



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

**Definitief rapport van bevindingen
Hertoets Wmo-toezicht Woonzorgnet,
locatie Achter de Bank**

22 mei 2024







Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Werkwijze	4
1.3.	Toetsingskader	5
1.4.	Leeswijzer	6
2.	Beknopte beschrijving Woonzorgnet	7
2.1.	Algemeen	7
2.2.	Organisatiestructuur	7
2.3.	Beschrijving Locatie	7
3.	Bevindingen	9
3.1.	Thema 1: Cliëntgerichtheid	9
3.2.	Thema 2: Veiligheid van de cliënt	16
3.3.	Thema 3: Deskundigheid van de professional	19
3.4.	Thema 4: Kwaliteitsbeheersing	25
3.5.	Beschouwing	28
4.	Oordeel	29

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In juli en augustus 2022 deed het Wmo-toezicht van GGD Gelderland Zuid onderzoek bij Woonzorgnet B.V, locatie Achter de Bank.

In het rapport van dit toezichtsonderzoek, d.d. 21 november 2022, vermeldde de toezichthouder haar bevindingen. Naar aanleiding van het rapport heeft de gemeente Nijmegen Woonzorgnet B.V. op 14 december 2022 de volgende aanwijzing gegeven:

- *alle volgens de toezichthouder noodzakelijke verbetermaatregelen te nemen op de normen waarop uw organisatie nu 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 te integreren;*
- *inzichtelijk te maken hoe u bovenstaande gaat bewerkstelligen door middel van een verbeterplan, en dit plan binnen een termijn van maximaal zes weken na dagtekening van deze brief aan de toezichthouder te overleggen;*
- *te voldoen aan de gestelde hersteltermijnen.*

Op 23 december 2022 heeft Woonzorgnet een verbeterplan toegezonden. In dat plan wordt toegelicht welke acties Woonzorgnet heeft uitgezet naar aanleiding van het eerste rapport.


Op 19 september 2023 kondigde de toezichthouder een hertoets aan om te onderzoeken of de noodzakelijke verbeteringen zijn gerealiseerd. Dit rapport beschrijft de bevindingen van de hertoets van Woonzorgnet B.V.,locatie Achter de Bank (hierna: Woonzorgnet).

1.2. Werkwijze

Het onderzoek richt zich zowel op de woonlocatie Achter de Bank als op ondersteuning die vanuit deze locatie wordt geboden aan de cliënten in de satellietwoningen en aan ambulante cliënten.

Aangezien Woonzorgnet ook diensten verleent aan Wmo-clieënten uit andere regio's en cliënten met een andere indicatie (WLZ), zijn de Wmo-toezichthouders uit deze regio en de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geïnformeerd over het signaal gestuurde onderzoek. We delen de bevindingen van het onderzoek met deze toezichthouders.

Bij de start van deze hertoets heeft de toezichthouder Woonzorgnet gevraagd de VOG's van nieuwe medewerkers en een aantal beleidsdocumenten aan te leveren. De toezichthouder heeft



het afgelopen jaar Woonzorgnet verzocht deze beleidsdocumenten aan te passen naar aanleiding van (zelf)onderzoeken i.v.m. calamiteiten en geweldsincidenten.

De toezichthouder verzamelde daarnaast informatie door middel van observatie, dossiercontrole van de personeelsdossiers en een steekproefsgewijze controle van zes cliëntdossiers. Er zijn interviews gehouden met de operationeel directeur, de teamleider, vijf andere medewerkers en vijf cliënten. Daarnaast zijn het afgelopen jaar drie meldingen geweest van calamiteiten en geweldsincidenten. Zowel de meldingen als de opvolging zijn meegenomen in het onderzoek.

De onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode september 2023 tot en met maart 2024. Het overgrote deel van de bevindingen zijn opgehaald in de periode september tot en met december 2023. Enkele aanvullende bevindingen zijn afkomstig uit februari en maart 2024.

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

1.3. Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het [toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid](#). Dit toetsingskader bestaat uit vier thema's: cliëntgerichtheid, veiligheid van de client, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Tijdens de hertoets zijn alleen de normen getoetst die in het eerste toezichtsonderzoek als onvoldoende zijn beoordeeld of 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 1.2: De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.
- Norm 1.4: De cliënt ervaart continuïteit in de 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 3.1: 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 3.3: 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.

Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

- Norm 4.3 De aanbieder leert van incidenten.
- Norm 4.4 De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 begint met een beschrijving van Woonzorgnet. 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 Woonzorgnet

2.1. Algemeen

Woonzorgnet is een zorgonderneming die zowel ambulante als in kleinschalige woonvoorzieningen mensen met een GGZ-indicatie ondersteunt bij wonen, sociale relaties, werken en zinvolle dagbesteding. Woonzorgnet beschikt over zes woonlocaties in Gelderland: in Nijmegen (twee locaties), Renkum (twee locaties), Rheden en Arnhem. Ook biedt Woonzorgnet, middels Werk aan de Winkel, een ontmoetingsplek voor participatie en herstel voor inwoners van Renkum en Rheden.

2.2. Organisatiestructuur

Woonzorgnet bv is onderdeel van de beursgenoteerde Franse Orpea Groupe.

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

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


2.3. Beschrijving Locatie

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

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

Naast de woonlocatie biedt Achter de Bank begeleiding aan cliënten die wonen in zogenoemde satellietwoningen. Deze bevinden zich op maximaal vijf kilometer van de hoofdlocatie. Deze woningen staan midden in woonwijken en beschikken over alle voorzieningen die een zelfstandige woning nodig heeft. Tijdens het onderzoek wonen acht cliënten op basis van een Wmo-indicatie in een dergelijke woning. De ondersteuning wordt gegeven op basis van een indicatie beschermd wonen of beschermd thuis.

