicht.


De regio Nijmegen/Rivierenland wordt aangestuurd door een regiomanager.

### 2.3 Beschrijving Locatie

Vince is één van de locaties die onder de regio Nijmegen/Rivierenland valt. Het is gelegen in de gemeente Nijmegen aan de rand van Nijmegen en Ubbergen. Vince is gevestigd in het oude klooster van de paters van Lazaristen. Het gebouw bestaat uit twee delen, het oude klooster en een aanbouw die de Toren wordt genoemd.

Bij Vince is er plaats voor 35 jongeren tussen de 16 en 23 jaar. De jongeren zijn verdeeld over drie afdelingen binnen hetzelfde pand: de 24-uursopvang, de crisisopvang en beschermd wonen. Zodra een jongere bij Vince wordt opgevangen, wordt er een maatschappelijk hulpverlener (MHV-er) vanuit het JeugdFact gekoppeld en wordt het begeleidingstraject opgestart.

De 24-uursopvang is de dak- en thuislozenopvang. Alle jongeren die niet ouder dan 23 jaar zijn, geen dak boven hun hoofd hebben en geen gevaar voor de omgeving vormen, zijn welkom.



Van oorsprong is deze afdeling een nachtopvang. Inmiddels kunnen cliënten ook overdag bij Vince verblijven, mits zij deelnemen aan de dagbesteding. De dagbesteding wordt verzorgd door een ervaringsdeskundige. Cliënten die niet aan de dagbesteding meedoen, gaan uiterlijk om 11.00 uur naar buiten en kunnen tussen 17.00 uur en 21.00 uur weer terugkeren op locatie. De jongeren slapen op tweepersoonskamers en hebben gezamenlijk sanitair. Er is een huiskamer waar de jongeren uit de 24-uursopvang op afgesproken tijdstippen terecht kunnen. Cliënten van de 24-uursopvang krijgen drie maaltijden per dag. Er wordt voor de 24-uursopvang een eigen bijdrage van zes euro per persoon per nacht gevraagd.

De crisisopvang biedt iets meer structuur. Cliënten moeten vanuit de 24-uursopvang een stap in hun hersteltraject willen zetten. Er wordt in de crisisopvang gezamenlijk gegeten en gekookt. De jongeren hebben een eigen kamer die ze zelf schoon moeten houden, maar is er gezamenlijk sanitair.


Als cliënten stappen hebben gezet in de crisisopvang kunnen ze doorstromen naar (beschermd) wonen bij Vince. Op de afdeling De Toren, wonen de jongeren begeleid en worden zij voorbereid op een zo zelfstandig mogelijk bestaan. De jongeren hebben hun eigen kamer met sanitair dat ze zelf schoon houden. Er is een gezamenlijke keuken waar de cliënten een eigen maaltijd kunnen koken.

De jongeren uit de crisisopvang en de jongeren die wonen bij Vince delen een woonkamer.

De meeste jongeren die verblijven bij Vince hebben een Wmo-indicatie beschermd wonen of een maatwerkvoorziening crisisopvang. Daarnaast kunnen jongeren er verblijven op basis van een (verlengde) jeugdwetindicatie, een indicatie op basis van de Wlz (Wet langdurige zorg) of een forensische indicatie.

Het team van Vince bestaat uit 21 medewerkers. Het grootste deel van het team, 16 personen, bestaat uit groepswerkers. Twee van de 16 groepswerkers zijn nog in opleiding. De groepswerkers zijn MBO geschoold. 11 van de groepswerkers zijn ook persoonlijk begeleider van cliënten. Er zijn twee toezichthouders die naast een groepswerker nachtdiensten draaien. Het team bevat tevens één ervaringsdeskundige en één administratief medewerker. Onlangs heeft de centrumgemeente Nijmegen een extra subsidie aan Vince toegekend voor een gedragsdeskundige. Deze is gemiddeld 2 uur per week bij Vince aanwezig. De gedragsdeskundige draagt bij aan de deskundigheid van het team door scholing op klinisch vlak en coaching in de omgang met de jongeren. Het team wordt aangestuurd door een coördinator zorg en een facilitair coördinator.

