



Wmo-toezicht Gelderland-Zuid

Rapport van bevindingen

Wmo-toezicht Deur8

11 mei 2026







Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Werkwijze	4
1.3.	Toetsingskader	6
1.4.	Leeswijzer	6
2.	Beknopte beschrijving Deur8	7
2.1.	Algemeen	7
2.2.	Organisatiestructuur	7
2.3.	Organisatie	7
3.	Oordeel	9
4.	Bevindingen	10
4.1.	Cliëntgerichtheid	10
4.2.	Veiligheid van de cliënt	21
4.3.	Deskundigheid van de professional	27
4.4.	Kwaliteitsbeheersing	32
5.	Bijlage 1: Bronnenlijst	36



1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In september en oktober 2025 heeft het Wmo-toezicht van GGD Gelderland-Zuid onderzoek gedaan bij Deur8 B.V. (hierna: 'Deur8' of 'de aanbieder'). Het onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van de geboden hulp en ondersteuning door Deur8.

Hierbij wordt opgemerkt dat alle genoemde stukken bovenstaand, doch ook in dit rapport, een onlosmakelijk en integraal onderdeel uitmaken van de onderhavige rapportage.

1.2. Werkwijze

Het onderzoek richt zich op de Wmo gefinancierde onderdelen van de organisatie. De toezichthouder heeft de actuele situatie en werkwijze(s) beoordeeld zoals deze waren in september en oktober 2025.

Op 20 januari 2026 is het conceptrapport aangeboden aan Deur8. Er is gevraagd om het rapport te controleren op feitelijke onjuistheden en dit uiterlijk 4 februari 2026 aan te leveren. Op 30 januari 2026 heeft de aanbieder gevraagd om de deadline met twee weken te verlengen. Hier heeft de toezichthouder mee ingestemd.

Op 18 februari 2026 heeft Deur8 een schriftelijke reactie gegeven op het conceptrapport. De reactie bevat naast feitelijke onjuistheden ook een zienswijze en voorstellen voor tekstuele aanpassingen. Per punt is een afweging gemaakt of de reactie van Deur8 noopt tot aanpassing van het rapport.

Op drie punten heeft de toezichthouder op 24 maart 2026 aanvullende vragen aan Deur8 gesteld en gevraagd hier voor 7 april op te reageren. Op 2 april heeft Deur8 verzocht de termijn met twee weken te verlengen, hierin is de toezichthouder meegegaan. Op 21 april 2025 heeft de toezichthouder de reactie op de aanvullende vragen ontvangen.

In een toezichtstraject zijn de gesprekken tussen de toezichthouder en medewerkers van Deur8 vertrouwelijk. Dit om medewerkers de kans te geven vrijuit hun mening met de toezichthouder te delen zonder druk of eventuele consequenties te ervaren. Bij de start van het onderzoek is dit met bestuurder van Deur8 gedeeld.

Nadat het conceptrapport verstuurd is kreeg de toezichthouder signalen dat het bestuur van Deur8 medewerkers heeft gevraagd of deze een interview met de toezichthouder hebben gehad. Als medewerkers aangaven dat dit het geval was, heeft Deur8 alle minder positieve passages uit het conceptrapport waarbij aangegeven was dat informatie ook van medewerkers afkomstig was voorgelegd en gevraagd of deze uitspraken van betrokken medewerkers afkomstig waren.



Dit heeft de vertrouwelijkheid van de interviews met medewerkers ernstig geschaad.

Omdat de toezichthouder het “tegen interviewen” van medewerkers onwenselijk vond heeft die op 2 februari 2026 bij de bestuurder per e-mail benadrukt dat het niet de bedoeling is om medewerkers afzonderlijk te bevragen over uitspraken die zij wel of niet hebben gedaan jegens de toezichthouder.

Desondanks bleek bij het ontvangen van de feitelijke onjuistheden op 18 februari dat Deur8 de “tegen interviews” als bewijs aandraagt voor feitelijke onjuistheden. De toezichthouder merkt op dat verklaringen die onder deze omstandigheden tot stand komen, minder geschikt zijn voor objectieve verificatie van bevindingen.

Sommige uitspraken die medewerkers in het eerdere interview met de toezichthouder hebben gedaan zijn niet herhaald bij bestuurder. Hierdoor zijn tegenstrijdigheden ontstaan. In het kader van zorgvuldigheid en objectiviteit heeft de toezichthouder ervoor gekozen deze betwiste uitspraken niet in de definitieve rapportage op te nemen.

Naast ondersteuning op basis van de Wmo biedt Deur8 ook jeugdhulp op basis van de Jeugdwet. Om die reden hebben het Wmo-toezicht en de Inspectie Gezondheidszorg en jeugd (hierna: ‘IGJ’) gekozen gezamenlijk op te trekken in het onderzoek. Door deze werkwijze wordt de kwaliteit van Deur8 breed in beeld gebracht, terwijl de toezichtlast voor Deur8 zoveel mogelijk wordt beperkt. Het Wmo-toezicht en de IGJ zijn in september 2025 beiden gestart met een eigen onderzoek bij Deur8. Elke toezichthouder werkte binnen de eigen wettelijke bevoegdheden en maakte een eigen rapport over de getoetste locatie(s). De toezichthouders voerden gezamenlijk een gesprek met de bestuurder.

De Wmo-toezichthouders van de aangrenzende regio’s zijn vooraf in kennis gesteld van het voorgenomen onderzoek, om verdere samenloop van toezicht te vermijden.

De toezichthouder verzamelde informatie door middel van observatie bij de twee woonlocaties, het inzien van documenten, personeelsdossiers en een steekproefsgewijze controle van vier cliëntdossiers. Er zijn interviews gehouden met de operationeel directeur, een van de twee managers, de zorgcoördinator van de locatie Rozemarijn, vijf persoonlijk begeleiders en drie cliënten van de locatie Rozemarijn. Daarnaast is er informatie opgevraagd over de samenwerking bij verschillende samenwerkingspartners van Deur8. Als bijlage van het rapport is een overzicht van de bronnen opgenomen.

De uitkomsten van bovenstaande werkwijze zijn gebruikt om een oordeel te geven over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning door Deur8. 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](#), zoals opgenomen in de bijlage, gebruikt. Het Wmo-toezicht toetst op de thema's: [1] cliëntgerichtheid, [2] veiligheid van de cliënt, [3] deskundigheid van de professional, [4] kwaliteitsbeheersing.

1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is een beschrijving van Deur8. Hoofdstuk 3 beschrijft het oordeel/de conclusie van het onderzoek. Ook het advies aan de gemeenten staat hier beschreven. Hoofdstuk 4 geeft per thema de bevindingen van het Wmo-toezicht weer. In bijlage 1 is een overzicht van de gebruikte bronnen opgenomen.

2. Beknopte beschrijving Deur8

2.1. Algemeen

Deur8 is een zorgaanbieder die naast Jeugdhulp ook Wmo-ondersteuning biedt. De organisatie werkt voornamelijk in de gemeente Tiel en Beneden-Leeuwen.

Deur8 omschrijft zichzelf op hun website als volgt:

Deur8 is een jeugdhulpaanbieder met diverse kleinschalige woonvormen midden in woonwijken, waarbij we een verscheidenheid aan zorgbehoefte bedienen. Deur8 is de entree tot een nieuwe fase waarin jongeren kunnen werken aan hun toekomst. De begeleiding en behandeling is gericht op persoonlijke ontwikkeling en gezamenlijkheid. Het enthousiaste team van Deur8 bestaat uit jeugdzorgwerkers, orthopedagogen en GZ- Psychologen. We zijn een klein en hecht team, samen onderstrepen wij onze aanpak. Wij werken samen met verschillende regio's, waarbij het uitgangspunt is dat de zorg in de nabijheid van het systeem van de jongere wordt geboden.

Daarnaast biedt Deur8 ook Beschermd Wonen voor jongvolwassenen van 18 tot 27 jaar met psychische of psychosociale problemen. Het doel is stapsgewijze overgang naar zelfstandigheid. De begeleiding richt zich op het vergroten van zelfredzaamheid, het beiden van structuur, een veilige omgeving en het stimuleren van sociale interactie.

2.2. Organisatiestructuur

Deur8 is opgericht in 2020. Deur8 is een besloten vennootschap en heeft een tweekoppig bestuur. Het bestuur wordt ondersteund door een strategisch adviseur.

2.3. Organisatie

Deur8 is begonnen als jeugdhulpaanbieder. De aanbieder is sinds 2025 gecontracteerd voor Wmo Beschermd Wonen (BW) bij de regio Rijk van Nijmegen en heeft sinds mei 2025 Wmo-cliënten. In totaal verblijven tijdens het onderzoek zeven Wmo-cliënten bij Deur8. Vijf cliënten hebben een BW Middel indicatie, één BW Licht en één BW Zwaar. Daarnaast begeleidt Deur8 Jeugdwetcliënten. De bestuurder geeft aan dat de Wmo-ondersteuning van Deur8 nog volop in ontwikkeling is. Deur8 is Wmo-ondersteuning gaan bieden dat een passend vervolgperspectief kan bieden aan een deel van de jongvolwassenen die aan de voorwaarden voldoen en daarmee geholpen zijn. Hierdoor kan zorgcontinuïteit worden gerealiseerd zonder dat de jongvolwassene hoeft te verhuizen en/of van begeleider(s) moet wisselen.

In de regio Rivierenland biedt Deur8 in totaal op acht verschillende locaties verblijf aan. De Wmo-cliënten verblijven op drie van deze woonlocaties, waaronder locatie Rozemarijn en locatie Goudvink. Eén Wmo cliënt woont op een locatie waar cliënten in zelfstandige appartementen wonen zonder gezamenlijke ruimtes. Op de woonlocaties verblijft een mix van jeugdigen met ondersteuning vanuit de Jeugdwet en Wmo-cliënten.