De overige Wmo-clianten ontvangen ambulante ondersteuning vanuit een eigen woning. In de tijd van het onderzoek betrof dit elf cliënten. Voor zeven cliënten geldt dat zij alleen



ondersteuning ontvangen op basis van de indicaties (specialistische) begeleiding dagbesteding of overbruggingszorg. De overige vier cliënten hebben een Beschermd Thuis indicatie al dan niet gecombineerd met de indicatie aanvullende begeleiding.

Bij start van het onderzoek ondersteunt Achter de Bank 39 cliënten. Van deze 39 cliënten maken 32 cliënten (WLZ en Wmo) aanspraak op de 24/7 beschikbaarheids- en bereikbaarheidsdienst van Achter de Bank.

Het team van de locatie Achter de Bank bestaat uit 17 medewerkers. Het team wordt aangestuurd door een teamleider. Deze wordt ondersteund door een coördinator zorg. Verder bestaat het team uit vijf trajectbegeleiders, zes begeleiders Wonen & Welzijn (vanaf hierna: de woonbegeleiders), één helpende zorg en welzijn en vijf slaapdienstmedewerkers.

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

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 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 als onvoldoende (rood) beoordeeld werden;
- de normen die als voldoende (groen) beoordeeld werden, maar waarbij nog verbeterpunten zijn geformuleerd.

Per norm die in het eerste onderzoek onvoldoende (rood) beoordeeld is, wordt 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). De onderdelen van de normen die in de vorige toets voldoende waren, zijn in deze toets niet opnieuw beschreven als ze voldoende zijn gebleven. Bij de normen die voldoende zijn, kunnen alsnog tekortkomingen worden geconstateerd op deelonderwerpen. Bij een norm die onvoldoende (rood) is kunnen toch bepaalde deelgebieden voldoende zijn. Bij de normen die bij het eerste onderzoek voldoende (groen) beoordeeld zijn, met verbeterpunten, wordt eveneens een samenvatting gegeven van de bevindingen uit het eerste onderzoek. Hierna volgen de bevindingen van de hertoets. 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	O
	<i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i> <i>De cliënt krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn achtergrond, zijn mogelijkheden en zijn ondersteuningsbehoefte.</i> <i>Medewerkers kennen de cliënten. Uit interviews blijkt dat het stimuleren van de zelfredzaamheid nog niet voor alle medewerkers even vanzelfsprekend is.</i>		

Woonzorgnet werkt met zorgleefplannen als basis voor de ondersteuning van cliënten. Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat het zorgleefplan samen met de cliënt wordt opgesteld. Uit dossieronderzoek blijkt dat de plannen duidelijke doelen bevatten die gericht zijn op de zelfredzaamheid van de cliënt.

In het beleid staat beschreven dat cliënten hun zorgleefplan op papier ondertekenen en dat de ondertekende versie in het cliëntdossier wordt opgeslagen. Uit dossiercontrole blijkt dat dit beleid niet consequent wordt opgevolgd.

Verbeterpunt:

- Zorg dat aantoonbaar is dat cliënten instemmen met het zorgleefplan door het eigen beleid te volgen en cliënten fysiek voor akkoord te laten tekenen.*

Toelichting hertoets mei 2024:

Uit interviews met cliënten en medewerkers blijkt dat zorgleefplannen samen met cliënten worden gemaakt en dat cliënten weten wat hun doelen zijn. De coördinator zorg geeft aan dat nog niet alle zorgleefplannen fysiek ondertekend zijn en dat dit een aandachtspunt van de organisatie is. Het verbeterpunt van het vorige onderzoek is dus nog niet (volledig) gerealiseerd.

Er wordt verschillend omgegaan met het stimuleren van de zelfredzaamheid, zo blijkt uit interviews met medewerkers en cliënten. Er is geen standaard werkwijze op dit gebied. Cliënten geven aan dat dit voor onduidelijkheid zorgt. De toezichthouder verwacht dat de zelfredzaamheid van cliënten consequent gestimuleerd wordt.

Wel geven medewerkers aan dat cliënten zich positief ontwikkelen en de zelfredzaamheid van cliënten wordt vergroot.

Cliënten geven uiteenlopende antwoorden op de vraag of de begeleiding goed aansluit op hun ondersteuningsbehoefte.

	<p>Enkele cliënten zijn hier tevreden over maar uit de meeste interviews kan worden opgemaakt dat niet alle medewerkers kunnen geven wat cliënten nodig hebben. Zo blijkt uit een interview dat het begeleiders niet lukt om de adviezen van de behandelaar op te volgen.</p> <p>In de satellietwoningen woont tenminste één BW-cliënt voor wie 24-uursnabijheid geïndiceerd is.</p> <p>Uit interviews met cliënten blijkt daarnaast dat een aantal cliënten minder uren ondersteuning krijgt dan geïndiceerd en gewenst. Tevens blijkt uit deze interviews dat het niet mogelijk is om de begeleiding op een vast moment in de week te plannen en cliënten hun agenda moeten aanpassen op die van de begeleiding.</p> <p>Daarnaast geven cliënten aan dat zij onrust in de organisatie ervaren. Als voorbeelden worden de personeelwisselingen, de werkdruk bij het personeel en de hoeveelheid incidenten op locatie genoemd. Hierdoor krijgen cliënten niet de rust en voorspelbaarheid die zij nodig hebben.</p>		
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Woonzorgnet beschikt over een beleidsstuk, het Woonportfolio, dat de (beoogde) begeleiding beschermd wonen bij de organisatie helder beschrijft. Het document bevat een uitwerking van kwaliteitseisen en uitgangspunten, een beschrijving van de verschillende fases in de begeleiding, de rolverdeling tussen traject- en woonbegeleiders en een verzameling van instrumenten die cliënten en begeleiders in kunnen zetten ter ondersteuning van de begeleiding.</i></p> <p><i>Woonzorgnet werkt met een digitaal systeem, waarin de cliëntdossiers zijn ondergebracht. Het zorgleefplan en de rapportage zijn hier onderdeel van.</i></p> <p><i>De doelen zijn SMART geformuleerd, samenhangend en gericht op zelfredzaamheid. De zorgleefplannen worden</i></p>		

