



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

Rapport van bevindingen

Hertoets Wmo-toezicht Admodum Zorg

22 augustus 2023





Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Werkwijze	4
1.3.	Toetsingskader	5
1.4.	Leeswijzer	6
2.	Beknopte beschrijving Admodum Zorg	7
2.1.	Algemeen	7
2.2.	Organisatiestructuur	7
2.3.	Beschrijving locaties	8
2.4.	Medewerkers	8
3.	Bevindingen	10
3.1.	Thema 1: Cliëntgerichtheid	11
3.2.	Thema 2: Veiligheid van de cliënt	15
3.3.	Thema 3: Deskundigheid van de professional	18
4.	Oordeel	23
4.1.	Conclusies van het onderzoek	23
4.2.	Vervolg en advies	23

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In het voorjaar van 2022 heeft het Wmo-toezicht van GGD Gelderland Zuid onderzoek gedaan bij Admodum Zorg.

In het rapport van dit toezichtonderzoek, d.d. 7 juli 2022¹, vermeldde het Wmo-toezicht haar bevindingen. Naar aanleiding van het rapport heeft de gemeente Nijmegen Admodum Zorg op 25 juli 2022 de volgende aanwijzing gegeven:

- *alle volgens de toezichthouder noodzakelijke verbetermaatregelen te nemen op de normen waarop uw organisatie als onvoldoende is beoordeeld met als te behalen resultaat een voldoende beoordeling van de toezichthouder;*
- *op de normen waarop uw organisatie als voldoende wordt beoordeeld, de in het rapport opgesomde verbeterpunten op te pakken.*

Op 2 mei 2023 kondigde de toezichthouder een hertoets aan om te onderzoeken of de noodzakelijke verbeteringen zijn gerealiseerd. Dit rapport beschrijft de bevindingen van de hertoets.

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.

Admodum Zorg heeft na het eerste onderzoek een schriftelijk verslag aangeleverd met daarin de stand van zaken van de gestelde verbetermaatregelen.

¹ <https://ggdgelderlandzuid.nl/professionals/overige-professionals/maatschappelijke-zorg/wmo-toezicht/publicaties/>

Ter aanvulling op de schriftelijke verslaglegging heeft de toezichthouder Admodum Zorg gevraagd een aantal documenten aan te leveren die betrekking hadden op de verbeterpunten. Ook zijn er gesprekken gevoerd met de bestuurder, de zorgmanager, medewerkers en een cliënt. Daarnaast zijn cliënt- en personeelsdossiers onderzocht. Vanwege de aard van de noodzakelijke verbetermaatregelen heeft de toezichthouder ook tijdens de hertoets een locatiebezoek aan de Hooge Boom en bijbehorende woonlocaties afgelegd.

De uitkomsten van het 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](#) gebruikt.

Tijdens de hertoets zijn alleen de normen onderzocht die in de eerste toezichtsonderzoek als onvoldoende zijn beoordeeld óf waarbij verbeterpunten zijn geformuleerd.

Het betreft de volgende normen:

Thema 1: Cliëntgerichtheid

- Norm 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.
- Norm 1.4: De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.
- Norm 1.8: De cliënt krijgt integrale ondersteuning.
- Norm 1.9: De privacy van de cliënt is gewaarborgd.

Thema 2: Veiligheid van de cliënt

- 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.

Thema 3: Deskundigheid van de professional

- Norm 3.2: De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.
- Norm 3.3: De aanbieder betoont zich een goed werkgever.

- Norm 3.4: De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.
- Norm 3.5: Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van Admodum Zorg. 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.

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 hoofdlocaties met daarbij behorende losse woningen 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 verblijven er geen cliënten op basis van Wmo-indicaties. Vanuit centrumgemeente Nijmegen wordt zowel via ZIN (maatwerkovereenkomst) 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. Bestuurders van De Hooge Boom BV zijn Carduchi Holding BV (sinds 19 april 2023) en 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 Anna Zorg richt zich volgens het Handelsregister op Maatschappelijke opvang met overnachting. De indicaties van de cliënten van Sint Anna Zorg worden afgegeven op naam van Admodum Zorg B.V.

2.3. Beschrijving locaties

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 de hertoets wonen er zes cliënten met een Wmo-indicatie: twee cliënten hebben een indicatie Beschermd Thuis (PGB), vier cliënten hebben een Beschermd Wonen indicatie (ZIN). De locatie beschikt in de kelder over een ruimte met fitness-faciliteiten. Er is een gemeenschappelijke keuken.