Naast het vaste team van Vince zijn er acht maatschappelijk hulpverleners (MHV-ers) bij de cliënten van Vince betrokken. Deze voornamelijk HBO geschoolde MHV-ers zijn onderdeel van



het Jeugd FACT van Iriszorg. Iedere cliënt heeft zijn persoonlijke MHV-er die regie voert over het gehele zorgtraject van een cliënt binnen IrisZorg.

Centrumgemeente Nijmegen heeft Vince gecontracteerd voor beschermd wonen, beschermd wonen thuis en dagbesteding. Daarnaast ontvangt Iriszorg vanuit de centrumgemeente Nijmegen subsidie voor de maatschappelijke opvang.



### 3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd aan de hand van drie 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 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	
	<p>Tijdens het onderzoek blijkt dat IrisZorg niet voor alle medewerkers in het bezit is van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De organisatie kon aanvankelijk van vijf medewerkers (één groepswerker, drie MHV-ers, één toezichthouder) van Vince geen VOG tonen. Lopende het onderzoek is door deze medewerkers alsnog een VOG aangevraagd. Deze VOG's zijn vervolgens digitaal aan de toezichthouder aangeleverd.</p> <p>Iriszorg is niet in het bezit van de originele VOG's van de medewerkers van Vince, maar enkel van digitale kopieën.</p> <p>De toezichthouder verwacht van de aanbieder dat deze de veiligheid van cliënten bevordert door van alle medewerkers die direct contact met cliënten hebben voor indiensttreding een VOG te eisen en het origineel in bewaring te nemen.</p> <p>Uit interviews en uit de roosters blijkt dat bijna dagelijks een of meer diensten worden ingevuld door een invaller in plaats van een vaste kracht. In reactie op het concept-rapport geeft IrisZorg aan dat krapte op de arbeidsmarkt hier een oorzaak van is. IrisZorg heeft een flexpool met medewerkers die op verschillende locaties kunnen worden ingezet. Meestal wordt echter gebruik gemaakt van de diensten van verschillende uitzendorganisaties.</p> <p>Uitzendkrachten worden bij voorkeur naast een vaste kracht of invalkracht uit de flexpool ingezet maar het komt voor dat er alleen uitzendkrachten op de groep staan. In tegenstelling tot invalkrachten uit de flexpool van de organisatie, hebben uitzendkrachten geen toegang tot cliëntdossiers en</p>	

(veiligheids)protocollen van Vince. Dit komt de veiligheid van de cliënten op locatie niet ten goede. De toezichthouder verwacht van aanbieder dat alle invalkrachten belangrijke veiligheidsprotocollen kunnen inzien en over cliëntinformatie kunnen beschikken die noodzakelijk is voor het waarborgen van de veiligheid.

Vince heeft protocollen op onderwerpen als omgaan met agressie en (hoe om te gaan met overtreding van) huisregels. Uit interviews blijkt dat (vaste) medewerkers weten waar ze de protocollen kunnen vinden en dat de protocollen een leidraad voor hun professioneel handelen zijn.

Nieuwe cliënten krijgen bij binnenkomst een welkomsgesprek met één van de woonbegeleiders (met taken als persoonlijk begeleider). Tijdens dit gesprek wordt ook een inschatting gemaakt van mogelijke risico's. De PB'er heeft vervolgens minimaal eens per twee weken een gesprek met cliënt. Uit interviews blijkt dat medewerkers ervan doordrongen zijn dat het noodzakelijk is om de cliënt en diens problematiek te kennen om de veiligheid van alle betrokkenen te kunnen waarborgen. Uit interviews blijkt dat de woonbegeleiding alle cliënten tweemaal daags opzoeken om een vinger aan de pols te houden.

