

# **DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR STICHTING VICTORY CENTRE**

**Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond**

**16 december 2021**

**Definitieve versie**

## INHOUDSOPGAVE

<b>EINDOORDEEL</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Kwaliteitseisen .....	3
1.3 Victory Centre .....	3
<b>2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING</b> .....	<b>5</b>
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. ....	5
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp .....	11
2.3 Veiligheid .....	13
2.4 De beroepskracht.....	15
2.5 Respect en rechten.....	19
<b>BIJLAGEN</b>	
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	22
BIJLAGE 2 DE RELATIE TUSSEN VICTORY CENTRE, VICTORY HOME EN VICTORY OUTREACH.....	23
BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND .....	25

## EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond preventief toezicht uitgevoerd bij Stichting Victory Centre. Deze aanbieder levert met name ondersteuning in het kader van de Wmo aan cliënten binnen de gemeente Rotterdam, maar is in de regio ook actief in Barendrecht en Ridderkerk.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning deels voldoet<sup>1</sup> aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015 en in het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond<sup>2</sup>.

Het Toezicht Wmo constateert dat begeleiders zich vanuit hun geloof en overtuiging inzetten voor de cliënten en daarmee voor cliënten van betekenis zijn. Op basis van het onderzoek is helder geworden dat Victory Centre de afgelopen jaren een professionaliseringslag heeft gemaakt, waardoor het nu beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem, met daarin onder meer de benodigde protocollen. Een aantal protocollen vereist een actualisering en meer borging in de organisatie en meer bekendheid bij cliënten. Voor wat betreft de cliëntendossiers is de professionaliseringslag nog gaande: er is overgestapt naar een duidelijk clientvolgsysteem, waarin veel zaken zijn opgenomen en van goede kwaliteit zijn. Een aantal aspecten zijn bekend bij begeleiders, maar ontbreken nog in het huidige dossiersysteem: de gegevens van het netwerk van de cliënt, de aanwezige risico's en een enkele evaluatie. Van belang is dat ook meer in de dossiers wordt opgenomen welke dagbesteding wordt ingezet en cliënt wordt ondersteund in de uitbreiding van diens netwerk. Gezien de zware problematiek van de cliënten verwacht het Toezicht Wmo dat begeleiders steviger worden (bij)geschoold en er meer inhoudelijke monitoring (eventueel door onderlinge toetsing) van de ondersteuning plaatsvindt.

Het Toezicht Wmo heeft in dit rapport 15 verbetermaatregelen en 6 adviezen geformuleerd en verwacht dat Stichting Victory Centre vóór 1 juli 2022 de verbetermaatregelen uitvoert en borgt in de organisatie. Het Toezicht Wmo verwacht hierover uiterlijk 15 juli 2022 een schriftelijke terugkoppeling.

---

<sup>1</sup> Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

<sup>2</sup> <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

## 1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Preventief toezicht is toezicht naar aanleiding van een afweging die het Toezicht Wmo maakt op basis van signalen die zijn ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder.

### 1.1 Aanleiding

Aanleiding voor dit toezicht is tweeledig. Allereerst heeft het Toezicht Wmo twee signalen over de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo door Stichting Victory Centre (hierna: VC) ontvangen vanuit een gemeente.

Tweede aanleiding is het proactief toezicht dat het Toezicht Wmo verricht naar het thema hoofd- en onderaannemerschap in Rotterdam. Victory Centre levert in de gemeente Rotterdam ondersteuning als onderaannemer van Stichting Pameijer. De aspecten in dit onderzoek over hoofd- en onderaannemerschap dienen onder meer als input voor dit proactief toezicht, waarvoor een apart onderzoeksproject loopt.

### 1.2 Kwaliteitseisen

Het preventief toezicht op de kwaliteit van Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo 2015 en het Toezichtskader van het Toezicht Wmo. De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

### 1.3 Victory Centre

Stichting Victory Centre (Kvk 41135826) is volgens de website van de aanbieder een ambulante hulporganisatie die professionele ondersteuning biedt aan mensen die door allerlei problemen zijn vastgelopen. De aanbieder richt zich op onder andere "stabiliteit en rust in 't dagelijkse leven, organiseren van financiën op een goede manier, zoeken van passende dagbesteding en het opbouwen van een netwerk die de cliënt zal steunen en verder brengen".