Tijdens de hertoets woont een zesde Wmo-cliënt in een door Admodum Zorg gehuurd pand aan de Daalsehof. De begeleiding en bereikbaarheid wordt vanuit het team van de locatie Bastion geleverd.

De Hooge Boom

De Hooge Boom is gevestigd in een voormalige pastorie aan de Groenestraat in Nijmegen. Deze locatie heeft 14 woonplekken met eigen faciliteiten en een crisiskamer die voor in- en extern gebruik ingezet kan worden.

Tijdens de hertoets wonen er vier cliënten met een Wmo-indicatie Beschermd Wonen. Twee van hen wonen in de pastorie. Eén van hen woont in een door aanbieder gehuurd huis in de wijk Tolhuis en een andere Wmo-cliënt woont in een kamer aan de Groenestraat. Deze kamer is in een pand van een andere zorgaanbieder. De begeleiding en bereikbaarheid van zowel Tolhuis als de Groenestraat wordt vanuit het team van de locatie De Hooge Boom geleverd.


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 tijdsplan voldoende zelfstandigheid te ontwikkelen teneinde te kunnen uitstromen. Ten tijde van de hertoets wonen er zes cliënten met een Wmo-indicatie: vijf met een indicatie Beschermd Wonen en één met een locatie Beschermd Thuis PGB.

Admodum Zorg levert op zowel de Bastionstraat, Sint Anna Zorg als de Hooge Boom naast Wmo-gefinancierde ondersteuning ook zorg in het kader van de Wlz en de Jeugdwet.

2.4. Medewerkers

Ten tijde van de hertoets heeft Admodum Zorg 29 medewerkers in dienst. Hiervan zijn 15 medewerkers werkzaam als persoonlijk begeleider. Drie van hen worden ingehuurd als ZZP'er. Zes medewerkers zijn werkzaam als toezichthouder. Eén van deze toezichthouders wordt ingewerkt voor de functie persoonlijk begeleider.



Naast bovengenoemde medewerkers zijn de directeur, de zorgmanager en de gedragsdeskundige inhoudelijk betrokken. Verder werken er vijf medewerkers in niet-zorggerelateerde, ondersteunende functies.

Admodum Zorg heeft ten tijde van de hertoets geen vrijwilligers of stagiairs.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de hertoets 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. In de hertoets is gekeken naar:

- de normen die in het eerste onderzoek onvoldoende (rood) scoorden;
- de normen die weliswaar voldoende (groen) scoorden, maar waar nog verbeterpunten waren aangegeven door de toezichthouder.

Per norm die in het eerste onderzoek rood is gescoord, wordt eerst een samenvatting gegeven van de bevindingen uit de eerste toets. Daarna worden de actuele bevindingen van de toezichthouder vermeld en wordt een actueel oordeel gegeven: voldoende (groen) of onvoldoende (rood). Bij de normen die voldoende zijn, kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm die onvoldoende (rood) scoort, kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn.

Bij de normen die bij het eerste onderzoek groen zijn gescoord met verbeterpunten, wordt eveneens een samenvatting gegeven van de bevindingen uit het eerste onderzoek. Hierna volgen de bevindingen ten aanzien van de verbeterpunten. Het actuele oordeel is hierop gebaseerd.

3.1. Thema 1: Cliëntgerichtheid

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
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.	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022 (samenvatting):</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.</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><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Laat perspectiefplannen altijd aantoonbaar door cliënten ondertekenen. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>In alle onderzochte cliëntdossiers is gezien dat cliënten hun perspectiefplannen fysiek of digitaal hebben ondertekend. Uit interviews blijkt dat cliënten middels Extranet hun dossier in kunnen zien en hun perspectiefplan digitaal kunnen accorderen.</p> <p>Nog niet iedere cliënt heeft het Extranet account in gebruik genomen. De aanbieder geeft aan dat cliënten gemotiveerd en ondersteund worden bij het gebruik maken van de digitale toegang.</p>		

1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	v	v
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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. 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 in de overdracht van en naar de nachtdienst.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het rooster zo inrichten dat er bij iedere dienstwisseling ruimte is voor een persoonlijke overdracht. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Uit de dienstroosters en uit interviews blijkt dat alle diensten bij Admodum Zorg elkaar overlappen. Hierdoor is er gelegenheid voor een persoonlijke overdracht. Medewerkers vertellen dat er een checklist is ontwikkeld aan de hand waarvan de overdracht plaatsvindt.</p>		
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.	v	v
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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. In de dossiers zijn de verslagen van de mdo's moeilijk terug te</p>		