Binnen een week na binnenkomst op de 24-uursopvang of crisisopvang voert de Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang (CTMO) een indicatiegesprek met cliënten. Tijdens dit gesprek komen alle levensgebieden aan de orde en kunnen eventuele risico's worden besproken. Tijdens dossiercontrole is gezien dat de CTMO-verslaglegging in het dossier van cliënt wordt opgeslagen en toegankelijk is voor de vaste woonbegeleiding.

Iriszorg scheidt de ondersteuning van cliënten in behandeling en woonbegeleiding. Dit betekent dat het dossier van de MHV'er (JeugdFact), waaronder het zorgplan en de voortgangsrapportage, afgeschermd is voor de woonbegeleiding. Alleen wanneer er toestemming is van cliënt kan de PB'er in het cliëntdossier van de maatschappelijk hulpverlener (de MHV'er). De overige woonbegeleiding kan dit niet.

Tijdens dossiercontrole heeft de toezichthouder gezien dat de inhoud van de dossiers sterk wisselend is: veiligheidsrisico's zijn niet in alle gevallen terug te vinden. De toezichthouder acht het van belang dat in ieder cliëntdossier duidelijk naar voren komt (voor zowel MHV'er als voor groepswerkers) óf er veiligheidsrisico's zijn voor de betreffende cliënt, wat deze risico's inhouden en op welke manier medewerkers de risico's kunnen minimaliseren.

	<p>In een aantal cliëntdossiers zijn signaleringsplannen aangetroffen. IrisZorg maakt gebruik van vier soorten signaleringsplannen gericht op psychose, agressie, suïcide en terugvalpreventie verslaving. De signaleringsplannen worden opgesteld door MHV'er of PB'er samen met cliënt.</p> <p>Uit interviews blijkt dat de medewerkers van Vince actief optreden wanneer de veiligheid van cliënten acuut in het geding is. Uit interviews blijkt dat de woonbegeleiding actief ingreep bij een geweldsincident dat zich tussen bewoners heeft afgespeeld.</p> <p>Er wordt gewerkt met in- en exclusiecriteria. Echter, Vince is zich bewust van hun functie als laatste vangnet voor de doelgroep en zal daarom altijd proberen een plek te bieden aan jongeren. Hierbij wordt voldoende rekening gehouden met eventuele veiligheidsrisico's voor de overige cliënten.</p> <p>Op locatie is gezien dat medicatie veilig wordt bewaard, namelijk in een afgesloten kast en geordend per cliënt. Er wordt bijgehouden wanneer medicatie aan cliënten wordt gegeven. Niet alle medewerkers hebben de verplichte e-learning medicatieverstrekking afgerond.</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>Uit interviews blijkt dat cliënten zich over het algemeen veilig voelen bij Vince. Alle gesproken cliënten hebben zich wel eens onveilig gevoeld wanneer zich een incident voordeed, maar dit gevoel verdween snel.</p> <p>Bij Vince wordt gebruik gemaakt van maatregelen ten behoeve van de veiligheid.</p> <p>Het pand is niet vrij te betreden. Wanneer je aan de voordeur komt en wordt binnengelaten, krijg je eerst toegang tot een sluis. Vanuit de receptie krijgen mensen vervolgens toegang tot het gebouw. Cliënten die verblijven bij de Crisisopvang of Beschermd Wonen hebben een pasje waarmee zij het pand kunnen verlaten via de zijdeur. Zij moeten wel aan bellen om binnen te komen via deze zijdeur.</p> <p>Het gebouw is verdeeld in drie gedeelten: de 24-uursopvang, de crisisopvang en beschermd wonen. De delen zijn van elkaar gescheiden door deuren die op slot kunnen. Overdag zijn de deuren open en 's avonds gaan ze op slot. Uit</p>	

interviews blijkt dat sommige cliënten hun weg langs de deur tussen de 24-uursopvang en de crisisopvang vinden door erlangs te klimmen via de balustrade.

Cliënten kunnen de deur van hun kamer van binnen afsluiten.