	<p><i>tenminste één keer per zes maanden geëvalueerd en bijgesteld.</i></p> <p><i>Rapporteren in de dossiers wordt niet structureel gedaan. De kwaliteit van de rapportages is wisselend. Medewerkers geven aan dat er in de dagelijkse praktijk weinig gestuurd wordt op de kwaliteit van rapportage.</i></p> <p><i>In het Woonportfolio staat de rolverdeling tussen traject- en woonbegeleiders beschreven. Volgens medewerkers gaat het verdelen van werk tussen traject- en woonbegeleiders nog niet altijd soepel.</i></p> <p><i>Zeer recent is voor 8 uur per week een coördinator zorg aan het team toegevoegd.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>In interviews met medewerkers komt naar voren dat er een handboek voor trajectbegeleiders is. Deze wordt als behulpzaam ervaren.</p> <p>In het merendeel van de bekeken cliëntdossiers zijn SMART geformuleerde doelen opgenomen. Bij cliënten die niet op de woonlocatie wonen wordt er na ieder bezoek gerapporteerd. Bij de beschermd wonen cliënten wordt niet dagelijks gerapporteerd. Het verschilt van week tot week of en hoeveel er gerapporteerd wordt. Daarnaast wordt er niet consequent op doelen gerapporteerd.</p> <p>Uit het interview met de coördinator zorg blijkt dat ze controleert of er wekelijks gerapporteerd wordt in het dossier van cliënten, maar dat ze daarbij niet kijkt naar de inhoud van de rapportage. De toezichthouder concludeert dat er binnen Achter de Bank nog steeds onvoldoende aandacht is voor de kwaliteit van de rapportage.</p>		
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.	0	0
	<i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i>		

Medewerkers en cliënten vertellen dat in het weekend regelmatig flexibele krachten worden ingezet die de cliënten vaak niet goed kennen.

Voor de mensen die op locatie Achter de Bank wonen, werken de woonbegeleiders met zogenoemde daglijsten. De woonbegeleiders hebben door de volle daglijsten te weinig gelegenheid om beschikbaar te zijn voor actuele zorgvragen.

Cliënten geven aan dat het voorkomt dat ze hun verhaal verschillende keren opnieuw moeten vertellen, omdat medewerkers niet op de hoogte zijn van het dossier.

Volgens medewerkers gaat het verdelen van werk tussen traject- en woonbegeleiders nog niet altijd soepel.

Een ketenpartner geeft aan dat er veel wisselingen en verschuivingen zijn geweest waardoor de continuïteit van zorg soms moeilijk te borgen is.

Toelichting hertoets mei 2024:

Uit interviews blijkt dat cliënten weten wie hun trajectbegeleider is. Cliënten geven aan dat er tussen de diensten door goed wordt overgedragen: wat de cliënt tegen de begeleider van de ochtenddienst vertelt, weet de begeleider die 's avonds werkt ook.

Uit interviews met medewerkers blijkt dat traject-, en woonbegeleiders onvoldoende gefaciliteerd worden in de samenwerking. Het wekelijkse overleg tussen traject-, en woonbegeleiders is komen te vervallen. Hierdoor moet het overleg over cliënten tussen de bedrijven door. Daar komt bij dat de teamleider het onwenselijk vindt als er twee begeleiders lang op kantoor aan het werk zijn.

Uit interviews met medewerkers blijkt dat de daglijsten met vaste contactmomenten tijdelijk weg geweest zijn, om meer ruimte te bieden aan de actuele behoeftes van cliënten. Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat de daglijsten weer

	<p>gebruikt worden en er meer contactmomenten staan ingepland dan voorheen. Beiden geven aan dit onprettig te vinden, omdat het moeilijk blijft om flexibel om te gaan met actuele maar niet zeer dringende ondersteuningsvragen van cliënten. Zowel ambulante cliënten als cliënten van de woonlocatie geven daarnaast aan dat medewerkers regelmatig naar een cliënt in crisis moeten. Afspraken worden hierdoor vaak op het laatste moment afgezegd en worden lang niet altijd ingehaald. Cliënten zien en benoemen hierdoor de werkdruk van medewerkers.</p> <p>Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat het verloop in het personeel hoog is en er veel gebruik wordt gemaakt van (vaste) invalkrachten. Zowel cliënten als medewerkers geven aan dat de vele wisselingen in begeleiding een grote impact hebben op cliënten en het ondersteuningsproces. De nachtdienst wordt wel als een vast en stabiel team gezien.</p>		
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022:</i></p> <p><i>Woonzorgnet heeft een privacybeleid en organiseert awaretrainingen om medewerkers bewust te maken van hun handelen in relatie tot de privacy van cliënten. Medewerkers geven echter aan dat er in de praktijk niet altijd conform beleid wordt gewerkt. Daglijsten met daarop de medicatiemomenten voor cliënten liggen wel eens open en bloot op de tafel op kantoor. Cliënten lopen ook binnen op kantoor.</i></p> <p><i>In de cliëntdossiers zijn formulieren aangetroffen waarmee cliënten eenmalig, aan het begin van het zorgtraject, toestemming geven voor gegevensuitwisseling met ketenpartners. Deze toestemmingsverklaringen zijn heel algemeen opgesteld: er worden geen namen van organisaties en zorgverleners in genoemd en ze lijken onbeperkt geldig. Cliënten geven aan dat ze wel eens toestemming geven voor een overleg met hun behandelaar. Zij kunnen niet aangeven</i></p>		

of zij hebben getekend voor toestemming of dat het mondelinge toestemming betref.