	<p>vinden. Hierdoor wordt onvoldoende gewaarborgd dat alle medewerkers te allen tijde op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat verslagen van mdo's op een gemakkelijke vindbare eenduidige plaats in het dossier worden opgeslagen. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Tijdens het onderzoek is gezien dat aan de digitale cliëntendossiers een aparte map is toegevoegd ten behoeve van verslaglegging van mdo's. In de onderzochte cliëntdossiers zijn in de mappen mdo-verslagen aangetroffen. In interviews met medewerkers wordt bevestigd dat er met de nieuwe mappenstructuur wordt gewerkt.</p>		
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	o	v
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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. In het privacy protocol dat Admodum Zorg hanteert, staat niet beschreven dat cliënten schriftelijk toestemming moeten geven voor het verstrekken van informatie aan derden. Tijdens interviews is gebleken dat meerdere medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de privacyverklaring.</p> <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Aanbieder heeft het privacybeleid herzien (Privacyverklaring (potentiële) cliënten). In deze verklaring is duidelijk omschreven</p>		

	<p>hoe de privacy van cliënten wordt geborgd. De privacyverklaring is geplaatst op de website en wordt fysiek aan cliënten verstrekt.</p> <p>Uit dossieronderzoek blijkt dat er bij Admodum Zorg nieuwe formulieren in gebruik zijn genomen waarmee cliënten toestemming geven voor het delen van informatie met derden. Op de formulieren kan de cliënt per organisatie en contactpersoon aankruisen voor welke informatie toestemming wordt gegeven.</p> <p>In het nieuwe privacybeleid staat beschreven dat wanneer er een nieuwe organisatie/persoon in het leven van een cliënt komt die belang heeft bij het uitwisselen van informatie, er toestemming wordt gevraagd aan de cliënt. Uit interviews en uit dossiercontrole blijkt dat dit beleid in de praktijk wordt uitgevoerd.</p> <p>Er staat op het formulier geen geldigheidsduur voor de toestemming vermeld. Ook ontbreekt op het formulier met welk doel de gegevens uitgewisseld worden. Het is voor cliënten van belang dat ze op ieder moment weten waarvoor ze toestemming hebben gegeven.</p> <p>Uit interviews blijkt dat medewerkers alleen toegang hebben tot dossiers van cliënten wanneer dit noodzakelijk voor de uitvoering van hun werk.</p> <p>Aanbieder heeft intern een functionaris gegevensbescherming aangesteld.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leg per toestemming, voor het uitwisselen van informatie, vast wat het doel en de geldigheidsduur is. 		
--	--	--	--

3.2. Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022 (samenvatting):</i></p> <p>Admodum Zorg heeft van alle medewerkers een digitale versie van de VOG's in bezit. De fysieke VOG's waren aanvankelijk niet aanwezig. Slechts drie van de in totaal 23 medewerkers hebben een VOG aangeleverd voor datum indiensttreding. 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. De documenten zijn wisselend van kwaliteit. Daarnaast heeft de toezichthouder tegenstrijdigheden gevonden in één beleidsstuk.</p> <p>Medewerkers worden geschoold op het gebied van medicatieveiligheid en omgaan met agressie. Dit blijkt uit het scholingsplan en certificaten in de personeelsdossiers. Bij Admodum Zorg wordt zorgvuldig met medicatiebeheer omgegaan.</p> <p>Admodum Zorg werkt met in- en exclusiecriteria. Ook wordt er gekeken welke locatie passend is voor iedere cliënt. 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>		