Bij Vince worden ten behoeve van de veiligheid kamercontroles gehouden. Hiervoor is een richtlijn opgesteld. Cliënten zijn hiervan op de hoogte gebracht en gaan akkoord door ondertekening van de Leefregels Opvang en Woonvoorzieningen Iriszorg.

Er worden tevens urinemetingen uitgevoerd. De MHV-er bepaalt het beleid omtrent deze metingen.

Er wordt gebruik gemaakt van cameratoezicht op de gangen en in een aantal gemeenschappelijke ruimtes. De camera's hangen voor cliënten zichtbaar in de ruimte. De beelden die worden gemaakt, kunnen live bekeken worden vanuit de twee kantoren. Het terugkijken van de beelden is op locatie niet mogelijk. Hiervoor moet een externe afdeling worden ingeschakeld. Er worden geen schriftelijke afspraken met cliënten gemaakt over het gebruik van camera's.

Er is 24 uur per dag begeleiding op de locatie. 's Nachts zijn er twee medewerkers wakend op locatie, een toezichthouder en een groepswerker. Zij verblijven het grootste deel van hun dienst in het kantoor dat zich bij de ingang bevindt.

De kamers van de 24-uursopvang liggen het dichtst bij de kantoren van de begeleiding. Dit is doelbewust gedaan om deze groep cliënten, waarin een hoger verloop is, wat meer nabijheid te bieden.

Vince biedt opvang aan kwetsbare jongeren met uiteenlopende problematiek in verschillende opvangvormen. Door de aanwezigheid van verschillende woonkamers en keukens raken de groepen minder vermengd.

Uit interviews blijkt dat er binnen Vince sprake is van toenemend gebruik van harddrugs. Gebruik van harddrugs is in principe een contra-indicatie voor opvang bij Vince. In de huisregels 'clientversie beleid en leefregels opvang en woonvoorzieningen Iriszorg' staat dat cliënten individuele afspraken maken over het gebruik van alcohol, drugs en medicatie. De coördinator zorg geeft aan dat ze zoeken naar een balans tussen het bieden van opvang van een cliënt die verdovende middelen gebruikt en het beperken van risico's voor de rest van de cliënten.

	<p><u>Verbetermaatregel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak afspraken met cliënten over het gebruik van cameratoezicht en waar nodig andere vrijheidsbeperkende maatregelen en leg deze vast in het cliëntdossier.</li> </ul>	
2.3	<p>Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.</p>	
	<p>Vince heeft 3 verschillende vormen van opvang.</p> <p>De cliënten die op 24-uursopvang verblijven, slapen in tweepersoonskamers die voorzien zijn van een bed en kast. Er zijn gemeenschappelijke douches en toiletten. Jongens en meiden delen geen kamer en ook het sanitair is gescheiden.</p> <p>Er is een gemeenschappelijke woonkamer voor de cliënten van de 24-uursopvang.</p> <p>Op de crisisopvang hebben cliënten een kamer voor zichzelf. Ook zij delen douches en toiletten, gescheiden voor jongens en meiden.</p> <p>De cliënten van de crisisopvang kunnen samen eten in de eetkamer. In de aangrenzende keuken kan door een van de cliënten worden gekookt. De keuken is alleen vrij toegankelijk wanneer er eten klaargemaakt wordt.</p> <p>De beschermd wonen-clieënten hebben een eigen kamer en eigen sanitair. Zij kunnen koken in een gemeenschappelijke keuken om vervolgens op hun eigen kamer te eten.</p> <p>De cliënten van de crisisopvang en de beschermd wonen-clieënten delen samen een gemeenschappelijke woonkamer.</p> <p>Uit interviews blijkt dat er dagelijks een schoonmaakster komt om de gemeenschappelijke ruimtes waaronder het sanitair van de 24-uursopvang en de crisisopvang schoon te maken. Ook de slaapkamers van de 24-uursopvang worden schoongemaakt. Tijdens het inspectiebezoek oogt het schoon.</p> <p>Vince beschikt over brandmelders die aan een brandmeldcentrale zijn gekoppeld. In het pand hangen blusmiddelen die periodiek worden gekeurd. Er is vluchtwegaanduiding en noodverlichting aanwezig.</p> <p>Uit een door Vince verstrekt scholingsoverzicht blijkt dat maar twee</p>	

	medewerkers van Vince de intern verplichte BHV-scholing hebben afgerond.  <u>Verbetermaatregel:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat er altijd iemand op locatie is met een geldig BHV-certificaat.</li> </ul>	
--	---	--

### Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	
	<p>Het team van Vince bestaat uit 21 medewerkers: 11 groepswerkers met taken als persoonlijk begeleider, drie groepswerkers, twee groepswerkers in opleiding, een ervaringsdeskundige, twee toezichthouders, een gedragsdeskundige en een administratief medewerker. Het team wordt aangestuurd door een coördinator zorg en een facilitair coördinator.</p> <p>Van de 11 groepswerkers/persoonlijk begeleiders hebben negen medewerkers een relevant mbo4-diploma. Eén persoonlijk begeleider heeft een diploma op mbo3-niveau en volgt nu een EVC-traject op niveau 4. Eén persoonlijk begeleider beschikt niet over een relevant diploma. IrisZorg stelt als opleidingseis voor de functie persoonlijk begeleider dat een medewerker beschikt over een relevant diploma op minimaal Mbo4-niveau. In twee gevallen wordt hieraan niet voldaan.</p> <p>Van de vijf groepswerkers werken er twee alleen tijdens de nachten. Eén van deze medewerkers heeft een beveiligingsdiploma en volgt een relevante mbo3-opleiding. De andere groepswerker beschikt over een relevant diploma. Drie groepswerkers werken overdag. Eén van hen is in opleiding en beschikt (nog) niet over een relevant diploma. De andere twee groepswerkers beschikken over een zorggerelateerd mbo3- of mbo4-diploma. IrisZorg stelt voor de functie groepswerker een relevante opleiding op Mbo3-niveau als norm. In twee gevallen wordt (nog) niet aan deze eis voldaan. Een van de ongediplomeerde medewerkers staat structureel alleen naast een collega met een niet-zorg gerelateerde opleiding op Mbo2-niveau.</p> <p>Gezien de complexiteit van de doelgroep en de dynamiek van het wonen in groepsverband, vindt de toezichthouder het niet passend dat er bij Vince enkel groepswerkers worden ingezet met een opleiding op Mbo-niveau.</p> <p>De ervaringsdeskundige beschikt over certificaat ervaringsdeskundige op niveau 5.</p>	

	<p>De coördinator zorg heeft een zorggerelateerde beroepsopleiding op hbo-niveau.</p> <p>Daarnaast zijn er acht MHV-ers vanuit het JeugdFACT betrokken bij individuele cliënten van Vince. Zeven van hen hebben een relevant diploma op minimaal hbo-niveau en één MHV-er beschikt over een relevant diploma op mbo-niveau.</p> <p>Uit interviews blijkt dat groeps werkers met name deskundigheid betrekken vanuit de deskundigheid van de MHV-ers die bij individuele cliënten zijn betrokken. Het team is onlangs aangevuld met een gedragsdeskundige (voor gemiddeld twee uur per week). De gedragsdeskundige draagt bij aan de deskundigheid van het team door scholing op klinisch vlak en coaching in de omgang met cliënten.</p>	
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	
	<p>Uit interviews blijkt dat zowel medewerkers als cliënten ervaren dat de begeleiding het vaak te druk heeft om alle benodigde ondersteuning aan cliënten te bieden. De inzet van invalkrachten zorgt daarnaast voor een nog hogere werkdruk voor de vaste begeleiding.</p> <p>De vroege dienst loopt bij Vince van 7.00 uur tot 15.30 uur. Het streven van de aanbieder is om voor deze dienst doordeweeks drie medewerkers in te roosteren. Vanwege gebrek aan personeel lukt dit nu niet altijd.</p> <p>Irizzorg hanteert een heldere achterwachtregeling. Er is een centraal telefoonnummer met een 24-uursbereikbaarheid. Van daaruit kan worden doorgeschakeld naar een medische en zorginhoudelijke achterwacht.</p>	
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	
	<p>De coördinator zorg is verantwoordelijk voor de zorginhoud op kwaliteit en veiligheid en coacht vanuit deze rol de medewerkers individueel en in teamverband op de methodiek die binnen Vince wordt gebruikt.</p> <p>Daarnaast vindt iedere zes weken een casuïstiek-bespreking aan de hand van</p>	