Toelichting hertoets mei 2024:

Zowel cliënten als medewerkers geven aan dat cliënten niet meer op kantoor mogen zijn en dat bij de overdracht de deur tegenwoordig afgesloten moet zijn.

Medewerkers geven aan dat er geen papieren met vertrouwelijke gegevens meer open en bloot op kantoor bewaard worden.

Slechts in 1 van de 6 gecontroleerde cliëntdossiers zit een recente toestemmingsverklaring voor het delen van informatie. In enkele dossiers zat een verouderde verklaring. De toezichthouder verwacht dat over de andere 5 cliënten ook informatie gedeeld is. Een medewerker geeft aan dat er voor het delen van informatie altijd mondelinge toestemming aan cliënt of diens mentor wordt gevraagd. De toezichthouder adviseert de toestemming altijd schriftelijk vast te leggen, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan over al dan niet gegeven toestemming.

Woonzorgnet hanteert een model toestemmingsverklaring. In dit model is geen geldigheidsduur voor de toestemming bepaald. Het is daarom niet duidelijk op welke manier Woonzorgnet waarborgt dat cliënten op ieder moment weten waarvoor zij toestemming hebben gegeven.

3.2. Thema 2: Veiligheid van de cliënt

	Norm	Oordeel 1^e toets	Oordeel hertoets
2.1	<p>Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.</p>	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Niet alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG. Woonzorgnet heeft van de medewerkers die wel een VOG hebben enkel een digitaal exemplaar in het bezit.</i></p> <p><i>Medewerkers zijn niet op de hoogte van de belangrijkste veiligheidsprotocollen, tijdens een recent incident waren medewerkers handelingsverlegen hoe om te gaan met seksueel geweld.</i></p> <p><i>De opslag en het verstrekken van medicatie gebeurt volgens de geldende richtlijnen.</i></p> <p><i>Enkele cliënten waren in het bezit van een signaleringsplan.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>Woonzorgnet beschikt niet over de originele papieren Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) van alle medewerkers. Van alle medewerkers is wel een digitale kopie van de VOG in de personeelsdossiers gezien. Medewerkers moeten deze zelf in het systeem uploaden. Uit interviews blijkt dat het de taak van de leidinggevende en HR is om de originele papieren VOG op echtheid te controleren. Het is niet duidelijk of dit in alle gevallen ook gebeurt. Hierdoor valt niet uit te sluiten dat er medewerkers in dienst zijn met vervalste VOG.</p> <p>Volgens de teammanager wordt nieuw zorginhoudelijk of veiligheidsbeleid zowel op intranet, per mail als in de teamoverleggen onder de aandacht gebracht. Medewerkers</p>		

	<p>geven aan dat beleid onvoldoende concrete handvatten biedt hoe te handelen in bepaalde situaties. Daarnaast geven ze aan dat protocollen pas in het teamoverleg worden besproken nadat er een incident heeft plaatsgevonden en dit niet proactief en systematisch gebeurt. Hierdoor zijn medewerkers volgens eigen zeggen onvoldoende op de hoogte van de inhoud van de protocollen.</p> <p>In het beleid is vastgelegd dat alle cliënten een signaleringsplan hebben. In alle dossiers is een signaleringsplan gezien. Uit interviews met cliënten blijkt dat niet alle begeleiders het plan gebruiken.</p> <p>In 4 van de 6 cliëntdossiers is een risico-inventarisatie gezien.</p> <p>Invallers kunnen niet in het digitale cliëntstelsel. Ze hebben hierdoor geen inzage in de dagrapportages en belangrijke contactgegevens. Het komt voor dat invallers die de cliënten niet kennen medicatie moeten uitdelen. Deze invallers weten niet welk gezicht bij welke cliënt hoort. Hierdoor ontstaat het risico dat ze medicatie aan de verkeerde cliënt geven.</p> <p>Om bovengenoemde redenen is het risicovol om invallers in te zetten zonder dat er vaste medewerkers aanwezig zijn.</p> <p>Wel liggen er signaleringsplannen van cliënten geprint in de kast. De toezichthouder merkt hierbij op dat er een risico bestaat dat de geprinte versie niet altijd actueel 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>	V	O
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Er is 24 uur per dag een medewerker op locatie aanwezig. Huisregels zijn niet helder voor medewerkers en worden niet altijd gehandhaafd.</i></p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p>		

- *Formuleer de huisregels zodanig duidelijk dat deze eenduidig en handhaafbaar zijn.*

Toelichting hertoets mei 2024:

Er is in principe 24 uur per dag een medewerker op locatie aanwezig. Wanneer cliënten van buiten de woonlocatie een beroep doen op de 24-uurs beschikbaarheidsdienst, blijft er geen begeleiding op locatie over.

Uit interviews met medewerkers blijkt dat als zij als enige op locatie werken, zo nodig de crisisdienst of de politie wordt gebeld.

Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat het op locatie Achter de Bank regelmatig onrustig is. De heftige problematiek van een aantal cliënten zorgt voor gevoelens van onveiligheid bij andere cliënten.

Wanneer een cliënt zich in een crisissituatie bevindt, heeft dit direct gevolgen voor de beschikbaarheid van medewerkers voor andere cliënten. Uit interviews blijkt dat het voorkomt dat meerdere cliënten tegelijkertijd in crisis raken. De begeleiding is dan niet in staat om adequaat te reageren op mogelijk onveilige situaties.

Op verzoek van de medewerkers is besloten dat er voorlopig geen nieuwe cliënten met heftige persoonlijkheidsproblematiek op locatie mogen komen wonen.