Ten tijde van het onderzoek bood Victory Centre binnen de regio Rotterdam-Rijnmond ondersteuning in het kader van de Wmo aan cliënten uit Rotterdam (67), Barendrecht (1) en Ridderkerk (1). De in dit onderzoek betrokken cliënten en onderzochte cliëntendossiers betreffen Rotterdamse cliënten. De organisatie bestaat uit de directeur-bestuurder, een kwaliteitsmedewerker, administratieve ondersteuning, zes begeleiders, één zzp'er (die invalt als extra begeleiding en aan andere begeleiders training geeft) en één huishoudelijk ondersteuner. Het merendeel van de cliënten heeft een indicatie van de gemeente Rotterdam op het gebied van sociaal persoonlijk functioneren en/of financiën. Een enkeling heeft een indicatie voor dagbesteding of persoonlijke verzorging. De aanbieder geeft aan één cliënt te hebben met een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg.

Cliënten komen op verschillende wijzen terecht bij Victory Centre. Oorspronkelijk waren cliënten van Victory Centre afkomstig van Victory Home (ook wel de 'de Home' genoemd) of verblijven daar momenteel<sup>3</sup>. De Home is een woon- en leefgemeenschap voor (drugs)verslaafden en dak- en thuislozen aan wie een woonomgeving wordt geboden om

---

<sup>3</sup> Zie voor nadere toelichting over de relatie tussen Victory Centre, Victory Home en Victory outreach hoofdstuk 3

geïnspireerd te worden om uit te -kijken naar een hoopvolle toekomst<sup>4</sup>. Op het moment dat een bewoner van de Home weer in staat is om naar meer zelfstandigheid te werken, worden zij met Victory Centre in contact gebracht (zie voor meer informatie hierover paragraaf 2.1 en 2.6). Momenteel geldt dit nog voor een deel van de cliënten van Victory Centre.

Victory Centre geeft aan dat cliënten in toenemende mate op andere wijze met de zorgaanbieder in contact komen. Dit gebeurt via het netwerk van huidige cliënten (mond-op-mond reclame) of via het netwerk van de medewerkers van Victory Centre. Ook geeft Victory Centre aan dat mensen de aanbieder weten te vinden via de website van Victory Centre, met name wanneer zij hulp zoeken dat past bij hun eigen christelijke of culturele identiteit.

Voorheen bestond de doelgroep voornamelijk uit voormalig verslaafden. Op dit moment biedt Victory Centre ondersteuning aan mensen die tussen de wal en het schip vallen vanwege zaken als een cognitieve beperking, een psychische aandoening, een achtergrond van misbruik, afwijzing en / of gebrek aan opvoeding, gebrek aan scholing, een taalachterstand en / of geschiedenis van criminaliteit.

---

<sup>4</sup> Tekst is (samengevat) afkomstig van de website van Victory Outreach Rotterdam, zie voor meer informatie <https://www.vorotterdam.nl/go/rehabilitatie/home-vor/>

## 2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

### 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader**

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Victory Centre deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Intake**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Victory Centre het intakeproces voldoende heeft georganiseerd.*

Cliënten komen in contact met Victory Centre, voordat zij bij gemeente een indicatie hebben aangevraagd. Op het kantoor van Victory Centre, bij cliënten thuis of bij de Home vult een van de twee intake medewerkers een intakeformulier in. Victory Centre brengt de cliënt daarna in contact met de gemeente en begeleidt de cliënt in het intakeproces. Victory Centre geeft aan de cliënt zelf diens ondersteuningsbehoefte te laten verwoorden. Het Toezicht Wmo acht deze ondersteuning in het intakeproces gezien de problematiek van de doelgroep verantwoord. Wanneer een cliënt aanklopt bij Victory Centre en geen formeel adres heeft, dan probeert Victory Centre een postadres voor de cliënt te regelen. Wanneer er sprake is van urgentie (bijvoorbeeld omdat de cliënt moet uitstromen uit de Home), dan vraagt Victory Centre aan Pameijer om de aanvraag te doen. Als de cliënt een indicatie krijgt, dan wordt deze door de gemeente verzonden naar Pameijer en zet Pameijer dit door naar Victory Centre.

Begeleiders geven aan dat na het verstrekken van de indicatie een warme overdracht plaatsvindt tussen de intake medewerker van Victory Centre en de begeleider die de ondersteuning gaat verlenen (indien dit een andere begeleider is dan de intake medewerker).