	<p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Admodum Zorg beschikt over de fysieke VOG's van alle medewerkers. Uit dossiercontrole blijkt dat de 10 medewerkers die in dienst zijn getreden sinds het eerste toezichtsonderzoek een VOG hebben aangeleverd vóór aanvang van de werkzaamheden.</p> <p>In het aangeleverde stagebeleid "Beleidsdocument stagiaires" staat beschreven dat aanbieder aan stagiaires om een VOG vraagt. Omdat tijdens de hertoets geen stagiaires werkzaam waren, heeft toezichthouder niet kunnen toetsen of dit beleid in de praktijk wordt uitgevoerd.</p> <p>Admodum Zorg heeft de beleidsdocumenten en protocollen die onvoldoende van kwaliteit waren herzien. De manager geeft aan dat documenten en protocollen periodiek worden aangepast en met het team worden gedeeld. Toezichthouder heeft de documenten ingezien en concludeert dat de inhoud overzichtelijk, concreet en eenduidig is.</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>	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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. 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 belegd 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> <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Uit de roosters en uit interviews blijkt dat er op locatie de Hooge Boom altijd een medewerker aanwezig is, ook 's nachts en in het weekend. Er zijn heldere afspraken over het gebruik van de crisiskamer in een beleidsdocument vastgelegd waaronder een procedure tot toelating met een duidelijke toedeling van verantwoordelijkheden.</p> <p>In de gemeenschappelijke ruimtes op de begane grond van locatie de Hooge Boom is cameratoezicht ingesteld. Hierdoor kan er beter zicht worden gehouden op de veiligheid. De bestuurder geeft aan dat de huidige vorm van cameratoezicht tijdelijk is. Wanneer de vereiste toestemming is gekregen om bouwtechnische wijzigingen aan te brengen in het pand (met monumentenstatus), zal in de algemene ruimtes van het gehele pand een permanente vorm van cameratoezicht worden geïnstalleerd.</p> <p>De toezichthouder heeft naast de Hooge Boom een bezoek gebracht aan de twee andere locaties waar cliënten wonen die begeleiding ontvangen van het team van de Hooge Boom. Op deze locaties is niet permanent begeleiding aanwezig. De aanbieder geeft aan dat er 24/7 telefonische bereikbaarheid vanuit de Hooge</p>		
---	--	--

	Boom geregeld is. Deze locaties beschikken over voldoende voorzieningen, zijn schoon en opgeruimd. Er zijn maatregelen ten behoeve van de brandveiligheid waargenomen zoals brandblusmiddelen, vluchtwegaanduiding en vluchtwegen.		
--	--	--	--

3.3. Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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> <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Uit interviews en uit roosters blijkt dat er op de locaties Bastion en de Hooge Boom 24/7 personeel aanwezig. Voor de slaapdiensten worden toezichthouders ingezet. Deze dragen zorg voor het rustig verlopen van de nachten en staan klaar als er iemand nodig is. Daar waar diploma's worden beschreven betreffen het zorggerelateerde diploma's.</p> <p>Op de locatie Bastion beschikken twee persoonlijk begeleiders over een hbo-diploma, twee persoonlijk begeleiders beschikken over een mbo-4 diploma en één persoonlijk begeleider in opleiding volgt een hbo (Social Work) studie. De manager geeft aan dat deze begeleider geen eigen caseload heeft. Uit het rooster blijkt dat deze begeleider nooit alléén op de groep staat.</p> <p>Twee toezichthouders beschikken over een mbo-4 diploma. Eén toezichthouder heeft een EVC-traject (persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niveau 4) afgerond.</p> <p>Op de locatie Sint Anna Zorg beschikken drie persoonlijk begeleiders over een hbo-diploma. Eén persoonlijk begeleider beschikt over een mbo-4 diploma.</p> <p>Op de locatie Hooge Boom beschikt één persoonlijk begeleider over een hbo-diploma. Twee persoonlijk begeleiders beschikken over een mbo-4 diploma. Eén persoonlijk begeleider volgt een EVC-traject (persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen niveau 4). Deze medewerker begeleidt zelfstandig cliënten. Volgens het personeelsbeleid ('Personeelshandboek Admodum Zorg') is een afgeronde zorgopleiding op mbo-4 of hbo-niveau een vereiste voor het uitvoeren van de functie van persoonlijk begeleider. Admodum Zorg wijkt hierin af van het eigen beleid.</p> <p>Eén toezichthouder wordt ingewerkt als persoonlijk begeleider en</p>		
---	--	--