Er loopt een traject voor het vernieuwen van de huisregels. Dit is nog niet afgerond. Medewerkers en cliënten geven aan dat het mogelijk blijft om gebruik te maken van de ruis die hierdoor ontstaat. Medewerkers geven aan meer op één lijn met elkaar te zitten.

Uit interviews met cliënten blijkt dat medewerkers niet altijd afspraken nakomen. Dit geldt zowel voor groepsafspraken als voor individuele afspraken. Zo komt het nog steeds voor dat medewerkers samen met cliënten roken of dat cliënten op kantoor mogen komen zitten.

3.3. Thema 3: Deskundigheid van de professional

	Norm	Oordeel 1^e toets	Oordeel hertoets
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Het opleidingsniveau van het personeel is niet passend bij de contractafspraken van de regio Rijk van Nijmegen. Daarnaast heeft Woonzorgnet voor alle functies een functiebeschrijving opgesteld. Niet alle medewerkers voldoen aan de door de organisatie gestelde opleidingseisen.</i></p> <p><i>Woonzorgnet beschikt over een gediplomeerd sociaal psychiatrisch verpleegkundige die, wanneer nodig, kan worden geconsulteerd.</i></p> <p><i>Met de behandelaars van de verschillende cliënten wordt overlegd indien medewerkers behoefte hebben aan externe deskundigheid ten aanzien van de betreffende cliënt.</i></p> <p><i>Medewerkers zijn onvoldoende bekend met het zorginhoudelijk beleid van de organisatie en kunnen daardoor niet conform deze interne protocollen werken.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>Het team van locatie Achter de Bank bestaat uit 17 medewerkers: vijf trajectbegeleiders, zes woonbegeleiders, één helpende en vijf slaapdienstmedewerkers. Het team wordt aangestuurd door één teamleider die wordt ondersteund door één coördinator zorg.</p> <p>Alle trajectbegeleiders beschikken over een relevant hbo-diploma. Vijf van de woonbegeleiders beschikken over een passend mbo-niveau 4 diploma. Eén van de</p>		

	<p>woonbegeleiders heeft een passend mbo-niveau 3 diploma. De helpende heeft een passend mbo-niveau 2 diploma.</p> <p>Van de vijf slaapdienstmedewerkers hebben twee medewerkers een passend hbo-diploma. De overige slaapdienstmedewerkers beschikken niet over een relevant diploma.</p> <p>De coördinator zorg beschikt over een zorginhoudelijk hbo-diploma. De teamleider beschikt over een zorginhoudelijk hbo-diploma.</p> <p>Vanuit de overkoepelende organisatie van Woonzorgnet zijn verschillende ondersteunende medewerkers beschikbaar om het team van Achter de Bank te ondersteunen, zoals een SPV-er en verschillende kwaliteitsmedewerkers. Teammanager en de zorgcoördinator geven aan dat het team nog onvoldoende is toegerust om de gevarieerde en complexe doelgroep te ondersteunen. Er is daarom recent de cursus psychopathologie aangeboden aan medewerkers.</p> <p>Daarnaast blijkt uit interviews dat medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaan of van de inhoud van veiligheidsprotocollen. Het beleid wordt als onvoldoende ondersteunend gezien omdat het te weinig concrete handvaten biedt.</p> <p>Uit calamiteitenonderzoeken en het interview met de bestuurder blijkt dat enkele teamleden niet opschalen als dat nodig is. Er wordt bij probleemgedrag te weinig gebruik gemaakt van interne-, en externe hulpbronnen. Medewerkers proberen zaken te lang zelfstandig op te lossen.</p>		
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.	0	0
	<i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i>		

Medewerkers zonder geschikt diploma staan regelmatig alleen op de groep.

Medewerkers geven aan dat ze te weinig tijd hebben voor cliënten. Zieke collega's worden niet altijd vervangen. Voor de weekenddiensten worden regelmatig flexibele krachten ingezet.

Medewerkers zijn 's avonds (vaak), 's nachts en in het grootste deel van het weekend alleen. Er is geen ingeroosterde achterwacht.

Toelichting hertoets mei 2024:

Er is veel verloop in personeel op de locatie. Zowel medewerkers als cliënten geven aan hier last van te hebben.

Het vaste team is te klein. Er wordt daarom veel gebruik gemaakt van (zoveel mogelijk vaste) invallers om de gaten in het rooster op te vullen. Daarnaast zijn er inhuurkrachten vanuit een detachingsbureau aangesteld als trajectbegeleiders.

Ambulante cliënten geven aan dat meer dan eens afspraken worden afgezegd omdat personeel niet weg kan van de woonlocatie of bij een andere cliënt. Deze afspraken worden niet op een later moment ingehaald. Verschillende cliënten geven aan dat ze minder begeleiding ontvangen dan geïndiceerd en gewenst.

Het komt regelmatig voor dat medewerkers alleen op de locatie werken. Dit is standaard voor de nacht, regelmatig in de avond en in het weekend en komt ook wel eens voor tijdens kantooruren. Achter de Bank begeleidt 32 cliënten die een beroep mogen doen op de bereik- en beschikbaarheidsdienst. Dit betekent dat het vaak voorkomt dat één medewerker die alleen werkt verantwoordelijk is voor een grote groep cliënten. Deze cliënten wonen verspreid over meerdere locaties in Nijmegen.