#### **Dossiervorming**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Victory Centre de door de gemeente opgestelde ondersteuningsverslagen en de ondersteuningsplannen van cliënten voldoende opgeslagen in het dossiersysteem, al is Toezicht Wmo van oordeel dat de plannen onvoldoende tijdig na het verstrekken van de indicatie zijn opgesteld en zijn ze niet allemaal ondertekend. De kwaliteit van de ondersteuningsplannen acht het Toezicht Wmo voldoende voor wat betreft de situatieomschrijving van de cliënt, de mate van zelfredzaamheid, de formulering van de doelen en een aantal aanvullende zaken die in de plannen zijn opgenomen.*

Victory Centre beschikt over een elektronisch systeem waarin per cliënt de ondersteuningsverslagen (opgesteld door de gemeente), de ondersteuningsplannen en diverse

andere relevante documenten zijn opgenomen en waarin gerapporteerd kan worden. Dit systeem is begin 2021 ingevoerd als noodzakelijke vervanging van het vorige systeem. Enkele begeleiders zijn nog niet volledig gewend aan het werken met het nieuwe systeem. Victory Centre geeft aan dat de leverancier van het systeem nog aanvullingen en aanpassingen moet doen op het systeem, zodat alle gewenste onderdelen zijn opgenomen en functioneren. Victory Centre weet niet wanneer de leverancier dit gereed heeft. Verder is Victory Centre nog bezig handmatig documenten van cliënten over te zetten. Cliënten zouden theoretisch gezien nu ook in hun dossier mee kunnen lezen; uit de gesprekken blijkt dat zij dit nauwelijks doen.

Aan de hand van de indicatie, het ondersteuningsverslag van de gemeente en de gesprekken tussen de begeleider en de cliënt wordt voor elke cliënt een ondersteuningsplan opgesteld. Alle onderzochte cliënten hebben een ondersteuningsplan, vier van de zes onderzochte plannen zijn ondertekend. De meeste plannen zijn pas meerdere maanden na de verstrekking van de indicatie opgesteld en ondertekend. Toezicht Wmo constateert dat bij in ieder geval één cliënt het ondersteuningsplan dermate laat is opgesteld, dat de evaluatie van de ontwikkeling van de cliënt een maand later heeft plaatsgevonden.

Niet elke cliënt heeft diens plan thuis. Cliënten, die mentaal en fysiek in staat zijn een plan te lezen of te kunnen herinneren dat er afspraken in een plan zijn gezet, hebben de afstemming en de eventuele ondertekening voldoende bevestigd.

Uit de ondersteuningsplannen blijkt voldoende wat de actuele situatie is van cliënt en wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is. Dit sluit aan op de ondersteuningsverslagen van de gemeente.

De zelfredzaamheid wordt voldoende door Victory Centre in kaart gebracht. Dit gebeurt per leefgebied (financiën, dagbesteding, geestelijke gezondheid, sociaal netwerk) met behulp van scores. Toezicht Wmo acht het positief dat ook scores worden toegekend aan het zelfredzaamheidsniveau waar de cliënt naar wil streven binnen de gestelde ondersteuningstermijn.

Er worden voldoende doelen geformuleerd vanuit het perspectief van de cliënt. Dit gebeurt per leefgebied (één of meer doelen). Dit wordt aangevuld met een beschrijving van de huidige situatie, een beschrijving wat er binnen het leefgebied eerder wel is gelukt, wat de cliënt kan doen om het doel te bereiken en wat anderen kunnen doen, zoals de begeleider. Aansluitend worden actiepunten geformuleerd. Deze zijn grotendeels smart.

Positief is dat in de onderzochte ondersteuningsplannen de visie van de begeleider op de gewenste doelen is opgenomen, bijvoorbeeld of de begeleider een doel realiseerbaar acht voor de cliënt. In het nieuwe systeem kan de mening van de cliënt eveneens worden opgenomen.

Het sociale netwerk van cliënt wordt nauwelijks betrokken bij het opstellen van het plan; medewerkers verklaren dat cliënten over het algemeen geen goede relatie meer hebben met hun familie of niet akkoord gaan met het betrekken van het sociale netwerk. Deze verklaring acht het Toezicht Wmo voldoende.

### **Rapportering over voortgang**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er grotendeels voldoende wordt gerapporteerd.*

Er wordt grotendeels voldoende gerapporteerd naar aanleiding van de contactmomenten met cliënten. De regel binnen Victory Centre is dat er wekelijks wordt gerapporteerd. In veel

gevallen wordt dit gedaan, maar in een enkel geval gebeurt dit één keer per maand of wordt niet op alle leefgebieden gerapporteerd. Waar er wordt gerapporteerd, is de kwaliteit voldoende. Wanneer een andere begeleider contact heeft met een cliënt wordt hierover eveneens gerapporteerd.

In het nieuwe systeem is het mogelijk voor begeleiders om de afspraken met cliënten per contactmoment in een tijdlijn te zetten en om aan te geven wat er met cliënten besproken is. Dit maakt de ondersteuningsgeschiedenis inzichtelijk.