	<p>de methodiek plaats.</p> <p>Uit interviews en documentenonderzoek blijkt dat er een breed aanbod aan scholing is voor de medewerkers van Vince. De organisatie stelt medewerkers verplicht om een deel van de trainingen jaarlijks te volgen. Uit het scholingsoverzicht blijkt dat een deel van de medewerkers de jaarlijkse verplichte scholing (bijvoorbeeld suïcidepreventie) niet heeft afgerond.</p> <p>In slechts één personeelsdossier is een verslag van een functioneringsgesprek teruggevonden. Gezien is dat er jaargesprekken voor het najaar zijn ingepland.</p> <p><u>Verbetermaatregel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dat medewerkers en leidinggevende periodiek en gestructureerd in gesprek gaan over het functioneren van de medewerker, over gewenste ontwikkelingen en de facilitering hiervan en leg gemaakte afspraken vast.</li> <li>• Zorg dat de eisen die de organisatie aan het volgen van scholing stelt ook daadwerkelijk behaald worden.</li> </ul>	
--	--	--

#### Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

4.3	De aanbieder leert van incidenten.	
	<p>De aanbieder hanteert een procedure voor het melden van incidenten. In documenten is gezien dat medewerkers van Vince incidenten ook daadwerkelijk melden. Uit interviews blijkt dat de incidenten maandelijks tijdens een teamoverleg worden besproken. Soms worden er verbeterpunten doorgevoerd naar aanleiding van een incident.</p> <p>Aanbieder heeft in een jaarverslag Kwaliteit en Veiligheid 2021 een paragraaf opgenomen over Veilig Incidenten Melden. Bij Vince wordt voornamelijk gemeld over agressie en grensoverschrijdend gedrag. Iriszorg is een project 'de-escalerend werken' gestart op basis van het hoge aantal meldingen op dit vlak. In een lijst met gevolgde en geplande scholing voor medewerkers van Vince is te zien dat er aandacht wordt geschonken aan de-escalerend werken. In bovengenoemd jaarverslag is niet terug te vinden of incidenten voldoende diepgaand worden geanalyseerd zodat de juiste verbetermaatregelen kunnen</p>	



	worden geformuleerd. De coördinator zorg geeft aan dat zij voor locatie Vince de incidenten analyseert en eventuele trends signaleert. Hiervan heeft toezichthouder geen rapportage gezien.	
--	---	--





## 4. Eindoordeel

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van het Wmo-toezicht over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij IrisZorg, locatie Vince. Ook wordt het advies van de toezichthouder aan de gemeente beschreven en het vervolg.

### 4.1 Conclusies van het onderzoek

De toezichthouder heeft drie thema's onderzocht: veiligheid van de cliënt (norm 2.1 t/m 2.3), deskundigheid van de professional (norm 3.1, 3.2 en 3.4) en kwaliteitsbeheersing (norm 4.3).

De toezichthouder concludeert dat van de zeven onderzochte normen er vier een voldoende hebben gescoord en drie 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 IrisZorg en aan de gemeente Nijmegen als centrumgemeente voor beschermd wonen en maatschappelijk opvang.