	Er is geen ingeroosterde achterwacht. De teamleider dient altijd beschikbaar te zijn. De toezichthouder acht het onhaalbaar en onwenselijk dat een teamleider 24/7 beschikbaar moet zijn.		
3.3	De aanbieder betoont zich een goed werkgever.	V	O
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Woonzorgnet houdt zich aan de CAO geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Er zijn duidelijk functiebeschrijvingen. Er is een externe vertrouwenspersoon die voor medewerkers laagdrempelig te bereiken is. De organisatie beschikt over een ondernemingsraad en voert medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit.</i></p> <p><i>De cultuur binnen het team behoeft verbetering. Het werkklimaat is onvoldoende veilig, waardoor medewerkers zich terugtrekken, er onvoldoende wordt samengewerkt en collega's elkaar niet durven aan te spreken wanneer afspraken niet worden nagekomen.</i></p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Investeer in een veilig en gezond werkklimaat en besteed daarbij aandacht aan de cultuur binnen het team.</i> <p><i>Toelichting hertoets mei 2024:</i></p> <p>Woonzorgnet zet in op een cultuurverandering op de locatie Achter de Bank. Zo worden er teamdagen en trainingen georganiseerd. Medewerkers en management geven aan dat de ingezette acties tot nog toe onvoldoende structureel effect hebben. Dit ligt voor een deel aan het hoge verloop onder het personeel.</p> <p>Uit interviews met medewerkers blijkt dat er een gevoel van onveiligheid bestaat. Medewerkers voelen onvoldoende ruggesteun van de organisatie en geven aan dat de centrale diensten van Woonzorgnet te veel op afstand staan van</p>		

	<p>Achter de Bank. Een voorbeeld hiervan is een medewerker die zich niet gesteund voelde bij het doen van aangifte tegen een cliënt na een incident. Er werd te weinig actief met hem meegedacht.</p> <p>Uit een calamiteitenonderzoek blijkt daarnaast dat het nazorgprotocol na heftige incidenten niet altijd (direct) gevolgd wordt. Medewerkers hebben aangegeven de directe nazorg als onvoldoende te hebben ervaren.</p>		
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.	V	V
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Functionerings-, en ontwikkelgesprekken worden gehouden met de teamleider, maar hier worden geen verslagen van gemaakt.</i></p> <p><i>De medewerkers hebben toegang tot e-learningmodules maar hebben geen tijd om deze te volgen. Er zijn het afgelopen jaar zowel teambrede-, als individuele scholingen aangeboden aan medewerkers.</i></p> <p><i>Medewerkers missen structurele intervisie.</i></p> <p><i>Verbeterpunt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zorg voor verslaglegging van functioneringsgesprekken.</i> • <i>Zorg voor structurele intervisie.</i> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>In de personeelsdossiers zijn verslagen van functioneringsgesprekken gezien. Uit deze verslagen blijkt dat er structureel functioneringsgesprekken worden gevoerd en er aandacht is voor gewenste ontwikkeling van medewerkers.</p> <p>Intervisie wordt georganiseerd, maar uit interviews met medewerkers blijkt dat hier geen regelmaat of structuur in</p>		

	<p>zit. Het periodiek hebben van intervisie is dus niet ingebed bij Achter de Bank.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg voor structurele intervisie. 		
3.5	<p>Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.</p>	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Woonzorgnet beschikt over beleid ten aanzien van leerlingen, stagiaires en vrijwilligers.</i></p> <p><i>Een aantal medewerkers dat nog in opleiding is, wordt regelmatig alleen op de groep ingezet waardoor de mogelijkheid van feedback door gediplomeerde collega's onmogelijk is.</i></p> <p><i>Door ziekte van een begeleider is een van de leerlingen een half jaar niet begeleid.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>Woonzorgnet beschikt over beleid ten aanzien van leerlingen, stagiaires en vrijwilligers.</p> <p>Er zijn op dit moment geen stagiaires en vrijwilligers. Wel is er één leerling in vaste dienst. Deze wordt overdag over het algemeen boventallig ingezet. Incidenteel komt het voor dat hij (enkele uren) alleen op locatie is. Ook tijdens de slaapdienst draait deze medewerker diensten alleen. Wanneer een leerling alleen werkt, ontbreekt de mogelijkheid tot collegiale consultatie en supervisie.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg ervoor dat leerlingen op ieder moment een beroep kunnen doen op een zorg-gediplomeerde collega. 		

3.4. Thema 4: Kwaliteitsbeheersing

	Norm	Oordeel 1^e toets	Oordeel hertoets
4.3	De aanbieder leert van incidenten.	0	0
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>In het cliëntdossier is een mogelijkheid tot het melden van incidenten. Niet alle incidenten worden altijd als zodanig geregistreerd. Een deel van de incidenten komt in de dagrapportage terecht.</i></p> <p><i>De teamleider geeft aan dat zij iedere twee weken de incidenten en calamiteiten uit de dossiers haalt om deze te analyseren. Deze analyse worden soms besproken met het team.</i></p> <p><i>Medewerkers geven aan dat er onvoldoende aandacht is voor de onderliggende oorzaken van incidenten en calamiteiten.</i></p> <p><i>Woonzorgnet beschikt over beleid op het melden van incidenten. Uit de interviews komt naar voren dat zich het afgelopen jaar enkele calamiteiten hebben voorgedaan. Deze blijken niet gemeld te zijn bij Wmo-toezicht. De teamleider geeft aan dat zij niet volledig op de hoogte is van de meldplicht.</i></p> <p><i>Ieder kwartaal wordt er een rapportage van incidentmeldingen van de gehele organisatie gemaakt.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>Er is een nieuwe werkwijze voor het melden van incidenten en calamiteiten. Er is een classificatie van incidenten geïntroduceerd. Categorie 3 en 4 meldingen moeten naar de teamleider en de afdeling kwaliteit worden gestuurd. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de toezichthouder.</p>		