## **Evaluatie**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat evaluatie van de voortgang van cliënten deels is geborgd.*

In het document 'kernproces uitvoering' is opgenomen dat het zorgproces wordt geëvalueerd en dat de begeleider en de behandelaar/ casemanager hiervoor verantwoordelijk zijn, terwijl er in de organisatie geen behandelaar/ casemanager is. Hoe vaak en wanneer deze evaluatie moet plaatsvinden, is niet vastgelegd. Mondeling geeft Victory Centre aan dat conform beleid er één keer per jaar een evaluatie gevoerd wordt en dat evaluaties ondertekend worden. Dit moet drie maanden voor afloop van de indicatie gebeuren in verband met de aanvraag van een eventuele herindicatie. In een van de gesprekken wordt aangegeven dat er ook na zes maanden geëvalueerd wordt.

Ook de praktijk is nog te divers: van de zes cliënten in het dossieronderzoek zou de ondersteuning voor vier cliënten geëvalueerd moeten zijn. Bij één cliënt ontbreekt een evaluatie verslag, bij twee cliënten is er een half jaar voor het aflopen van de indicatie geëvalueerd, bij één cliënt is dit twee maanden. In twee gesprekken wordt genoemd dat Pameijer de evaluaties leest en dat de afspraak is dat Pameijer de evaluatie komt bespreken; in andere gesprekken wordt dit niet genoemd.

De kwaliteit van de uitgevoerde evaluaties is grotendeels voldoende. Er kan scherper worden geformuleerd of er sprake is van voor- of achteruitgang en in één geval is niet op alle doelen geëvalueerd. Indien nodig leiden de evaluaties tot aanpassing van de scores op de zelfredzaamheid, de doelen en de afspraken over te leveren ondersteuning.

## **Praktijk van ondersteuning**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet de praktijk van ondersteuning grotendeels.*

In totaal hebben zes cliënten huishoudelijke ondersteuning van Victory Centre. De huishoudelijke ondersteuning wordt gecoördineerd door een van de begeleiders. Voor de uitvoering hiervan heeft Victory Centre een informatieblad voor de cliënt en een aftekenlijst. Uitgangspunt is dat de huishoudelijke hulp zich niet bezighoudt met de cliënt, maar aangeeft bij de coördinator als iets relevants te melden valt.

Uit de gesprekken en de rapportages komt naar voren dat begeleiders over het algemeen eenmaal per week contact hebben met hun cliënten. Een cliënt met begeleiding en dagbesteding ziet diens begeleider tweemaal per week. Ontmoetingen vinden plaats op kantoor, bij cliënten thuis en op de dagbestedingslocatie van cliënten. Ook is er telefonisch en per sms contact. Gezien de doelgroep is de begeleiding tijdens de COVID-19 pandemie overwegend op reguliere wijze voortgezet, maar zijn ook buiten gesprekken gevoerd en is getracht gebruik te maken van videobellen.



Uit de gesprekken blijkt dat de begeleiders zich voldoende inzetten om cliënten, zover mogelijk, meer zelfredzaam te laten worden. Victory Centre prioriteert in de doelen die de gemeente heeft gesteld om aan te sluiten bij de realiteit van de cliënt, zodat een cliënt niet te snel vastloopt.

De focus van Victory Centre ligt bij de start van ondersteuning op acute zaken, zoals het regelen van een postadres voor een cliënt en het aanvragen van een uitkering. Daarna wordt gewerkt aan praktische zaken, zoals het verkrijgen van een woning, het (leren) ordenen van de administratie, lezen van e-mails, herinneren van afspraken en werken aan schulden.

Cliënten krijgen ondersteuning als zij telefonisch een gesprek met een instantie moeten voeren. Waar nodig neemt een begeleider dit over of gaat de begeleider mee naar instanties. In het verleden is door een begeleider groepstraining ingezet als methodiek om cliënten te ondersteunen, bijvoorbeeld door het geven van rekenles en sportactiviteiten. De ontwikkeling van sociale vaardigheid is daarbij een neveneffect. Deze activiteiten zijn mede vanwege corona stilgelegd.

Indien twijfel ontstaat over de hoogte van het IQ van cliënten, geeft Victory Centre aan een IQ test uit te laten voeren. Sommige cliënten is de hoogte van het IQ aangeboren, maar bij veel cliënten is dit beïnvloed door lang en veel drugsgebruik.

Bij problemen met betrekking tot sociaal persoonlijk functioneren (waaronder depressieve gedachten) worden ventilerende gesprekken gevoerd met cliënten of gebruik gemaakt van het geloof (stimuleren om te bidden en pastorale inzet). Begeleiders en cliënten spreken naar oordeel van het Toezicht onvoldoende structureel over het inzetten van een specialist op psychische problematiek, zoals een psycholoog of psychiater. Dit beeld komt ook uit de dossieranalyse naar voren. Alleen de inzet van crisisopvang wordt genoemd in een gesprek.