Locatie Rozemarijn, Hoogeinde 7 Tiel

Op locatie Rozemarijn is plaats voor 10 cliënten. Tijdens het onderzoek verbleven er vier Wmo-clieënten. Daarnaast verbleven er een aantal jeugdclieënten op de locatie. Het gebouw is opgedeeld in een voor- en achterkant. Aan de voorkant zijn kamers waar cliënten wonen en gebruik maken van gezamenlijke voorzieningen, aan de achterkant zijn zelfstandige studio's. De locatie is begin 2025 overgenomen van een andere zorgaanbieder. De bestuurder vertelt dat de locatie nog in ontwikkeling is. Dat houdt in dat alleen de meest urgente verbouwingen en aanpassingen zijn gedaan. De organisatie is nog bezig met het verder inrichten en verbouwen van de woonlocatie.

Locatie Goudvink, Stationsstraat 27 Tiel

Op locatie Goudvink verblijven twee Wmo-clieënten. Deze twee cliënten delen een verdieping met gezamenlijke keuken en woonkamer. In het pand verblijven jeugdwetclieënten op de andere verdiepingen. Betreffende cliënten verbleven eerder met een jeugdwet indicatie op deze locatie.

Zelfstandig appartement, Ambtmanstraat 10-22 Tiel

Op de Ambtmanstraat verblijft een Wmo cliënt in één van de zelfstandige appartementen. Hier worden geen gezamenlijke ruimtes gedeeld met andere cliënten.

Personeel

Tijdens het onderzoek werkten er elf medewerkers die betrokken waren bij de Wmo ondersteuning, verspreid over de woonlocaties of in een overkoepelende functie. Van deze elf medewerkers werkten er zeven als begeleider, één als orthopedagoog, één als manager, één zorgcoördinator, en één regiebehandelaar. Naast het vaste personeel maakt Deur8 gebruik van ingehuurd personeel om de roosters sluitend te krijgen.



3. Oordeel

Dit hoofdstuk beschrijft het oordeel van het Wmo-toezicht over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning bij Deur8. Ook wordt het advies van de toezichthouder aan de gemeenten beschreven en het vervolg.

3.1. Conclusies van het onderzoek

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

De toezichthouder heeft 21 van de 21 normen getoetst. Deur8 **voldoet** aan **zes** van de getoetste normen, **voldoet grotendeels** aan **acht** van de getoetste normen en **voldoet niet** aan **zeven** van de getoetste normen.

Bij de normen die grotendeels voldoen heeft de toezichthouder aangegeven, waar op deelgebieden nog zaken verbeterd moeten worden.

Bij de normen die niet voldoen geeft de toelichting voldoende aanknopingspunten om te onderkennen welke zaken verbeterd moeten worden, om te voldoen aan de norm.

3.2. Vervolg en advies

Dit onderzoeksrapport stuurt het Wmo-toezicht aan Deur8 en aan de gemeenten in Gelderland-Zuid, die Deur8 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 adviseert de gemeenten in de regio Gelderland-Zuid om Deur8 het volgende op te dragen:

- Zo spoedig mogelijk te voldoen aan de normen die de toezichthouder als niet voldaan heeft beoordeeld;
- Zo spoedig mogelijk alle verbeterpunten die in hoofdstuk 4 worden genoemd door te voeren.

4. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd aan de hand van de vier thema's uit het Toetsingskader Wmo-toezicht Gelderland-Zuid: cliëntgerichtheid, veiligheid van de cliënt, deskundigheid van de professional en kwaliteitsbeheersing. Deze thema's zijn uitgewerkt in normen.

Aan het begin van iedere norm wordt er een actueel oordeel gegeven: **voldoet** aan de norm, **voldoet grotendeels** aan de norm of **voldoet niet** aan de norm. Vervolgens worden de actuele bevindingen van de toezichthouder vermeld.

Onderaan de beschreven normen worden de verbeterpunten van de norm benoemd. Positieve punten worden niet apart uitgelicht maar blijken uit de lopende tekst.

4.1. 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.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>Er wordt samen met de cliënt een ondersteuningsplan gemaakt, dat is afgestemd op de achtergrond, de mogelijkheden en de wensen van de cliënt.</i> <i>De professional kent de cliënt en sluit aan bij diens achtergrond, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte en stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt.</i> <i>De professional signaleert veranderende mogelijkheden bij de cliënt en past de ondersteuning hierop aan.</i> Conclusie Deur8 voldoet niet aan de norm. Begeleiding sluit niet altijd aan Deur8 wil cliënten een omgeving bieden waar ze zich veilig voelen en een eigen plek hebben. Twee van de drie cliënten die de toezichthouder heeft gesproken, voelen zich niet op hun plek of vinden dat de ondersteuning niet passend is. Een cliënt vertelt bijvoorbeeld dat hij meer structuur en duidelijkheid nodig heeft. Voor een andere cliënt, die diabetes heeft, staan geen opmerkingen over het aanpassen van zijn dieet in het dossier. Uit gesprekken met vaste begeleiders, cliënten en informatie op een prikbord blijkt dat er wel afspraken over het eten zijn gemaakt. Uit een interview blijkt toch dat de cliënt niet

altijd kan mee-eten omdat invallers niet op de hoogte van gemaakte afspraken zijn.

De zorgcoördinator vertelt dat er samen met cliënten een ondersteuningsplan moet worden gemaakt. Op deze manier kan er worden aangesloten bij de behoefte van de cliënt. Het ondersteuningsplan wordt volgens de zorgmanager gemaakt met behulp van de zelfredzaamheidmatrix (ZRM). In geen van vier dossiers heeft de toezichthouder een ingevulde ZRM gevonden. In één van de vier dossiers is een ondersteuningsplan gevonden.

In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de aanbieder aan dat in drie van vier dossiers wel een ZRM aanwezig is. Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder deze niet gevonden, noch kon de aanwezige zorgcoördinator deze ZRM's vinden. Ook geeft de aanbieder aan dat de ondersteuningsplannen wel in de dossiers stonden, maar dat deze mogelijk gemist zijn door verwarring in terminologie. Tijdens de dossiercontrole heeft de toezichthouder geen ondersteuningsplannen of plannen met andere terminologie gevonden. Ook deze ondersteuningsplannen kon de aanwezige zorgcoördinator niet vinden."

Verschil in groepen bewoners

Bij Deur8 is er een gemixte samenstelling van leeftijd, zwaarte van problematiek en indicaties binnen de woonlocaties. Doordat verschillende cliënten uiteenlopende ondersteuningsbehoeftes hebben, vraagt de toezichthouder zich af of alle cliënten op deze locatie passende ondersteuning kan worden geboden. De toezichthouder hoort van begeleiders en cliënten dat bewoners met zwaardere problematiek veel aandacht opeisen. De zorgmanager vertelt dat Beschermd Wonen bij voorkeur wordt gecentraliseerd op één locatie. In sommige gevallen is het echter beter om een jongvolwassene die overgaat naar Beschermd Wonen indicatie niet te verhuizen zodat woonplek en relatie met begeleider(s) behouden kan blijven. In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat de samenstelling van een woongroep tot stand komt door screening en matching van de locatiegebonden orthopedagoog.

Werken aan zelfstandigheid en zelfredzaamheid

Wel heeft Deur8 een duidelijke missie en visie meerjarenbeleidsplan. Hierin staat dat ze zich richten op het bevorderen van zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De aanbieder wil elke cliënt een veilige woonomgeving bieden zodat er kan worden gewerkt aan ontwikkeling.

Daarnaast vertelt een begeleider hoe er in stappen wordt gewerkt om taken zelfstandiger door de cliënt te laten doen. Een andere begeleider vertelt dat samen met de cliënten wordt gekeken aan welke doelen ze willen werken. In een cliëntdossier is een foto van

	een flap-over gezien. Hierop waren de eigenschappen en problemen van de cliënt uitgeschreven en getekend, om zo de cliënt beter te kunnen begrijpen. Een cliënt vertelt dat zijn begeleider hem heeft geholpen na 10 jaar weer naar de tandarts te gaan. Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig: – Zorg dat cliënten samen met begeleiding de ondersteuningsbehoeften in beeld brengen en opnemen in het ondersteuningsplan, en zorg dat het ondersteuningsplan eenvoudig terug te vinden is in het dossier. – Sluit in de begeleiding zo veel mogelijk aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt, door deze bij aanvang van begeleiding methodisch in kaart te brengen en vast te leggen in het dossier.
1.2	De cliënt krijgt gestructureerde, planmatige ondersteuning.
	Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar? <i>De professional werkt methodisch en legt dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier.</i> <i>Het ondersteuningsplan is geënt op de inhoud van de beschikking, die door de gemeente is afgegeven.</i> <i>Het ondersteuningsplan bevat concreet geformuleerde doelen en acties, die met elkaar samenhangen en gericht zijn op het vergroten van de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt en op maatschappelijke participatie.</i> <i>Het ondersteuningsplan wordt minimaal 1 x per jaar met de cliënt geëvalueerd en bijgesteld.</i> <i>De professional rapporteert in een frequentie die voldoende is, gezien de aard van de indicatie.</i> <i>De rapportage is gericht op de doelen van de cliënt.</i> <i>Ook acties t.b.v. de cliënt en afspraken met derden betreffende de cliënt worden gerapporteerd.</i> Conclusie Deur8 voldoet niet aan de norm. Ontbreken van ondersteuningsplannen en doelen Tijdens de dossiercontrole is in alle onderzochte dossiers een intakeverslag of beschikking van de indicatiesteller gevonden. Op basis van deze beschikking moet een ondersteuningsplan worden gemaakt. De toezichthouder heeft in één van de vier onderzochte dossiers een ondersteuningsplan gevonden. In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de aanbieder aan dat alle vier de dossiers een ondersteuningsplan bevatten. Tijdens de controle heeft de toezichthouder in slechts één van de vier dossiers