	<p>beschikt over de propedeuse Social Work. De manager vertelt dat de bachelor is behaald.</p> <p>Eén van de toezichthouders volgt een EVC-traject (hbo jeugd- en gezinsprofessional). Eén toezichthouder heeft een mbo-4 diploma en één toezichthouder heeft een mbo-3 diploma.</p> <p>Naast de ingeroosterde medewerkers zijn ook de zorgmanager, de gedragsdeskundige en de directeur inhoudelijk betrokken. Zij beschikken over relevante diploma's op hbo- of wo-niveau.</p> <p>Uit het cliëntoverzicht dat Admodum Zorg heeft aangeleverd blijkt dat twee cliënten een periode niet de 24-uurs nabijheid van agogisch personeel hebben gehad waar zij op basis van hun indicatie recht op hadden. Dit betreft een cliënt van Sint Anna Zorg en een cliënt woonachtig in het pand aan de Daalsehof.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volg het eigen personeelsbeleid en zet alleen medewerkers in als persoonlijk begeleider wanneer zij beschikken over een afgerond zorggerelateerd diploma op mbo-4 of hbo-niveau. • Zorg ervoor dat cliënten die volgens de gestelde indicatie 24-uurs nabijheid van agogisch personeel behoeven deze nabijheid ook ontvangen. 		
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	v	v
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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 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</p>		

	<p>dossiercontrole blijkt dat de inschaling niet overeenkomt met het personeelshandboek.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat werktijden conform de cao zijn. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Uit de roosters blijkt dat de werk- en rusttijden van medewerkers voldoen aan hetgeen gesteld is in wet- en regelgeving en de cao Gehandicaptenzorg.</p>		
3.4	<p>De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.</p>	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leg functionerings- en beoordelingsgesprekken vast in het personeelsdossier. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>In alle onderzochte personeelsdossiers van medewerkers die langer dan een jaar in dienst zijn, zit verslaglegging van functioneringsgesprekken. In de verslagen is gezien dat er</p>		

	<p>aandacht is voor de ontwikkeling van medewerkers.</p> <p>Uit interviews blijkt dat er een scholing is georganiseerd als gevolg van een ontwikkelingswens van een medewerker.</p>		
3.5	<p>Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.</p>	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets juli 2022:</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 VOG's in de dossiers.</p> <p><u>Verbeterpunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg dat dossiers van stagiaires worden aangevuld met de noodzakelijke documenten. <p><i>Toelichting hertoets maand 2023:</i></p> <p>Tijdens de hertoets waren er geen stagiaires werkzaam bij aanbieder.</p> <p>Aanbieder heeft een beleidsstuk opgesteld over de inzet van stagiaires. Hierin is opgenomen dat stagiaires een verklaring omtrent het gedrag (VOG) moeten aanleveren.</p> <p>Uit interviews blijkt dat de stagebegeleiding gedaan wordt door medewerkers met minimaal een hbo-opleiding en minimaal twee jaar werkervaring. De directeur geeft aan dat Admodum Zorg hierin de eisen vanuit de opleiding volgt.</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

In het eerste onderzoek, waarvan de bevindingen zijn vastgelegd in het rapport van 7 juli 2022, concludeerde de toezichthouder dat van de 21 normen er 17 een voldoende hebben gescoord en vier een onvoldoende. Bij de zes normen die voldoende hebben gescoord heeft de toezichthouder aangegeven waar op deelgebieden nog zaken verbeterd moeten worden.

Admodum Zorg voldoet tijdens de hertoets aan de vier normen die onvoldoende (rood) scoorden in de eerste toets. Daarnaast heeft Admodum Zorg de verbeterpunten die de toezichthouder heeft aangegeven op normen die voldoende (groen) scoorden afdoende doorgevoerd.

Daarmee concludeert de toezichthouder dat Admodum Zorg ten tijde van de hertoets aan alle normen uit het Wmo-toetsingskader voldoet. Op twee normen ziet de toezichthouder nog mogelijkheden om de kwaliteit van zorg verder aan te scherpen. Om die reden zijn op twee normen de volgende verbeterpunten geformuleerd:

Norm 1.9:

- Leg per toestemming, voor het uitwisselen van informatie, vast wat het doel en de geldigheidsduur is.

Norm 3.2:

- Volg het eigen personeelsbeleid en zet alleen medewerkers in als persoonlijk begeleider wanneer zij beschikken over een afgerond zorggerelateerd diploma op mbo-4 of hbo-niveau.
- Zorg ervoor dat cliënten die volgens de gestelde indicatie 24-uurs nabijheid van agogisch personeel behoeven deze nabijheid ook ontvangen.

De toezichthouder heeft er vertrouwen in dat Admodum Zorg de openstaande verbeterpunten zal realiseren. Dit vertrouwen is gebaseerd op de ervaring van het afgelopen jaar waarin Admodum Zorg zich heeft opgesteld als een lerende organisatie.

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.