Uit de gesprekken komt naar voren dat bewoners van de Home vanwege de woon- en leefregels in de Home geacht worden minimaal contact met familieleden of vrienden te hebben, omdat dit schadelijk voor hen kan zijn. Positieve contacten worden door Victory Centre wel gestimuleerd en bij zelfstandige wonende cliënten tracht Victory Centre het (vaak verstoorde) contact met familie te herstellen. Volgens een begeleider hebben sommige cliënten moeite met het verder opbouwen van een netwerk. De wijze waarop Victory Centre het sociale netwerk voor de andere cliënten inzet (of waarom niet) of welke acties Victory Centre inzet om het netwerk van cliënten uit te breiden, kan in de plannen of evaluaties concreter worden verwoord. Wanneer dit een doel is, is in de dossiers voornamelijk opgenomen dat Victory Centre cliënten stimuleert de kerk (Victory Outreach) te bezoeken of activiteiten in de Home te verrichten. Sommige dagbestedingsactiviteiten dragen hier ook aan bij, maar de sociale kaart en overige activiteiten in Rotterdam kan volgens het Toezicht Wmo ook mogelijkheden bieden voor cliënten om hen uit de wereld van andere (oud-) verslaafden te halen.

In het onderzoek komt in een aantal gevallen duidelijk naar voren dat begeleiders positieve invloed hebben op de cliënten door naar hen te luisteren, te adviseren en hen te ondersteunen bij praktische zaken. Sommige cliënten vertrouwen veel persoonlijke zaken aan hun begeleider toe, ook als zij eerder het vertrouwen in andere mensen zijn kwijtgeraakt. In sommige gevallen is verbetering in de zelfredzaamheid als gevolg van de ondersteuning duidelijk zichtbaar: cliënten verblijven niet meer in de Home, cliënten doen vrijwilligerswerk en cliënten hebben geen toename in schulden.

## **Dagbesteding**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Victory Centre deels duidelijk kan aantonen zelf een structurele en professionele vorm van dagbesteding te kunnen bieden, al zijn er wel diverse initiatieven intern en bij derden, waardoor cliënten met een indicatie voor dagbesteding een vorm van activiteit hebben.*

Volgens Victory Centre krijgen nu twaalf cliënten dagbesteding, al zijn veel cliënten volgens Victory Centre hiertoe moeilijk te motiveren. De dagbesteding vindt op diverse wijzen plaats. De cliënten die in de Home wonen, krijgen daar dagbesteding in de vorm van verplichte klussen. Volgens Victory Centre wordt hierin onderscheid gemaakt in de klussen die cliënten moeten doen als onderdeel van het programma binnen de woongemeenschap, zoals afwassen, en de klussen waarmee cliënt moet kunnen aantonen een zelfstandig dagritme te kunnen volgen, zoals met klussen in de tuin van de woongemeenschap. De begeleider monitort volgens Victory Centre of de doelen worden gehaald.

De overige activiteiten in het kader van dagbesteding bestaan uit losse initiatieven. Eén begeleider heeft in het verleden sportactiviteiten in en om de woongemeenschap georganiseerd, maar is daarmee gestopt. Deze begeleider denkt nu aan de organisatie van bijeenkomsten voor kleine groepen cliënten. Een andere begeleider vertelt wel eens te voetballen met cliënten op een plein, te wandelen op individuele basis of te fietsen met cliënten. Ook tracht deze begeleider cliënten te activeren door hen vroeg op te laten staan en samen fietsen te repareren. Voor andere cliënten wordt in de wijk gekeken naar een geschikte dagbesteding. Op een sportcomplex zijn volgens Victory Centre nu twee cliënten beheerder (één cliënt heeft dit in een interview bevestigd), doet één cliënt klusjes en heeft een vierde daar inmiddels een vaste baan. Deze dagbesteding wordt niet door Victory Centre ter plekke begeleid; de persoonlijk begeleider van de cliënt monitort dit tijdens het contactmoment met de cliënt en door het contact met het betreffende sportcentrum.

In eerste instantie kan Victory Centre niet uitleggen welke vormen van dagbesteding er nog meer zijn en geeft aan hier nog naar te zoeken. In een nader gesprek wordt aangegeven dat cliënten diverse vormen van dagbesteding kunnen hebben, zoals het volgen van een computerles en werken in een winkel. Verder geeft Victory Centre aan met een vrijwilliger in Schiedam activiteitenmiddagen te organiseren (spelletjes, inclusief eten), waaraan tot nu toe drie cliënten hebben deelgenomen.