	een ondersteuningsplan gevonden. Ook de aanwezige zorgcoördinator kon deze niet vinden in de overige dossiers Het ondersteuningsplan is de basis van de begeleiding. Ondanks dat dit plan in maar één dossier is gevonden, zijn in twee van de vier dossiers doelen teruggevonden. De zorgcoördinator vertelt dat er in het dossiersysteem Zilliz een specifieke plek is waar doelen horen te staan. In de onderzochte dossiers is hier geen gebruik van gemaakt. De toezichthouder ziet dat de geformuleerde doelen zijn voortgekomen uit het onderzoeksverslag van de indicatiesteller. Een ketenpartner geeft aan dat doelen niet altijd concreet zijn. In de dossiers is te zien dat regelmatig en voldoende uitgebreid wordt gerapporteerd. Echter wordt geen gebruik gemaakt van de optie in Zilliz om op doelen te rapporteren. Werk aan de hand van een methode In het beleid "Methodisch Werken Deur8" staat een document met verschillende methodieken en interventies die kunnen worden ingezet. Bijvoorbeeld het Sociaal-Competentiemodel en Geweldsloos verzet. De behandelcoördinator kan begeleiders adviseren welke methodiek of interventie kan worden ingezet om cliënten helpen te ontwikkelen. Uit de gesprekken met begeleiders komt ook naar voren dat er niet met één methodiek of overkoepelende benadering wordt gewerkt. Dit brengt risico's met zich mee, gezien de vele verschillende begeleiders die worden ingezet. Ingehuurd personeel kan niet eenvoudig aansluiten bij de methodiek of overkoepelende benadering van de organisatie, en moet per cliënt ander methodieken gebruiken. Het zou een positief effect op cliënten kunnen hebben door met een overkoepelende methodiek te werken. Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig: - Elke cliënt moet een persoonlijk ondersteuningsplan hebben en het plan moet op een eenvoudig vindbare plek zijn opgenomen in het dossier. - Formuleer voor alle cliënten duidelijke, concrete doelen en zet ze op een duidelijke en navolgbare plek in het dossier. - Rapporteer op doelen en zet ze op een duidelijke en navolgbare plek in het dossier.
1.3	De cliënt wordt respectvol bejegend en zijn rechten worden gewaarborgd.
	Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar? <i>De bejegening van de cliënt door de professional is passend en correct.</i>

	<i>De cliënt ervaart betrokkenheid, vertrouwen en begrip.</i> <i>De aanbieder waarborgt de rechten van de cliënt.</i> Conclusie Deur8 voldoet grotendeels aan de norm. De ondersteuning is niet ingericht op Wmo Deur8 is van oorsprong een jeugdhulpaanbieder. Sinds januari 2025 bieden zij ook ondersteuning vanuit de Wmo. Begeleiders hebben het in interviews over jongeren en soms zelfs over kinderen, ook als het over Wmo-cliënten gaat. Veel beleidsstukken zijn gericht op jeugd, zoals de STARTAV, het klachtenreglement, personeelsbeleid enzovoorts. In gesprekken geven begeleiders en de manager aan dat de scheiding tussen jeugd en Wmo nog in ontwikkeling is. Bejegening richting cliënten Er wordt veel gebruik gemaakt van invalskrachten. In de maanden augustus en september zijn er meer dan 20 verschillende krachten ingeroosterd. Het is moeilijk voor cliënten een vertrouwensband op te bouwen als ze veel verschillende gezichten zien. De tijdens onderzoek gesproken begeleiders sluiten aan bij de cliënten en gaan op een mooie manier om met conflicten en ruzie. Meerdere begeleiders vertellen hoe ze naast cliënten proberen te staan en naar ze te luisteren als sprake is van een conflict. Vervolgens proberen ze de cliënten eerst zelf met een oplossing te laten komen. Er is een gedragscode voor zowel cliënten als begeleiders. In de gedragscode staat niks over afstand en nabijheid. Er is weinig aandacht voor (vriendschappelijke) relaties tussen cliënten en begeleiders. Een ketenpartner geeft aan dat het soms niet duidelijk is of begeleiding echt begeleiding is, of dat het meer lijkt op een vriendschappelijke relatie. Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig: – Maak onderscheid tussen jeugdigen en Wmo-cliënten in de benadering en bejegening. – Pas beleidsstukken aan zodat ze ook passend zijn voor Wmo-cliënten. – Geef in beleid en werkwijze aandacht aan professionele afstand en nabijheid tussen begeleiders en cliënten.
1.4	De cliënt ervaart continuïteit in de ondersteuning.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder maakt in samenspraak met de cliënt afspraken over wie de vaste ondersteuner is en wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt.</i>

De aanbieder maakt afspraken met de cliënt over vervanging, als de vaste ondersteuner afwezig is.

Conclusie

De aanbieder **voldoet niet** aan de norm.

Veel nieuwe gezichten voor cliënten

Alle gesproken cliënten vertellen dat ze veel nieuwe gezichten zien. Twee cliënten geven aan dat ze geen zin hebben om elke keer hun verhaal te moeten vertellen aan nieuwe begeleiders. Ketenpartners vertellen veel wisselend personeel te zien bij Deur8. In de roosters van augustus en september van de locatie Rozemarijn ziet de toezichthouder meer dan 20 verschillende namen van begeleiders. Een van de cliënten vertelt hoe hij eigenlijk alleen zijn mentor af en toe spreekt, terwijl de uitzendkrachten vaak niet naar hem omkijken. Een andere cliënt vertelt dat belangrijke informatie rondom zijn begeleiding niet goed wordt overgedragen aan ingehuurd personeel. Dit zorgt voor fouten en frustraties.

Onvoldoende duidelijkheid over mentoren

Voor één cliënt is het al langere tijd niet duidelijk wie zijn mentor is. De cliënt geeft aan dat het lang duurt voordat hij een nieuwe mentor krijgt en vindt dat hij niet goed op de hoogte wordt gehouden. Een andere cliënt vertelt dat zijn mentor nog op zijn vorige woonlocatie werkt. Het is niet duidelijk hoe de mentor een goed beeld krijgt van het dagelijks functioneren van deze cliënt, als hij niet op de huidige locatie van de cliënt werkt. In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat de cliënt recent verhuisd is. Om niet te veel verandering korte tijd te moeten doormaken is ervoor gekozen de mentor op de vorige woonlocatie aan de cliënt gekoppeld te houden. Bij een andere cliënt is een uitzendkracht ingezet als mentor. Deze uitzendkracht werkt een half jaar bij Deur8, waardoor de cliënt na de looptijd van de opdracht een nieuwe mentor moet krijgen. De toezichthouder verwacht dat er voor cliënten altijd een mentor is die op de hoogste en actief betrokken is bij de cliënt. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat alle mentoren minimaal 28 uur per week werken. In reactie op aanvullende vragen geeft de bestuurder aan dat een begeleider maximaal mentor kan zijn van drie cliënten, en dan elke cliënt in beginsel een mentor én schaduwmentor hoort te hebben. Gezien de bezetting en het aantal cliënten binnen Deur8, ziet de toezichthouder niet hoe deze bezetting behaald kan worden.

In het protocol mentorschap dat Deur8 gebruikt wordt niet beschreven hoe mentoren aan cliënten worden gekoppeld. Ook details over het vervangen van mentoren bij ziekte of onvoldoende uren worden niet beschreven. Het protocol beschrijft voornamelijk inhoudelijke taken van een mentor.

	Wmo als vervolg Deur8 is Wmo-ondersteuning gaan bieden dat als maatwerk vervolgperspectief kan bieden aan een deel van de jongvolwassenen die aan de voorwaarden voldoen en daarmee geholpen zijn. Hierdoor kan zorgcontinuïteit worden gerealiseerd zonder dat de jongvolwassene hoeft te verhuizen en/of van begeleider(s) moet wisselen. Een ketenpartner geeft aan twijfels te hebben of Deur8 begrijpt dat beschermd wonen niet de "standaard" oplossing is na jeugdhulp met verblijf. Bij BW moet sprake zijn van psychiatrische problematiek. Als vervolg op de jeugdwet zou een trainingshuis of ambulante ondersteuning beter passend kunnen zijn dan beschermd wonen. Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig: - Zorg voor een duurzame verhouding tussen vast en ingehuurd personeel om de continuïteit in de ondersteuning van cliënten te kunnen borgen. Dit betekent minimaal voldoende vast personeel om voor alle cliënten een vaste mentor en schaduwmentor te kunnen bieden. Waarbij de caseload past binnen het eigen beleid. - Maak duidelijk voor cliënten wie hun mentor is. - Zorg voor snelle vervanging als een mentor uitvalt en informeer cliënten hierover. - Borg vervanging van mentoren en het koppelen van nieuwe mentoren in beleid. - Zorg dat mentoren altijd gekoppeld zijn aan de locatie van hun cliënten.
1.5	De cliënt kan zijn mening geven over de ontvangen begeleiding.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder onderzoekt regelmatig of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie.</i> <i>De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Cliënten geven hun mening Begeleiders vertellen dat cliënten zich vrij voelen hun mening te geven. Cliënten delen hun klachten over de organisatie met de begeleiders. Ook geven cliënten soms een compliment aan de begeleiders over hoe zij persoonlijk worden begeleid. Begeleiders vragen actief naar de mening van cliënten. Uit de notulen van een woonkamergesprek blijkt dat cliënten duidelijk hun mening kunnen geven en vragen