	<p>De medewerkers geven aan dat grondige analyses ontbreken, waardoor onderliggende factoren niet gesignaleerd worden. De toezichthouder ziet het risico dat verbetermaatregelen hierdoor niet in beeld komen.</p> <p>Er wordt ieder kwartaal een kwartaalrapportage opgemaakt. De toezichthouder heeft in de laatste rapportage geen trends of dwarsverbanden gezien. Tevens zijn in deze rapportage geen organisatie brede verbeterpunten opgenomen.</p> <p>De teamleider geeft aan dat de verbeterpunten die uit calamiteitenonderzoek, uitgevoerd door het hoofdkantoor, naar voren komen niet altijd uitvoerbaar zijn. Deze verbeterpunten worden niet uitgevoerd. Er wordt dan naar een mogelijk alternatief gekeken. De toezichthouder ziet inderdaad dat niet alle verbetermaatregelen, die naar aanleiding van de calamiteiten van het afgelopen jaar zijn geformuleerd, zijn uitgevoerd. Een voorbeeld hiervan is het digitale voorschrijf- en toedienregistratiesysteem Ncare. De verbetermaatregel was dat systeem is ingeregeld voordat een cliënt in begeleiding komt. In interviews is gehoord dat dit niet altijd het geval is en, daarnaast geen werkwijze ontwikkeld is hoe te handelen als cliënten (nog) niet in Ncare staan.</p>		
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets november 2022 (samenvatting):</i></p> <p><i>Medewerkers vermijden het om moeilijke onderwerpen met elkaar te bespreken en elkaar aan te spreken op gedrag. Dit staat een cultuur die gericht is op leren en verbeteren in de weg.</i></p> <p><i>Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van het bestaande beleid.</i></p>		

<p><i>Aansluiting op het organisatiebrede beleid is moeilijk doordat locatie achter de banken niet meer deelneemt aan de organisatie brede werkgroepen.</i></p> <p><i>Woonzorgnet heeft het HKZ-keurmerk. Er worden interne audits gehouden om zicht te krijgen op de kwaliteit van de geboden ondersteuning.</i></p> <p>Toelichting hertoets mei 2024:</p> <p>Woonzorgnet heeft ingezet op een cultuurverandering binnen het team van Achter de Bank. De bestuurder geeft aan dat er bewust afscheid is genomen van een aantal medewerkers, om met een nieuw team te gaan bouwen.</p> <p>De medewerkers vertellen over de vernieuwde teamdagen en een langzame positieve verandering. Uit de interviews blijkt dat het team elkaar makkelijker aanspreekt op gedrag. Zowel medewerkers als bestuurder geven aan dat deze cultuurverandering tijd nodig heeft.</p> <p>Medewerkers geven aan zich niet veilig te voelen in de organisatie. Ze hebben het gevoel dat de organisatie eerder partij kiest voor de cliënt dan voor de medewerker. Hierdoor is het voor medewerkers lastiger om zich open en lerend op te stellen.</p> <p>Woonzorgnet heeft het HKZ-keurmerk. Er worden interne audits gehouden om zicht te krijgen op de kwaliteit van de geboden ondersteuning.</p> <p>Twee medewerkers sluiten aan bij de woonzorgnet brede werkgroepen. Op deze manier sluit de locatie aan bij het organisatie brede beleid.</p> <p>Verbeterpunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg ervoor dat medewerkers zich door de organisatie gesteund voelen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. 		
--	--	--

3.5. Beschouwing

Naar aanleiding van het vorige toezichtsrapport uit november 2022 en de aanwijzing die de gemeente Nijmegen heeft opgelegd, heeft Woonzorgnet een plan met concrete verbeteracties opgesteld. De toezichthouder heeft tijdens het huidige onderzoekstraject gezien dat de verbeteracties op deelgebieden resultaat hebben gehad. Op andere vlakken ziet de toezichthouder geen verbetering (of zelfs verslechtering). De operationeel directeur geeft aan dat hij gemerkt heeft dat de positieve effecten van ingezette verbeteracties niet altijd hebben beklifd.

Op verzoek van de gemeente Nijmegen heeft Woonzorgnet in januari 2024 een beperkte kwaliteitstoetsing gedaan ten aanzien van ondersteuning van de cliënten wonende in de satellietwoningen. Synchron hiermee heeft de organisatie een calamiteit onderzocht en hierover aan de toezichthouder gerapporteerd. Naar aanleiding van de kwaliteitstoets en het calamiteitenonderzoek heeft op 13 maart 2024 een gesprek plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van Woonzorgnet¹ en de toezichthouder. Uit dit gesprek kwam onder andere naar voren dat zij zien dat het team van Achter de Bank overbelast is. De toezichthouder kan zich dit voorstellen gezien de voortdurende personeelskrapte, de heftigheid van de problematiek van een aantal cliënten en de bijbehorende dynamiek. Tegelijkertijd baart het de toezichthouder zorgen hoe een team in overlevingsstand tot structurele ontwikkeling moet komen.

Woonzorgnet erkende in het gesprek van 13 maart dat tot op heden onvoldoende geïnvesteerd is om de kwaliteit van de ondersteuning bij Achter de Bank structureel te verbeteren. De organisatie heeft daarom besloten om zwaarder in te zetten op de ontwikkeling van de locatie en het team. Het team zal hiervoor meer ondersteuning krijgen van de centrale diensten van Woonzorgnet. Er zal onder andere aandacht zijn voor het sneller opschalen van complexe casuïstiek en voor methodisch werken. Tevens is er besloten dat de satellietwoningen uitgefaseerd worden.

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder gemerkt dat het bij individuele medewerkers van Woonzorgnet niet ontbreekt aan kwaliteit, goede wil of inzet.