## **Cliëntgerichtheid**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de ondersteuning van Victory Centre aan cliënten voldoende gericht is op de behoefte van de cliënt.*

Meerdere begeleiders benadrukken dat in de ondersteuning de cliënt centraal staat, waarbij liefde en respect voorop staan. Cliënten vinden dat hun begeleider voldoende toegankelijk is, hen echt een luisterend oor biedt en hen helpt met veel praktische zaken. Cliënten kunnen bij de intake een voorkeur aangeven voor een mannelijke of vrouwelijke begeleider. Wanneer nodig, kan een cliënt een andere begeleider krijgen. Victory Centre probeert hiervan dan de reden te achterhalen. Dat kan de taal van de cliënt zijn, de achterliggende cultuur of de klik tussen begeleider en cliënt.

Het Toezicht Wmo heeft opgemerkt dat in meerdere cliëntdossiers de zorgpolis en de zorgmachtiging van de betreffende cliënten zijn opgenomen, maar dat niet voldoende verklaard kan worden waarom dit in het belang van de cliënt is. Voor wat betreft de zorgpolis geeft Victory Centre enerzijds aan dat dit van de gemeente moet worden opgevraagd voor de levering van ondersteuning; anderzijds dat het bedoeld is om te checken of cliënten verzekerd zijn. Ook is in het geval van een cliënt aangegeven dat het benodigd was, omdat een begeleider psychologische begeleiding gaf. De afgifte van een zorgmachtiging is volgens Victory Centre een verouderde procedure. Victory Centre heeft aangegeven uit te zoeken of deze documenten nog benodigd zijn voor de levering van ondersteuning en zo niet, dat deze niet meer bij cliënten zullen worden opgevraagd.

**Verbetermaatregel:**

1. Zorg ervoor dat de gewenste aanpassingen in het nieuwe cliëntvolgsysteem zijn doorgevoerd, alle noodzakelijke documenten uit het oude systeem in het nieuwe systeem zijn overgezet en het gebruik van het systeem is geborgd.
2. Zorg ervoor dat cliënten binnen afzienbare tijd na het verkrijgen van een (her)indicatie over een ondersteuningsplan beschikken dat als kader dient voor de te behalen doelen en de te verlenen ondersteuning.
3. Zorg ervoor dat alle ondersteuningsplannen door cliënten worden ondertekend of noteer waarom dit nog niet is gebeurd.
4. Zorg voor eenduidigheid in de uitvoering van evaluaties door aanscherping van het evaluatiebeleid en zorg ervoor dat medewerkers de evaluaties conform dit beleid uitvoeren.
5. Neem in de ondersteuningsplannen op welke vorm van dagbesteding op welke momenten, in welke vorm door wie geleverd wordt. Waar Victory Centre zelf de dagbesteding verzorgt, dient dit met professionele begeleiding te gebeuren.
6. Wanneer een cliënt als doel heeft diens netwerk uit te breiden, maak concreet in de plannen of evaluaties hoe cliënt dit met behulp van Victory Centre wil doen.

**Advies:**

- Zorg ervoor dat alle begeleiders conform de interne afspraken tijdig rapporteren.
- Leidt cliënten met psychische of psycho-sociale problematiek waar nodig door naar professionals die daarvoor benodigde hulp of behandeling bieden en neem in evaluaties hiervan de stand van zaken op.
- Voor cliënten die hun sociale netwerk willen uitbreiden en waarvoor tot nu toe alleen gebruik is gemaakt van Victory Outreach, adviseert het Toezicht Wmo om ook buiten Victory Outreach dit netwerk uit te breiden.

## 2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp

### Verwachtingen uit het toezichtskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Victory Centre grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Interne afstemming

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er binnen Victory Centre voldoende mogelijkheden zijn om intern af te stemmen, maar dat er nog meer van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden. De overdracht tussen begeleiders voorafgaand aan vakanties wordt voldoende geregeld; de vervangende ondersteuning tijdens vakanties vindt deels voldoende proactief plaats.*

In de dossiers zijn per cliënt duidelijk de gegevens van de begeleiders opgenomen. Om de één tot twee weken vindt er overleg plaats tussen de begeleiders en de directeur-bestuurder. Volgens een begeleider is aanwezigheid verplicht. Uit de teamverslagen blijkt dat er geen inhoudelijke bespreking over ondersteuning plaatsvindt; medewerkers worden tijdens deze overleggen er vooral aan herinnerd om zaken volgens de procedures af te handelen, zoals rapportering en registratie van gegevens van cliënten. Indien er een klacht is ingediend of een incident heeft plaatsgevonden, dan wordt dit in dit overleg besproken.