	kunnen stellen aan begeleiders. Cliënttevredenheidsonderzoek Deur8 heeft duidelijk beleid rondom het houden van cliënttevredenheidsonderzoek. De aanbieder biedt echter nog geen jaar ondersteuning vanuit de Wmo. Daarom is nog geen cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.
1.6	De cliënt ontvangt relevante informatie van de aanbieder.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder voorziet de cliënt van relevante informatie, die betrekking heeft op alle aspecten die samenhangen met de ondersteuning aan de cliënt.</i> Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Informatie voor nieuwe cliënten Begeleiders vertellen dat veel cliënten doorstromen naar de Wmo vanuit de jeugdwet. Een begeleider vertelt dat nieuwe cliënten bij Deur8 een informatiepakket krijgen. Hierin zitten bijvoorbeeld de gedragscode en de huisregels. Moeilijke taal Deur8 heeft beleid dat over cliënten gaat of voor cliënten bedoeld is, zoals over medezeggenschap, privacy en mentorschap. Vaak is de taal in deze documenten niet passend voor de doelgroep. De teksten bevatten veel ingewikkelde taal en moeilijke woorden, waardoor het risico bestaat dat cliënten de informatie niet altijd goed begrijpen. Informatie in de woning Tijdens de locatiebezoeken heeft de toezichthouder op de woonlocaties meerdere posters aan de muur zien hangen. Hierop stond informatie van de aanbieder zelf zoals afspraken over schoonmaken en roosters. Ook van de gemeente hingen er posters over voorliggende voorzieningen en hulp bij schulden. Om aan de norm te voldoen is het volgende verbeterpunt nodig: - Pas het beleid aan zodat het in begrijpelijke taal voor cliënten geschreven is.
1.7	De cliënt wordt ondersteund om zijn informele netwerk in stand te houden of uit te breiden.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder gaat na of mantelzorgers of vrijwilligers ingezet kunnen worden.</i>

	<i>De professional heeft aandacht voor de belangen en belastbaarheid van mantelzorgers.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Sociaal netwerk is in kaart Deur8 ondersteunt cliënten om aan hun netwerk te werken. Een begeleider vertelt hierover dat ze vaak probeert familie te betrekken in de ondersteuning van de cliënt. Daarnaast is er in het protocol mentorschap aandacht om het oude netwerk zo veel mogelijk te betrekken. In het beleid wordt gekeken hoe een nieuw netwerk kan worden opgebouwd na een verhuizing. In 3 van de 4 onderzochte dossiers staat het sociale netwerk. De informatie staat op een duidelijke en makkelijke vindbare plek in het dossier. Samenwonen in één huis Een cliënt vertelt dat er een groepsapp is met de andere cliënten uit het huis. Op die manier is er makkelijk contact tussen de bewoners. Een begeleider vertelt dat er wordt geprobeerd samen met het huis dingen te ondernemen. Tijdens het bezoek was het bijvoorbeeld "snackdag", waar veel bewoners samen lunch aan het maken waren.
1.8	De cliënt krijgt integrale ondersteuning.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De professional zorgt dat hij beschikt over relevante informatie van de overige betrokken hulp¹- en zorgverleners en informeert hen binnen de wettelijke kaders over relevante gegevens en bevindingen zodat gezamenlijk verantwoorde ondersteuning, hulp, zorg en behandeling gegeven kan worden.</i> <i>De professional maakt, in samenspraak met de cliënt, duidelijke afspraken met overige betrokken hulp- en zorgverleners over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de geboden ondersteuning aan cliënt.</i> <i>De professional stemt, in samenspraak met de cliënt, regelmatig het ondersteuningsplan af met de overige betrokken hulp- en zorgverleners. Tezamen kijkt en handelt men vanuit het principe één huishouden, één plan, gericht op het belang van de cliënt.</i> <i>De professional bespreekt met de cliënt regelmatig diens ervaringen met het samenwerkingsverband.</i> <i>De professional werkt samen met andere partijen in de keten van voor- en na-traject. Er wordt gezorgd voor een naadloze aansluiting en een zorgvuldige overdracht.</i>

¹ Met hulpverleners wordt ook het informele netwerk van de cliënt bedoeld.

	Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Betrekken van het professioneel netwerk Een cliënt en een begeleider vertellen allebei hoe de begeleiders proberen mee te gaan naar afspraken met andere betrokken hulpverleners. Bijvoorbeeld naar de huisarts of naar de behandelaar als die betrokken is. Een begeleider vertelt hoe ze actief om tips en feedback vraagt aan behandelaren. Op die manier weet ze beter hoe ze om moet gaan met haar cliënten. Deur8 heeft geen beleid rondom integrale samenwerking of afstemming met de overige betrokken hulp- en zorgverleners. Bij 3 van de 4 onderzochte cliëntdossiers was het professioneel netwerk vastgelegd. Voorbeelden hiervan waren huisartsen, behandelaren of een bewindvoerder. Door de zorgcoördinator werd aangegeven dat bij het 4^e dossier een behandelaar betrokken was. Hierover was niets terug te vinden in het dossier. MDO verslagen In de dossiers heeft de toezichthouder verslagen gezien van MDO's waar begeleiders bij aan waren gesloten. Deze MDO-verslagen hebben geen vaste plek in het dossier. Het is zoeken in de rapportage om ze terug te vinden, waardoor belangrijke informatie over het hoofd gezien kan worden. Het dossiervoeringssysteem van Deur8 biedt mogelijkheden om MDO-verslagen centraal op te slaan. Op die manier zijn de gemaakte afspraken en de verslagen makkelijker terug te vinden. Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig: – Zet MDO-verslagen op een duidelijke en makkelijk vindbare plek in het dossiersysteem. – Noteer van alle betrokken hulp- en zorgverleners de contactgegevens in het cliëntdossier. – Stel beleid op waarin staat hoe begeleiders integraal moeten samenwerken met andere hulp- en zorgverleners.
1.9	De privacy van de cliënt is gewaarborgd.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacy-beleid, dat voldoet aan wet- en regelgeving, en handelt daarnaar.</i> <i>De aanbieder geeft of vraagt alleen informatie aan derden over de cliënt, nadat de cliënt geïnformeerd is over welke gegevens het betreft en waarom dit nodig is, en hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.</i> <i>De aanbieder geeft binnen de organisatie slechts toegang tot de gegevens van cliënten</i>

aan medewerkers, voor wie dit noodzakelijk is voor het uitoefenen van hun taak.

Conclusie

De aanbieder **voldoet grotendeels** aan de norm.

Toestemming van cliënten

Er zijn geen ondertekende toestemmingsverklaringen gezien in de gecontroleerde dossiers. Het format van de toestemmingsverklaring is gericht op jeugdigen. Daarnaast wordt in het formulier onvoldoende duidelijk met wie, waarom en voor hoelang informatie mag worden gedeeld. In reactie op de feitelijke onjuist heeft de aanbieder aangegeven inmiddels toestemming van cliënten vast te leggen in het dossier.

Begeleiders vertellen wel dat ze altijd proberen om cliënten te betrekken bij de overleggen die ze hebben met andere zorg- en hulpverleners. Als begeleiders samen met cliënten kunnen bellen met een behandelaar of de huisarts doen ze dat. Als dit niet mogelijk is vertellen begeleiders dat ze toestemming vragen aan de cliënten. Van deze mondelinge toestemmingen zijn geen aantekeningen of opmerkingen gezien in de dossiers. De toezichthouder adviseert mondelinge toestemming altijd te noteren in het dossier om misverstanden te voorkomen. In reactie op de feitelijke onjuist heeft de aanbieder aangegeven inmiddels toestemming van cliënten vast te leggen in het dossier.

Beleid

In het protocol mentorschap gesproken over wekelijks contact met ouders van cliënten, wat in de Wmo niet van toepassing is zonder toestemming.

Toegang

De manager geeft aan dat begeleiders alleen toegang hebben tot cliëntendossiers van de locatie waar zij werken. De toezichthouder heeft ook gezien dat begeleiders alleen dossiers kunnen inzien van cliënten die op die locatie wonen.

Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig:

- Leg de toestemming van cliënten voor informatie-uitwisseling vast, bijvoorbeeld door te werken met schriftelijke toestemmingsverklaringen die voldoen aan de privacywetgeving en/of duidelijk in het dossier te rapporteren dat de cliënt toestemming heeft gegeven en waarvoor (welke informatie, met wie delen, met welk doel, periode).

4.2. Veiligheid van de cliënt

	Norm
2.1	Veiligheidsrisico's voor de cliënt worden onderkend en beperkt.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder signaleert eventuele veiligheidsrisico's voor de cliënt en is gericht op preventie hiervan.</i> <i>Zo nodig wordt een risico-inventarisatie of veiligheidscheck opgenomen in het cliëntdossier.</i> <i>De aanbieder werkt met in- en exclusiecriteria, zodat slechts begeleiding wordt geboden aan cliënten, van wie de problematiek past bij het aanbod en de expertise van de aanbieder.</i> <i>De aanbieder bespreekt met de cliënt eventuele risico's voor zijn veiligheid.</i> <i>De professional werkt volgens veiligheidsprotocollen, zoals een gedragscode, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, omgaan met agressie, omgaan met suicide-dreiging.</i> <i>De professional treedt bij acute onveiligheid actief op.</i> <i>De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig en legt per cliënt afspraken hierover vast in het cliëntdossier.</i> <i>De aanbieder zet ter ondersteuning van cliënten uitsluitend medewerkers, stagiaires of vrijwilligers in die beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG), gericht op het screeningsprofiel gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.</i> De aanbieder voldoet niet aan de norm. Controleren van VOG's Van al het vaste personeel dat direct contact heeft met Wmo-clieñten heeft Deur8 de verifieerbare VOG's in bezit. Deur8 laat het controleren van de VOG's en diploma's van uitzendkrachten over aan de uitzendbureaus waar ze mee samenwerken. De VOG's van uitzendkrachten zijn dus niet in het bezit van Deur8. In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de aanbieder aan dat de werkwijze is aangepast. Deur8 bewaart nu standaard de relevante documenten, zodat deze direct beschikbaar zijn. Op verzoek van de toezichthouder zijn de verifieerbare VOG's van uitzendkrachten die in de maanden augustus en september waren ingezet opgevraagd. Na drie weken had Deur8 alle verifieerbare VOG's in haar bezit. Bestuurder geeft aan dat dit drie weken duurde omdat de VOG's vanuit diverse plaatsen moesten worden opgehaald. In reactie op de feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat hij de digitale versies wel

dezelfde dag in bezit had. Deze waren niet allemaal verifieerbaar. In enkele gevallen was de bezitter van de fysieke versie op vakantie en niet beschikbaar. En in sommige gevallen moest de VOG opnieuw worden aangevraagd omdat de eigenaar van de VOG, de VOG al had vergeven aan een andere opdrachtgever (die ook fysieke versies wilde hebben).