¹ de manager kwaliteit en veiligheid, de operationeel manager zorg en de nieuwe teamleider van de locatie Achter de Bank



4. Oordeel

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

4.1. Conclusies van het onderzoek

In het eerste onderzoek, waarvan de bevindingen zijn vastgelegd in het rapport van 21 november 2022, concludeerde de toezichthouder dat van de 21 normen er 12 een voldoende hebben gescoord en negen een onvoldoende. Bij vier normen die voldoende hebben gescoord heeft de toezichthouder aangegeven waar op deelgebieden nog zaken verbeterd moeten worden.

Tijdens de hertoets zijn de 13 normen die verbetering behoeften, getoetst. Woonzorgnet voldoet tijdens de hertoets aan drie normen. Op tien normen wordt een onvoldoende gescoord. 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.

Daarmee concludeert de toezichthouder dat Woonzorgnet locatie Achter de Bank ten tijde van de hertoets op zeven normen niet of onvoldoende verbeterd is. Daarnaast zijn drie normen onvoldoende gescoord die in het eerste onderzoek nog een voldoende scoorden.

Woonzorgnet, locatie Achter de Bank, heeft de afgelopen anderhalf jaar onvoldoende verbetering laten zien. De verbetermogelijkheden die uit het eerste onderzoek naar voren kwamen, zijn onvoldoende opgepakt en/of gewaarborgd.


4.2. Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt het Wmo-toezicht aan Woonzorgnet en aan de gemeenten in het Rijk van Nijmegen die Woonzorgnet gecontracteerd hebben.

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

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

- Zo spoedig mogelijk te voldoen aan alle normen die de toezichthouder onvoldoende heeft gescoord;

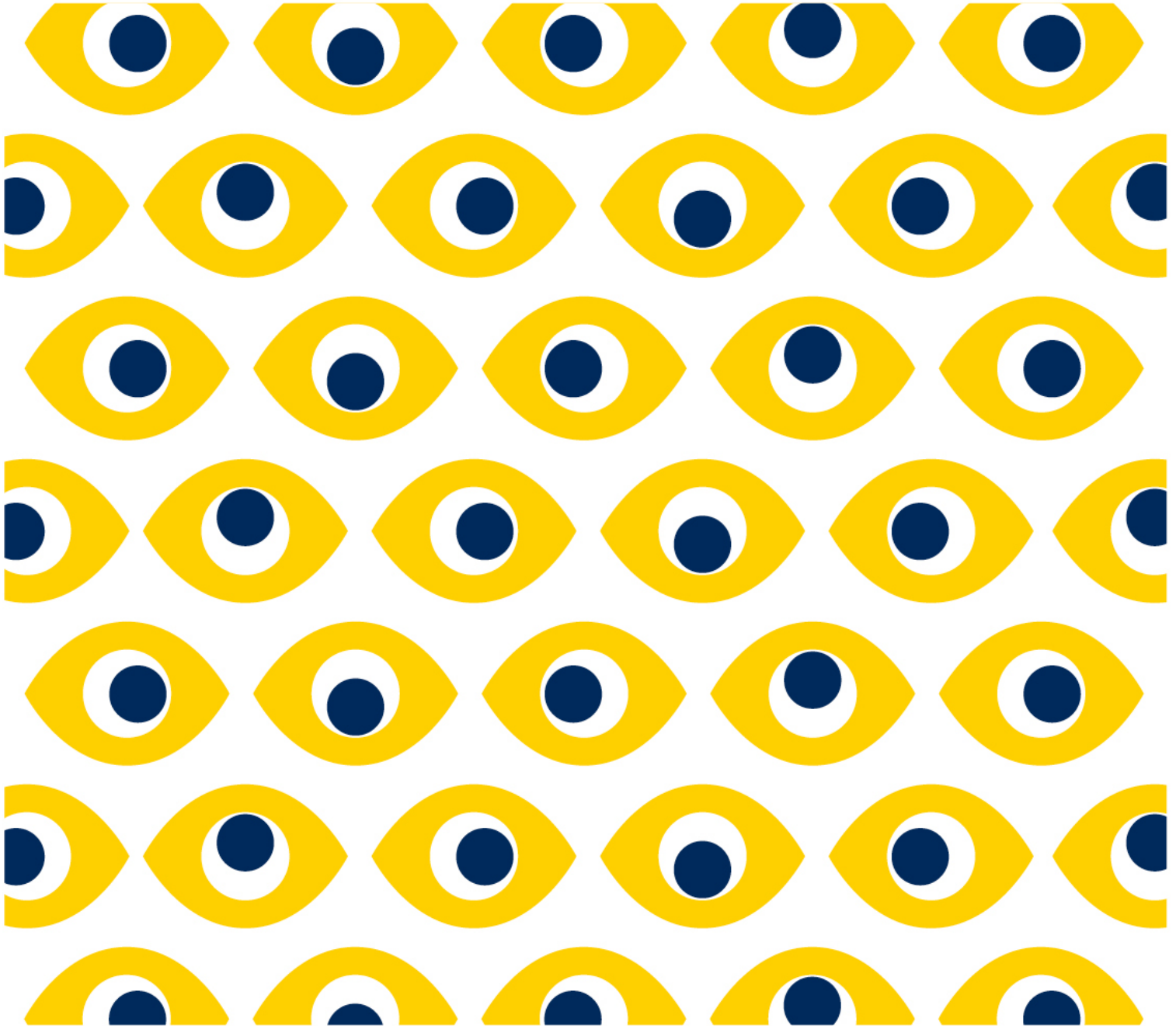
- 
- Zo spoedig mogelijk alle verbeterpunten die in hoofdstuk 3 worden genoemd door te voeren;
 - Inzichtelijk te maken hoe bovenstaande te bewerkstellingen door middel van een verbeterplan en dit plan aan de toezichthouder te overleggen.

Daarnaast adviseert de toezichthouder de gemeenten om de voortgang van het verbeterplan 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