Volgens medewerkers is er in dit overleg wel ruimte om cliënten te bespreken. Aanvullend vinden incidenteel intervisies plaats, waarin cliënten behandeld worden, aan wie de ondersteuning niet voldoende soepel loopt. Daarnaast kunnen begeleiders onderling of met de directeur-bestuurder casuïstiek bespreken of overleggen. Meerdere medewerkers geven aan makkelijk met elkaar te kunnen communiceren, omdat de organisatie klein is.

Het Toezicht Wmo acht het positief dat sommige cliënten met complexe problematiek twee begeleiders hebben, die elkaar kunnen vervangen. Begeleiders regelen bij vakantie een collega als achtervang. Er zijn cliënten die geen andere begeleider willen, omdat zij moeite hebben anderen te vertrouwen. Begeleiders geven aan overdracht via het dossier te regelen en desgewenst mondeling. Bij de ene cliënt werkt het werken met een vervanger beter dan bij de andere. Uit gesprekken met twee cliënten kwam naar voren dat de inzet van de vervangende begeleider niet voldoende proactief richting de cliënt was, waardoor cliënten de vervangers niet voldoende hebben gesproken of gezien.

## **Afstemming extern**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Victory Centre voldoende afstemt met het sociale netwerk en externe professionals, met inachtneming van de rechten van de cliënt die hiertoe toestemming heeft verleend. Victory Centre maakt onvoldoende gebruik van de mogelijkheid om gegevens te noteren ten behoeve van afstemming met de bij de cliënt betrokken partijen of personen.*

Een aantal cliënten heeft door gebeurtenissen in het verleden geen contact met al hun familieleden. Begeleiders houden voor sommige cliënten het betrokken sociale netwerk op de hoogte over de situatie van de cliënt. Bij een enkele cliënt wordt dit niet actief gedaan vanwege het spanningsveld tussen familie en cliënt of de fysieke afstand tussen de cliënt en het sociale netwerk. De gegevens van het sociale netwerk zijn grotendeels niet opgenomen in de dossiers.

Met het professioneel netwerk hebben begeleiders met name contact voor het maken van afspraken tussen de cliënten en de betreffende professionals, zoals een psycholoog, GGZ of bewindvoerder. Ook kan er contact met instanties zijn, zoals de gemeente, om een cliënt doorverwezen te krijgen, zoals naar de Kredietbank, of om met de instantie af te stemmen. Waar nodig en wanneer cliënten dit prettig vinden, gaan begeleiders mee naar afspraken. In het geval van dat een behandelaar opdrachten geeft aan een cliënt, kan de cliënt deze met diens begeleider oppakken tijdens de ondersteuning. De intensiteit van contacten met derden verschilt.

De gegevens van het professioneel netwerk van cliënten zijn wel bij begeleiders bekend, maar zijn nauwelijks opgenomen in de cliëntdossiers, terwijl hiertoe wel een mogelijkheid is in het systeem.

In het systeem is voor alle cliënten een ondertekend toestemmingsformulier opgenomen voor inzage in dossier voor bevoegden, voor delen / bespreken gegevens met Pameijer en het opvragen van gegevens of informatie bij de huisarts of behandelaar. Eén cliënt heeft de toestemming acht maanden na start van de ondersteuning verleend. Voor een aantal cliënten zijn op het formulier andere optionele zaken aangekruist. Voorbeelden hiervan zijn: het indienen van nota's van de verzekering, het doorgeven van gegevens aan het indicatieorgaan en het registreren en zo nodig aan een arts doorgeven van ongewenst effecten van medicijngebruik.

### **Verbetermaatregel:**

7. Zorg ervoor dat vervangende begeleiders tijdens vakanties actief cliënten benaderen om te monitoren hoe het met de cliënt gaat.
8. Noteer de gegevens van het sociaal en professioneel netwerk (huisarts, apotheek, behandelaar, woningcorporatie, bewindvoerder e.d.) en neem waar nodig in de situatiebeschrijving op welke rol het netwerk speelt.