Deur8 controleert niet of uitzendkrachten over een VOG beschikken. Met de uitzendbureaus is afgesproken dat zij dit zelf doen. Hiermee voldoet Deur8 niet aan hetgeen is gesteld in de artikelen 3.5 en 3.6 van het Programma van Eisen Beschermd Wonen 2025.

In reactie op de feitelijke onjuistheden en na aanvullende vragen geeft de aanbieder aan met een invalpoule te werken, waarin elke inhuurkracht persoonlijk gesproken is en waar de kwalificaties en geschiktheid wordt beoordeeld. In de roosters en uit gesprekken met cliënten en medewerkers komt naar voren dat sommige inhuurkrachten maar eenmalig worden gezien, om vervolgens niet meer te worden ingezet. De toezichthouder heeft dan ook twijfels bij de haalbaarheid van het individueel spreken van een grote invalpool. De aanbieder heeft in reactie op de feitelijke onjuistheden en de aanvullende vragen ook geen bewijs van deze gesprekken aangeleverd.

Toepassen van de risico-inventarisatie

In de bekeken dossiers is slechts één ingevulde risico-inventarisatie gevonden. Bij andere cliënten heeft de toezichthouder wel risico's gezien in de dossiers, maar deze staan niet in de risico-inventarisatie. Zo is er een cliënt met diabetes. Hier is geen risico-inventarisatie gevonden in het dossier. Er is een format beschikbaar om risico's in beeld te brengen, de STARTAV. De aanbieder gebruikt dit format echter niet altijd. Het is noodzakelijk dat van alle cliënten in het dossier duidelijk is dat risico's in beeld zijn gebracht.

Medicatie uitgifte

Begeleiders geven aan zich bewust te zijn van de tijden dat cliënten medicatie moeten innemen. Daarnaast vertellen ze dat er sinds kort een aftekenlijst en medicijnkast op de locatie Rozemarijn is. De medicijnkast is nog niet opgehangen en het sleutelkastje hangt naast de medicijnkast. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat de medicatiekast net nieuw geleverd was en het ophangen op het moment van toezichtbezoek nog op de kluslijst van de facilitaire medewerker stond. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de aanbieder aan dat de medicatiekast zicht bevindt in een afsluitbaar kantoor.

Deur8 heeft over het algemeen een duidelijk medicatiebeleid. Echter is dit niet kloppend, er wordt in het beleid geschreven over het toedienen van medicatie. Cliënten die begeleid worden vanuit de Wmo krijgen geen medicatie toegediend, de medicatie kan

enkel worden verstrekt. In het kader van de Wmo kunnen cliënten enkel begeleid worden bij het tijdig en zelfstandig innemen van medicatie. Naar aanleiding van aanvullende vragen, geeft de aanbieder aan dat er in de BW-setting geen medicatie wordt toegediend aan cliënten. Deze cliënten krijgen enkel medicatie verstrekt. De toezichthouder verwacht dat dit onderscheid ook duidelijk in het beleid wordt opgenomen.

Middelengebruik

Cliënten en ketenpartners vertellen dat het omgaan met middelengebruik een probleem vormt op de locatie Rozemarijn. Cliënten geven aan overlast te hebben van medebewoners die middelen gebruiken. Zo zouden die onder invloed de koelkasten leegeten. Ook vertellen cliënten dat huisregels niet altijd worden gehandhaafd. Cliënten roken en blowen rondom en soms in de woning, terwijl dit niet is toegestaan volgens de huisregels. Een ketenpartner vertelt handelingsverlegenheid bij medewerkers te zien bij middelengebruik van cliënten. Er is geen beleid gevonden rondom sancties of schorsingen bij het overtreden van afspraken of huisregels. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder op het ontbreken van het sancties en schorsingsbeleid aan dat de afweging welke sanctiemaatregel het beste werkt bij welke cliënt (in welke situatie) een afweging is die de orthopedagoog maakt, waarbij ook de onderliggende problematiek van cliënt in ogenschouw wordt genomen.”

Protocollen

Deur8 heeft meerdere protocollen en formats voor begeleiders rondom veiligheid. De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM). Daarnaast is er een agressieprotocol, duidelijke in- en exclusiecriteria, en een format voor een veiligheidsplan. Dit ingevulde format is terug gezien in een van de cliëntdossiers. In dit geval was er sprake van (acute) onveiligheid en zijn verschillende maatregelen genomen om de cliënt veilig te laten verblijven binnen Deur8. Binnen Deur8 is er aandacht voor suïcidaliteit. Zo heeft de toezichthouder een PowerPoint gezien van een presentatie over suïcidaliteit. Hierin wordt aandacht besteed aan oorzaken van suïcidaliteit, hoe het te herkennen en uit te vragen, en wat te doen. Er ontbreekt echter een protocol rondom suïcidaliteit waarin deze informatie geborgd is. In reactie op feitelijke onjuistheden heeft de bestuurder een suicideprotocol met de toezichthouder gedeeld. Dit protocol was niet opgenomen in het kwaliteitssysteem tijdens het onderzoek

Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig:

- Voer aantoonbaar de vergewisplicht uit voor aanvang van werkzaamheden van alle personen met cliëntencontact en leg dit vast.
- Breng voor alle cliënten alle risico's in beeld.
- Pas het medicatiebeleid aan zodat het ook passend is voor de Wmo doelgroep.

	- Handhaaf gemaakte cliëntgebonden afspraken en algemene huisregels. Bijvoorbeeld met betrekking tot middelengebruik van cliënten.
2.2	Veiligheidsrisico's voor cliënten, die verblijven bij locaties Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang, worden beperkt; cliënten voelen zich veilig in hun woning.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>Indien de cliënt vrijheid beperkende maatregelen opgelegd wil krijgen, omdat andere preventieve maatregelen onvoldoende werken, worden schriftelijke afspraken met de cliënt gemaakt over de aard van de maatregelen; de professional handelt hiernaar.</i> <i>De aanbieder is 24/7 aanwezig in de directe nabijheid van de cliënt.</i> <i>De aanbieder zorgt voor voldoende veiligheidsmaatregelen indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen.</i> Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Samenstelling van de woonlocatie Op alle bezochte locaties woont een mix van Jeugdwet en Wmo-clieënten. Op de locatie Rozemarijn zorgt dit voor problemen, zowel voor begeleiding als voor bewoners. Cliënten vertellen overlast te hebben van medebewoners, vooral in de nacht. De zorgmanager vertelt dat de mix tussen Wmo en Jeugd niet wenselijk is. De toezichthouder hoort dat de situatie op de Rozemarijn rustiger is geworden nu er 1-op-1 begeleiding wordt ingezet voor sommige bewoners die meer aandacht nodig hebben. De bestuurder geeft aan dat er op geen van de locaties gebruikt wordt gemaakt van vrijheidsbeperkende maatregelen. Bestuurder geeft aan dat de samenstelling van een woongroep tot stand komt door screening en matching van de locatiegebonden orthopedagoog. Aanwezigheid op de locaties Op de locatie Rozemarijn is 24/7 begeleiding aanwezig. Begeleider en cliënten vertellen dat er in de avond naast de begeleiding gebruik wordt gemaakt van de nachtwaker. Deze nachtwaker is aanwezig op een andere locatie van Deur8. Hij kan worden opgeroepen wanneer het nodig is of als er acute onveiligheid dreigt. Cliënten en begeleiders vertellen dat de nachtwaker op onrustige momenten op de locatie Rozemarijn komt en een positief effect heeft op de rust tijdens de avonduren. Op de locatie Goudvink is volgens het aanwezige rooster niet 24/7 begeleiding aanwezig. Tussen 22:00 en 08:00 en zaterdag de hele dag is er geen begeleiding aanwezig. Op deze locatie wonen twee Wmo cliënten met een BW Middel indicatie en Jeugdwetcliënten samen. Volgens de contracteisen moet er iedere dag tussen 07:00 en 22:00 sprake zijn van aanwezigheid van een professional.