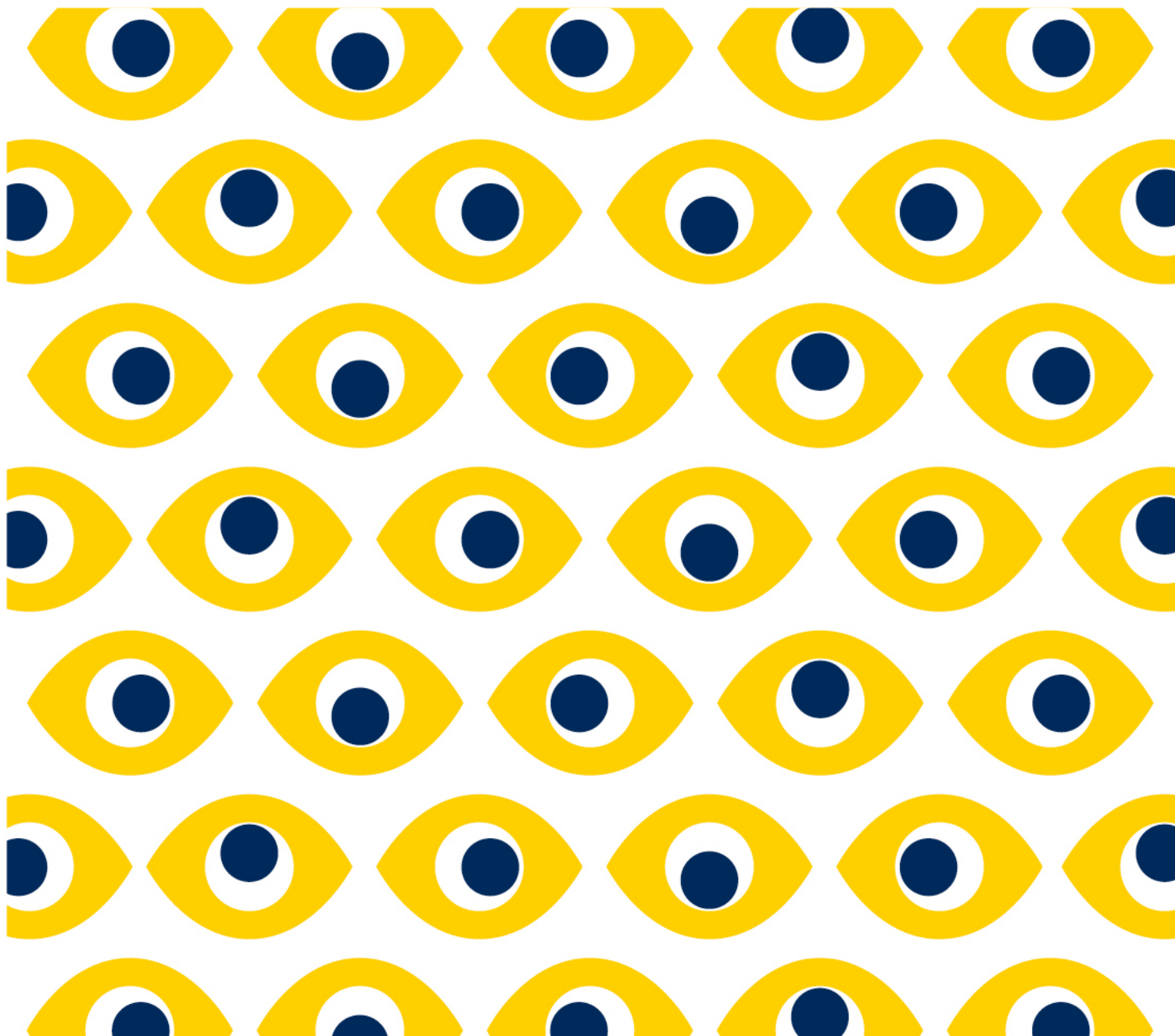
De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepalen de gemeenten.

De toezichthouder adviseert de gemeente Nijmegen, als centrumgemeente voor Beschermd Wonen, om via het contractmanagement de openstaande verbeterpunten te monitoren.





Gelderland-Zuid



Wmo-toezicht GGD Gelderland-Zuid
Postbus 1120, 6501 BC Nijmegen
T 088 - 144 70 10
E wmotoezicht@ggdgelderlandzuid.nl
I www.ggdgelderlandzuid.nl