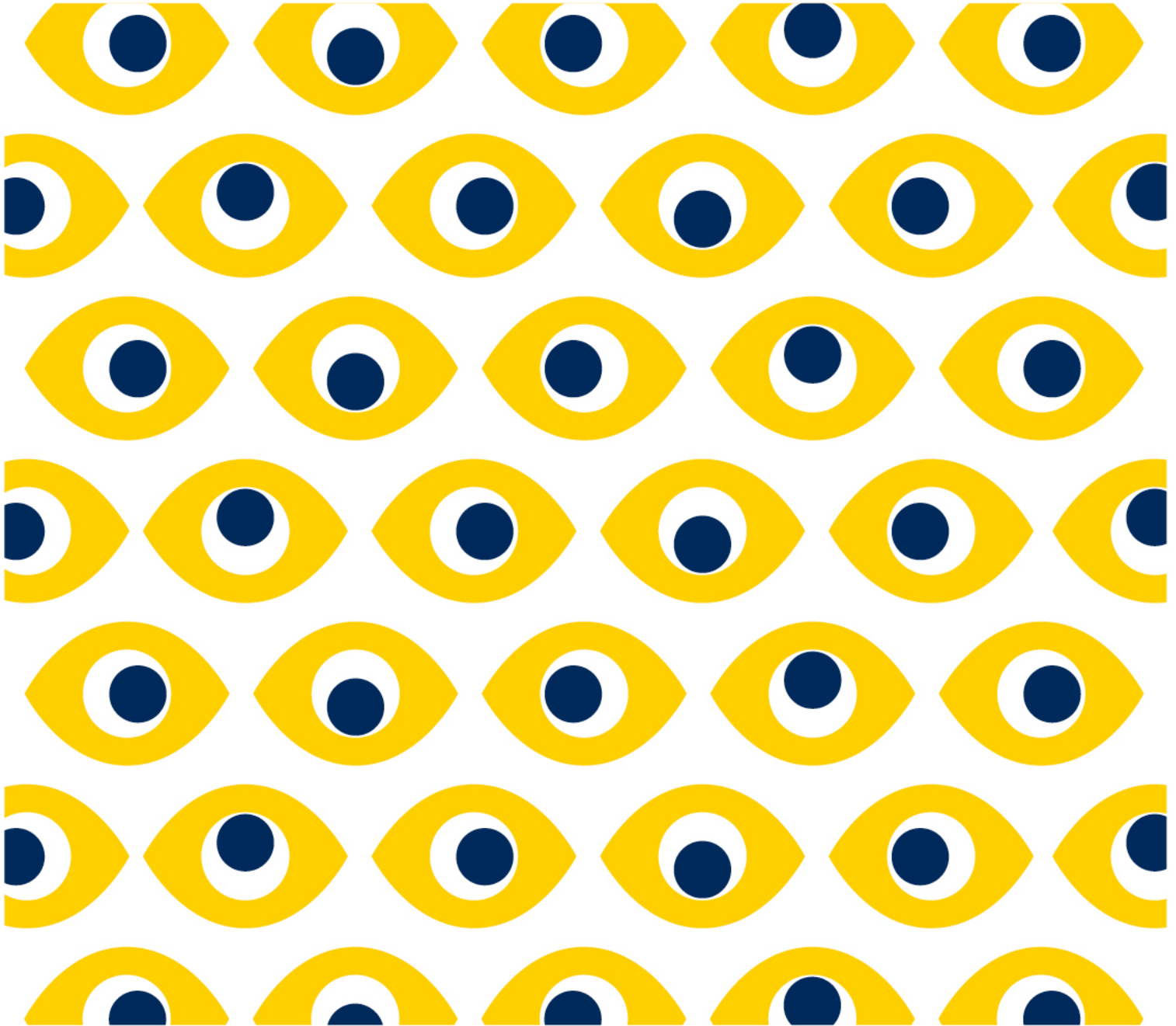
De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd is tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepaalt de gemeente.

De toezichthouder adviseert de gemeente om IrisZorg het volgende op te dragen:

- Zo spoedig mogelijk te voldoen aan alle normen die toezichthouder als 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.



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)