	Op de locatie op de Ambtmanstraat is het niet duidelijk wanneer er begeleiding aanwezig is. Het bestuur vertelt dat hier in ieder geval geen 24/7 aanwezigheid is. Op deze locatie woont één Wmo-cliënt met een BW Middel indicatie. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat de cliënt op deze locatie verkeerd geïndiceerd is en de cliënt inmiddels geïndiceerd is op BW-Licht. In de originele uitvraag heeft de aanbieder aangegeven dat deze cliënt een BW-middel indicatie heeft, zonder een opmerking over fouten in de indicering. Als er niet op de verplichte momenten professionele begeleiding aanwezig is, kan Deur8 niet garanderen dat er in acuut onveilige situaties kan worden ingegrepen. Om aan de norm te voldoen is het volgende verbeterpunt nodig: - Blijf aandacht houden voor de veiligheid wanneer verschillende doelgroepen op dezelfde locatie verblijven. - Voldoe aan de contracteisen en zorg dat er altijd aanwezigheid is van een professional passend bij de indicatie van de bewoners van een locatie.
2.3	Woningen of ruimtes voor dagbesteding, waar cliënten worden opgevangen, zijn veilig en hebben voldoende voorzieningen.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De (woon-)ruimte voldoet aan veiligheids- en hygiënische eisen en bevat voldoende voorzieningen.</i> Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm Locatie Rozemarijn Inrichting van de locatie Locatie Rozemarijn is gezellig en huiselijk ingericht. De woonkamer heeft een grote tafel en een bank met TV waar gezamenlijk kan worden gegeten of films kunnen worden gekeken. In de kast staan spelletjes en materiaal om mee te knutselen. Ook is er een tuintje waar meubilair staat om buiten te zitten. Er is een washok met wasmachine en droger. De keuken is ruim genoeg. De bewoners delen aan de voorkant met vijf bewoners één badkamer en één toilet. De studio's aan de achterkant hebben eigen badkamers en keukentjes. Hoewel er hier en daar wat rommel was, is het huis schoon. De bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak; de toezichthouder ziet hier ook voorbeelden van, bijvoorbeeld een schoonmaakrooster. Aan de achterkant van het huis zijn veel vallen geplaatst voor ongedierte en hier ruikt het ook naar ongedierte. Brandveiligheid



Op locatie Rozemarijn zijn aan de voorkant van het huis geen nooduitgang bordjes. Een deel van de brandmelders hing niet aan het plafond maar lag op de kamer van de begeleiders. De brandmelders die wel hingen waren niet met elkaar gekoppeld. Door het huis heen hingen brandblussers en blusdekens. Een EHBO set was aanwezig in de keuken. Op de locatie is geen loper aanwezig om snel alle kamers in te kunnen. De sleutelkast bij de voordeur was leeg, alle kamersleutels hangen in de sleutelkast bij de begeleiderskamer. In reactie op feitelijke onjuistheden geeft de bestuurder aan dat in september 2025 een brandmeldinstallatie is geïnstalleerd.

Locatie Goudvink

Inrichting

De locatie Goudvink is in een statig, oud pand met hoge kamers. Er zijn meerdere verdiepingen. Tijdens het onderzoek is alleen de verdieping waar Wmo-cliënten wonen bezocht. In de rest van het gebouw wonen Jeugdwetcliënten. De woonkamer van de Wmo'ers oogt wat rommelig, maar is schoon. De twee Wmo-cliënten die op de locatie wonen, delen een badkamer en keuken met elkaar. Ook op deze locatie waren muizenvallen en andere ongediertebestrijding aanwezig.

Brandveiligheid

Op locatie Goudvink waren bordjes voor de nooduitgangen. Er was ook blusmateriaal aanwezig en er waren rookmelders door het gebouw heen geplaatst.

Locatie Ambtmanstraat

De locatie op de Ambtmanstraat is niet bezocht. Volgens de bestuurder woont hier een cliënt in een zelfstandig appartement.

Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig:

- Zorg dat er voldoende maatregelen zijn genomen rondom brandveiligheid

4.3. Deskundigheid van de professional

	Norm
3.1	De cliënt krijgt ondersteuning van bekwame en bevoegde professionals.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>Professionals hebben competenties en vaardigheden die in lijn liggen met de professionele standaard en die aansluiten bij wat de doelgroep nodig heeft, en houden deze op peil.</i> <i>Professionals handelen volgens de professionele standaard.</i> <i>Professionals handelen volgens de afspraken zoals beschreven in protocollen, richtlijnen en handreikingen.</i> <i>Professionals betrekken zo nodig externe deskundigheid.</i> <i>Professionals verwijzen de cliënt, zo nodig en in overleg met de oorspronkelijke verwijzer, door.</i> Conclusie De aanbieder voldoet niet aan de norm. Niet alle diploma's sluiten aan Bij Deur8 werken in totaal twaalf medewerkers die betrokken zijn bij de Wmo-cliënten. Hiervan werken vier medewerkers in een overkoepelende functie zoals regiebehandelaar, orthopedagoog, zorgmanager en zorgcoördinator. Van deze medewerkers beschikken er twee over een passend WO-master diploma en twee over een passend hbo-diploma. De acht overige medewerkers werken als begeleider. Hiervan bezitten drie begeleiders een passend Mbo-diploma en één een passend Hbo-diploma. Twee vaste begeleiders bij Deur8 hebben geen passend diploma voor de doelgroep Wmo. De opleiding "gespecialiseerd pedagogisch medewerker" biedt volgens aanbieder voldoende inhoudelijke kennis om ondersteuning aan Wmo-cliënten te bieden. De opleiding is voornamelijk gericht op het werken in de kinderopvang. Volgens de toezichthouder is in de opleiding onvoldoende aandacht voor psychiatrische problematiek om goede ondersteuning te kunnen bieden aan Wmo cliënten. Om dit wel te kunnen is aanvullende scholing nodig. In reactie op de feitelijke onjuistheden heeft Deur8 aangegeven dat ze de opleiding

	“gespecialiseerd pedagogisch medewerker” wel passend vinden voor de doelgroep van Deur8. In reactie op aanvullende vragen die zijn gesteld beargumenteerd Deur8 dit nog verder en wordt scholing genoemd die alle begeleiders krijgen. DE aanbieder geeft geen verdere onderbouwing welke specifieke relevante aanvullende scholing is gevolgd om het diploma passend te maken voor de doelgroep. De toezichthouder is van mening dat een Mbo4-diploma gespecialiseerde pedagogisch medewerker zonder aanvullende scholing niet passend is voor het werken met de doelgroep van Deur8. De toezichthouder benadrukt daarom het belang van aanvullende scholing aansluitend op bij de problematiek van de doelgroep. Deur8 heeft onvoldoende concreet gemaakt welke aanvullende scholing is gevolgd. Daarmee maakt Deur8 onvoldoende aannemelijk dat betreffende medewerker over de juiste kennis en vaardigheden beschikt voor het begeleiden van de doelgroep van Deur8. Daarnaast werken twee begeleiders boventallig, omdat ze nog geen passend diploma hebben. Volgens de bestuurder staan deze begeleiders onder supervisie van de orthopedagoog en de zorgcoördinator en werken ze niet zelfstandig. Kennis binnen de organisatie Binnen Deur8 zijn voldoende mogelijkheden om intern op te schalen. Er zijn naast een manager en een zorgcoördinator ook een orthopedagoog en regiebehandelaar in dienst. De orthopedagoog en regiebehandelaar zijn een vereiste binnen de jeugdwet, maar deze aanvullende expertise wordt ook ingezet bij de ondersteuning voor Wmo-cliënten. Er is voor begeleiders altijd telefonische achterwacht van het management beschikbaar. Ketenpartners vertellen dat de samenwerking goed is. Zo wordt goed gebruik gemaakt van de expertise van de externe preventiewerker. Deze komt bij locaties langs om zowel cliënten als begeleiders te helpen hoe om te gaan met verslavingsproblematiek. Om aan de norm te voldoen is het de volgende verbeterpunt nodig: - Zorg dat alle begeleiders bevoegd en bekwaam zijn om hun taken uit te voeren.
3.2	De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige professionals beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele ondersteuningsvragen.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder zet voldoende professionals in, zodat zij hun taken goed uit kunnen voeren.</i> <i>De aanbieder zet professionals in die passen bij de actuele ondersteuningsvraag of behoefte van de cliënt.</i> <i>De aanbieder zorgt voor continuïteit in het personeelsbestand.</i> Conclusie

De aanbieder **voldoet niet** aan de norm.

Weinig vast personeel

Op locatie Rozemarijn bestaat het vaste team voor de Wmo uit twee begeleiders in loondienst en een uitzendkracht die op projectbasis zes maanden voor Deur8 werkt. De rest van het rooster moet worden opgevuld met wisselende uitzendkrachten. Cliënten vertellen dat er altijd wel iemand aanwezig is op locatie Rozemarijn.

Begeleiders geven daarnaast aan dat ze te weinig tijd hebben om altijd goede ondersteuning te kunnen bieden. Dit komt door de krapte in het rooster. In de roosters van augustus en september zijn meer dan 20 verschillende namen geroosterd. Ook vragen sommige cliënten veel aandacht, waardoor begeleiders niet de aandacht kunnen hebben voor cliënten met minder zware problematiek. Tijdens het onderzoek kreeg twee van de Jeugdwet cliënten 1-op-1 begeleiding. Volgens begeleiders en cliënten heeft dit een positief effect gehad op de rust binnen locatie Rozemarijn. Uit het rooster is niet duidelijk op te maken hoe deze 1-op-1 ondersteuning wordt geboden. Als de 1-op-1 begeleiding niet goed geborgd is, kan dit weer negatieve effecten hebben op de Wmo-clients.

Zoals in norm 2.2 is beschreven voldoet Deur8 niet aan de contracteisen met betrekking tot de inzet van voldoende professionals.

Er is in de nacht een nachtwaker aanwezig die op afroep op de verschillende locaties langs kan gaan. Begeleiders en cliënten van de Rozemarijn geven aan dat de nachtwaker soms langskomt om de begeleider te ondersteunen als het onrustig is op de locatie.

Oplossen van het probleem

De bestuurder vertelt dat het moeilijk is om goed personeel in dienst te krijgen en te houden. Deur8 probeert op arbeidsvoorwaarden te concurreren om meer vaste begeleiders in dienst te krijgen, bijvoorbeeld door begeleiders de kans te geven verder door te studeren of hen hoger inschalen dan andere organisaties doen.

Ondanks de genomen maatregelen is op locatie Rozemarijn het personeelsprobleem duidelijk zichtbaar met maar twee begeleiders in vaste dienst. De zorgmanager geeft aan dat de kwaliteit van ondersteuning afhangt van de ingehuurd uitzendkracht. Daarom probeert Deur8 "goede" uitzendkrachten meer aan de locatie te binden door ze in te huren op projectbasis. Ten tijde van het onderzoek werden er echter nog steeds begeleiders ingehuurd voor één losse dienst.

Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig:

- Voldoe aan de contracteisen rondom aanwezigheid van begeleiding voor alle indicaties.

	- Blijf actie ondernemen om voldoende vast personeel in dienst aan te trekken en te behouden om goede ondersteuning te kunnen bieden.
3.3	De aanbieder toont zich een goed werkgever.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder hanteert een goede verhouding tussen vast en flexibel personeel.</i> <i>De aanbieder leeft de wettelijke en cao-gebonden regelingen na.</i> <i>Taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn duidelijk voor medewerkers en vastgelegd in functiebeschrijvingen.</i> <i>Medewerkers hebben inspraak in de organisatie en klachten van medewerkers worden adequaat behandeld.</i> <i>Medewerkers voelen zich prettig en veilig binnen de organisatie.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Begeleiders worden gezien Veel begeleiders vertellen dat ze Deur8 een fijne organisatie vinden om voor te werken. Veel medewerkers benoemen dat het een platte, overzichtelijke organisatie is met korte lijnen. Begeleiders voelen zich gezien en gewaardeerd. In het personeelsbeleid zijn onder andere afspraken rondom verlof, vergoedingen, verzuim en scholing opgenomen. De arbeidsovereenkomst in het personeelsbeleid is volgens het model CAO Jeugdzorg. Veel flexibel personeel Zoals eerder in het rapport beschreven, maakt Deur8 veel gebruik van ingehuurd of flexibel personeel.
3.4	De aanbieder ondersteunt en stimuleert zijn professionals en bevordert hun ontwikkeling.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>Regelmatig vinden gesprekken plaats tussen de aanbieder en de professional over zijn functioneren, over gewenste ontwikkelingen en over facilitering hiervan.</i> <i>De aanbieder zorgt dat professionals ruimte krijgen om systematisch te reflecteren op goede, veilige en cliëntgerichte ondersteuning.</i> <i>De aanbieder zorgt voor passende bij- en nascholing.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Deur8 besteedt tijd en aandacht om begeleiders door te laten ontwikkelen. Meerdere

	begeleiders vertellen dat ze bezig zijn met een studie of daar binnenkort mee beginnen. In het beleid ziet de toezichthouder dat de aanbieder tijd en geld vrijmaakt voor het opleiden van begeleiders. Daarnaast is er beleid over intervisie, hoe deze ingevuld en toegepast kan worden. In het scholingsplan staan verschillende trainingen. Begeleiders vertellen dat ze recent de training "Geweldloos verzet" hebben gevolgd. De bestuurder vertelt dat persoonlijke ontwikkelingsgesprekken met begeleiders door de managers worden gehouden. De verslagen van deze gesprekken staan volgens bestuurder op de computers van de managers en niet in het personeelsdossier. De verslagen zijn daarom tijdens het onderzoek niet gezien.
3.5	Leerlingen, stagiaires en vrijwilligers worden adequaat begeleid. Dit is ook het geval bij ervaringsdeskundigen zonder de vereiste diploma's.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder laat leerlingen, stagiaires, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen begeleiden door een medewerker die daarvoor bekwaam en bevoegd is.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Tijdens het onderzoek heeft Deur8 geen stagiairs op de Wmo locaties. Er is wel beleid rond het aannemen van stagiairs. Twee begeleiders zijn bezig met hun vervolgopleiding. Volgens de bestuurder werken ze boventallig en worden begeleid door de orthopedagoog en de zorgcoördinator.

4.4. Kwaliteitsbeheersing

4.1	Klachten van de cliënt worden adequaat behandeld.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder heeft een klachtenregeling vastgesteld die laagdrempelig is voor cliënten.</i> <i>De aanbieder voorziet in een externe onafhankelijke behandeling van de klacht.</i> <i>De aanbieder treft zo nodig verbetermaatregelen n.a.v. klachten.</i> Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Klachtenregeling Deur8 heeft een systeem voor cliënten om klachten in te dienen. In de klachtenregeling wordt specifiek benoemd dat het gericht is op cliënten met zorg vanuit de Jeugdwet. Om passend te zijn voor Wmo-clients, moet de regeling worden aangepast. Inhoudelijk is het klachtenreglement duidelijk. Het biedt cliënten de mogelijkheid klachten in te dienen en beschrijft hoe deze klachten moeten worden opgepakt. Opvolging klachten is onduidelijk Clients en begeleiders vertellen dat klachten over de organisatie vaak bij de begeleiders komen. Dit zijn geen "officiële" klachten, maar laagdrempelige gesprekken tussen cliënten en begeleiders. Clients kunnen ook hun mening geven via de woonkamergesprekken. Het blijft onduidelijk hoe de klachten worden opgevolgd. Drie begeleiders vertellen dat het lang duurt voor er wat met klachten wordt gedaan. Een voorbeeld zijn de nieuwe gordijnen voor de kamers van cliënten. Begeleiders en cliënten worden niet genoeg meegenomen in het proces of de stand van zaken. Dit zorgt voor frustratie. Een van de drie begeleiders geeft aan dat ze wel verbetering ziet bij het management en ze meer terugkoppeling krijgt. Onafhankelijke klachtenfunctionaris Deur8 is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Op de website staat informatie hoe de cliënten in contact kunnen komen met deze klachtenfunctionaris. Officiële klachten De zorgmanager vertelt hoe klachten bij haar terecht komen, zowel formeel als informeel. Zo vertelt de zorgmanager dat ze wel eens in gesprek gaat met cliënten die informele klachten hebben. Deze klachten worden ook met de directie besproken. De bestuurder geeft aan dat er geen officiële klachten zijn ingediend door Wmo-clients.

	Om aan de norm te voldoen is de volgende verbeterpunt nodig: - Houd cliënten en begeleiders beter op de hoogte van wat er met klachten wordt gedaan.
4.2	Cliënten hebben medezeggenschap over de manier waarop de ondersteuning wordt georganiseerd en uitgevoerd.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder beschikt over een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de cliënten van belang zijn.</i> <i>Cliënten kunnen daadwerkelijk de medezeggenschap uitoefenen.</i> Conclusie De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Woonkamervergaderingen Deur8 heeft een beleidsstuk rondom medezeggenschap en cliëntenraad. Hierin wordt het "Groepsgesprek" beschreven. Na navraag bij de bestuurder blijkt dat de woonkamervergaderingen hetzelfde zijn als het groepsgesprek. In de notulen van een van deze overleggen ziet de toezichthouder verschillende onderwerpen die aan bod komen: - Cliënten krijgen ruimte om vragen te stellen. - Cliënten kunnen hun mening geven over bijvoorbeeld beleid. - Er worden afspraken gemaakt en opnieuw onder de aandacht gebracht. - Bewoners kunnen input geven over activiteiten, zoals groepsactiviteiten. Dit woonkamergesprek wordt voor Wmo-clieënten alleen op locatie Rozemarijn gehouden, er is geen organisatie brede medezeggenschap voor Wmo-clieënten. Aangezien er nog drie Wmo-clieënten op andere locaties wonen, kunnen deze cliënten geen medezeggenschap uitoefenen. Om aan de norm te voldoen is het volgende verbeterpunt nodig: - Geef alle Wmo-clieënten de mogelijkheid medezeggenschap uit te oefenen door een organisatie brede cliëntenraad te organiseren.
4.3	De aanbieder leert van incidenten.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De aanbieder hanteert een meldingssysteem voor incidenten.</i> <i>De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen n.a.v. de incidentmeldingen.</i> <i>De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij het Wmo-toezicht.</i>

Conclusie

De aanbieder **voldoet niet** aan de norm.

Beleid

Bij Deur8 is er een incidenten- en calamiteitenprotocol. Opvallend is dat hierin over patiënten wordt gesproken in plaats van cliënten. In het beleid staat beschreven hoe begeleiders meldingen kunnen maken en hoe de opvolging van een melding is. De focus ligt hierbij op de aandachtfunctionaris die meldingen onderzoekt en vervolgstappen uitzet. De melder krijgt na het proces een schriftelijke terugkoppeling van de aandachtfunctionaris.

Intern melden

Voor het melden van incidenten wordt het dossiersysteem Zilliz gebruikt. De toezichthouder heeft bij verschillende dossiers dergelijke meldingen gezien. Daarnaast vertellen begeleiders dat ze wel eens meldingen maken. In het protocol incidenten- en calamiteiten staat dat de melder schriftelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling van het incident. Begeleiders vertellen echter dat ze vaak niet weten wat er met een melding gebeurt en hoe deze is afgehandeld. Ook vertelt een begeleider dat begeleiders het niet te horen krijgen als een uitzendkracht een melding maakt.

In de notulen van de teamvergaderingen staat het agendapunt "Incidenten/MIC". Bij één van de notulen staat dat de meldingen zijn besproken. Hier is verder geen uitleg over ondernomen acties of verbeterpunten.

Uit de notulen van teamvergaderingen en uit de interviews met begeleiders ziet de toezichthouder niet hoe leerpunten van (bijna) incidenten terugkomen bij de begeleiders. Ook is het niet duidelijk hoe deze leerpunten geborgd worden binnen de organisatie.

Analyseren

De zorgmanager geeft aan dat het een wens is om trends beter in beeld te krijgen. Nu worden trends incidenteel herkend, zonder dat hier systematisch in het proces naar wordt gekeken.

Extern melden

In het beleid is aandacht voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij het Wmo-toezicht. Er zijn nog geen calamiteitenmeldingen gedaan door Deur8 bij het Wmo-toezicht.

Om aan de norm te voldoen zijn de volgende verbeterpunten nodig:

- Informeer de melder hoe meldingen worden opgevolgd en afgehandeld.

	- Zorg dat leerpunten die relevant zijn voor begeleiders bij hen terecht komen. - Borg leerpunten binnen de organisatie.
4.4	De kwaliteit van de ondersteuning wordt systematisch geborgd en verbeterd.
	<i>Toelichting: waar kijkt de toezichthouder onder andere naar?</i> <i>De kwaliteit wordt systematisch geborgd door middel van een kwaliteitskeurmerk of het aantoonbaar werken met een kwaliteitssysteem.</i> <i>De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.</i> Conclusie De aanbieder voldoet aan de norm. Kwaliteitssysteem Deur8 werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, KEPP. Hiermee kan Deur8 de kwaliteit systematisch borgen. Op 12 december 2024 heeft Buro KliX een interne ISO9001:2015 audit uitgevoerd. De aanbieder heeft daarna op 19 december 2024 een externe partij een ISO 9001-keuring laten uitvoeren en heeft het certificaat verkregen. In het auditverslag staat dat er volgens de PDCA-cyclus wordt gewerkt om kwaliteit continu te verbeteren. In het verslag zijn verbeterpunten genoemd, maar er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Verder heeft Deur8 een jaarplan voor 2025 gemaakt.

5. Bijlage 1: Bronnenlijst

In deze bijlage vindt u de geraadpleegde bronnen en de datum van raadpleging.

5.1. Interviews

Er zijn interviews gehouden met cliënten, medewerkers en ketenpartners.

Cliënten:

- Cliënt A 23 september 2025
- Cliënt B 23 september 2025
- Cliënt C 10 oktober 2025

Medewerkers:

- Begeleider A 23 september 2025
- Begeleider B 7 oktober 2025
- Begeleider C 8 oktober 2025
- Begeleider E 6 oktober 2025
- Begeleider F 21 oktober 2025
- Zorg coördinator 23 september 2025
- Zorgmanager 23 september 2025 & 10 oktober 2025
- Bestuurder 23 september 2025
- Strategisch Adviseur 23 september 2025

Ketenpartners:

- Ketenpartner A 10 oktober 2025
- Ketenpartner B 5 oktober 2025
- Ketenpartner C 29 september 2025
- Ketenpartner D 29 september 2025
- Ketenpartner E 7 oktober 2025

5.2. Bezoek locaties

Op 23 september 2025 is een bezoek gebracht aan de locatie Rozemarijn, Hoogeinde 7 te Tiel. Op diezelfde dag is er ook een bezoek gebracht aan het hoofdkantoor op de van Heemstraweg 50-F te Beneden-Leeuwen. Op 6 oktober is een bezoek gebracht aan de locatie Goudvink, Stationsstraat 27 te Tiel.

5.3. Cliëntdossiers

Er zijn op 23 september 2025 vier cliëntdossiers steekproefsgewijs gecontroleerd. Tijdens de controle waren de zorgcoördinator en zorgmanager aanwezig, eventuele vragen zijn direct gesteld bij inzage.

5.4. Personeelsdossiers

Op 23 september 2025 zijn zes personeelsdossiers ingezien. In de loop van het onderzoek bleken er nog meer medewerkers betrokken te zijn bij Wmo cliënten. Op 6 oktober 2025 zijn nog zes personeelsdossiers ingezien. Van het ingehuurd personeel dat in de afgelopen twee maanden was ingezet, waren niet direct alle VOG's te controleren. Op 18 november 2025 zijn de laatste VOG's geverifieerd.

5.5. Beleid en aangeleverde documentatie

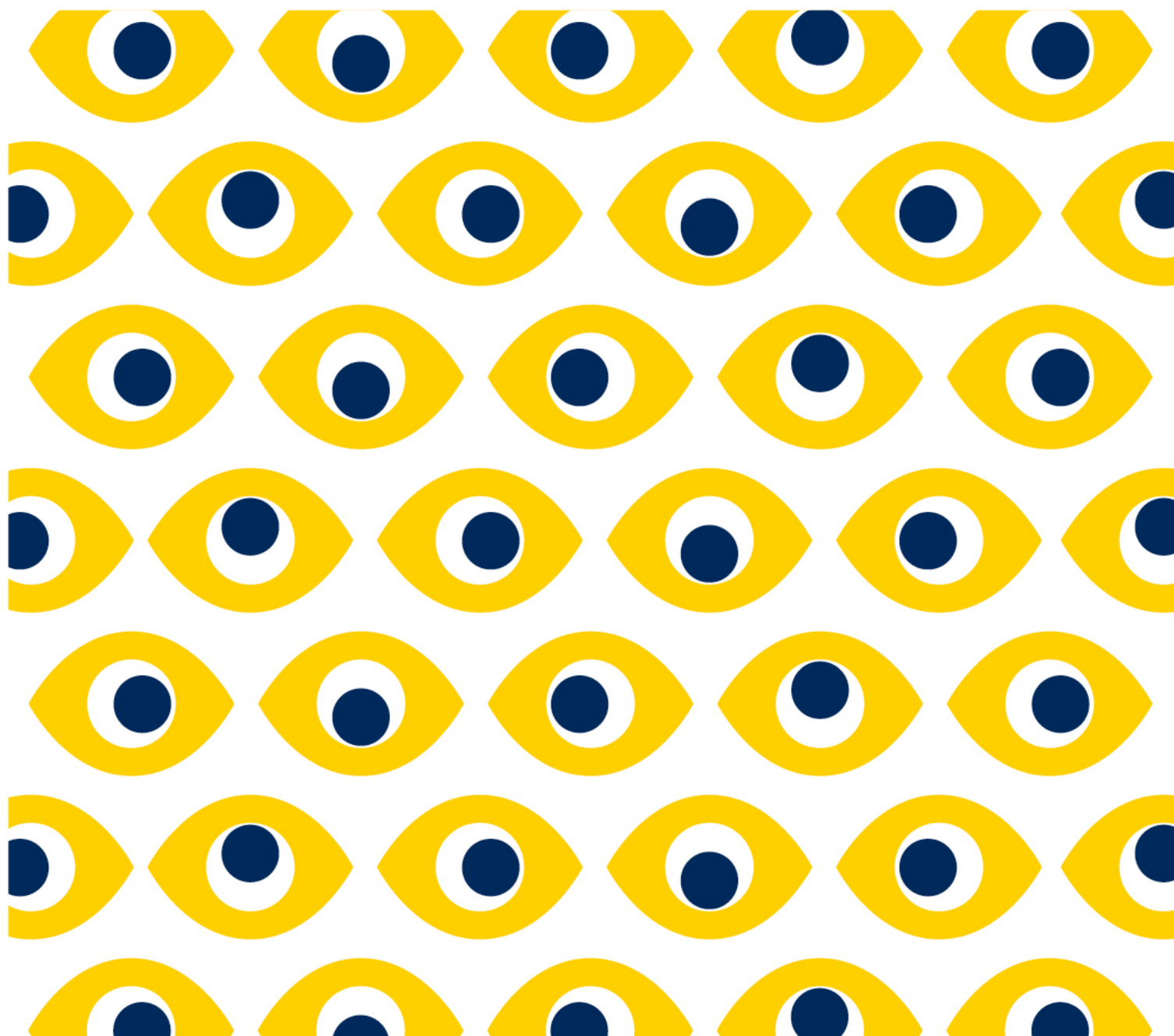
Naam document	Datum ontvangst
ISO 9001 Deur8	25-09-2025
Afwegingskader BW	25-09-2025
Exclusiecriteria BW	25-09-2025
Kwaliteitsbeleid	25-09-2025
Meerjarenbeleidsplan 2024-2029	25-09-2025
Organogram Deur8	25-09-2025
Rapport bij audit (stage 1)	25-09-2025
Rapport bij audit (stage 2)	25-09-2025
Rooster Rozemarijn Aug & Sep	25-09-2025
Scholingsplan 2025	25-09-2025
Teamvergadering aug & jul	25-09-2025
Veiligheidssysteem	25-09-2025
Woonkamervergadering	25-09-2025
Agressieprotocol Deur8	29-09-2025
Gedragcode Deur8	29-09-2025
Huisregels Deur8	29-09-2025
Incidenten en calamiteitenreglement Deur8	29-09-2025
Intervisiemethode BW	29-09-2025
Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling Deur8	29-09-2025
Opzet Veiligheidsplan	29-09-2025
Signaleringsplan (format)	29-09-2025
Ondersteuningsplan BW (format)	29-09-2025
Beleidsplan GGZ Beschermd Wonen (SAMEN DICHTBIJ)	29-09-2025
Format STARTAV Uitgebreid Codeerblad	29-09-2025
Functies automutilatie en suïcidaal gedrag	29-09-2025
Jaarplan 2025	29-09-2025
Klachtenreglement Deur8	29-09-2025
Medezeggenschap en Cliëntenraad	29-09-2025
Medicatiebeleid	29-09-2025
Methodisch Werken ZRM Handleiding	29-09-2025
Methodisch Werken Deur8	29-09-2025
Nachtwaker	29-09-2025
Personeelsbeleid	29-09-2025
Personeelshandboek	29-09-2025
PvA Medicatiebeleid	29-09-2025
Powerpoint Suïcidaliteit	29-09-2025
Privacyreglement	29-09-2025
Protocol Mentorschap	29-09-2025
Rapporteren in ZilliZ	29-09-2025



RI&E Deur8	29-09-2025
Seksueel overschrijdend gedrag	29-09-2025
Toestemmingsverklaring Deur8	29-09-2025



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