## 2.3 Veiligheid

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

### Verwachtingen uit het toezichtskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, kindermishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Victory Centre deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Risico-inventarisatie

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat risico's deels in beeld zijn bij begeleiders van Victory Centre, dat zij grotendeels hiernaar weten te handelen, maar dat een methodische uitvoering van risico-inventarisaties en de weergave hiervan in de dossiers momenteel onvoldoende is geborgd.*

Victory Centre heeft aangetoond voorheen risico's van cliënten te hebben geïnventariseerd. De resultaten hiervan zijn momenteel alleen toegankelijk via een tijdelijk organisatiebreed Excel-overzicht met tabbladen fysiek, sociaal en emotioneel met daaronder op detailniveau scores op risico's. Deze scores konden aan de hand van een vragenlijst in kaart gebracht worden, al heeft geen van de begeleiders deze lijst genoemd. De nieuwe vragenlijst om risico-inventarisaties uit te voeren is nog in ontwikkeling. De bedoeling van Victory Centre is om de oude en nieuwe informatie over risico's in het systeem op te nemen en eenmaal per jaar te evalueren.

De risico's die momenteel wel in de cliëntdossiers zijn verwerkt, zijn te veel verspreid over het intakeformulier, de situatiebeschrijving in het ondersteuningsplan en onder de beschrijvingen van de leefgebieden. In een enkel geval is een risico helemaal niet concreet benoemd. Wanneer een cliënt op het gebied van verslaving of geestelijke problematiek vooruitgang heeft geboekt, worden deze 'oude' problemen niet altijd in de nieuwe ondersteuningsplannen als risico's meer benoemd, terwijl de kans op terugval blijft bestaan.

De begeleiders zijn zich voldoende bewust van het voornaamste risico van de cliënten, namelijk terugval in drugsgebruik. Begeleiders proberen dit te voorkomen door het gedrag van cliënten te observeren, door te vragen naar recente verleidingen en door de positieve kanten te benoemen die voor een cliënt kunnen gelden als ze van de drugs afblijven. Andere risico's waarop begeleiders inzetten zijn onder andere isolatie, agressie, gezondheid, emoties, seksueel gedrag en alcoholgebruik. Bij nader doorvragen worden risico's met betrekking tot wonen en financiën genoemd, zoals schulden, huurbetaling en dreiging tot huisuitzetting.

Begeleiders zijn helder over medicatie; dat wordt niet door hen verstrekt. In hoeverre zij monitoren of cliënten hun medicijnen wel innemen, is niet in de dossiers opgenomen, terwijl dit wel een risico kan vormen voor (het gedrag van) cliënten.

### **Calamiteiten en incidenten**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Victory Centre deels aan het beleid ten aanzien van calamiteiten en incidenten voldoet. Het beleid is deels geborgd in de organisatie.*

Victory Centre beschikt over een protocol Melding Risico's en Incidenten in de zorg (MIC en VIM) en begeleiders weten dat dit protocol bestaat. Dit protocol behandelt de definities van calamiteiten en incidenten, de typen incidenten en de procedure die na een incident moet worden gevolgd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het document verouderd (o.a. verwijzing naar oude wetgeving) en sluit niet volledig aan op de praktijk van Victory Centre. Het melden aan het Toezicht Wmo is niet opgenomen, al wordt dit ondervangen door het melden bij Pameijer en het incidentenloket van de gemeente Rotterdam. "Geweld bij de verstrekking van een voorziening" ontbreekt in de definitie van een calamiteit. Het document besteedt wel voldoende aandacht aan het leren van calamiteiten en incidenten aan de hand van een intern onderzoek.

De beelden binnen Victory Centre over de te volgen procedures lopen echter uiteen. Sommige begeleiders geven aan zelf een MIC-melding te doen, andere begeleiders bespreken incidenten en calamiteiten met de kwaliteitsmedewerker of de directeur-bestuurder. Conform procedure geeft de kwaliteitsmedewerker aan binnen 24 uur een incident of calamiteit bij Pameijer te melden. In een van de gesprekken komt naar voren dat niet conform procedure Victory Centre, maar Pameijer een onderzoek uitvoert.

In het overzicht over de door het Toezicht Wmo gevraagde periode hebben zich acht incidenten voorgedaan. Deze incidenten voldoen niet aan de definitie van een formele calamiteit in de zin van de Wmo2015. COVID-19 besmettingen rekent het Toezicht Wmo in dit onderzoek niet mee.

Incidenten die tijdens de gesprekken zijn genoemd betreffen onder meer vechtpartijen tussen cliënten in de Home; in dergelijke gevallen worden begeleiders van Victory Centre opgeroepen. Ook heeft zich daar in het verleden een poging tot suicide plaatsgevonden. In dat geval wordt een beroep gedaan op de crisisopvang.

Victory Centre geeft aan eens in de drie maanden een verslag van alle meldingen naar Pameijer te sturen. Indien nodig neemt Pameijer contact op met Victory Centre.

### **Omgaan met agressie**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Victory Centre beschikt over een protocol 'Omgaan met agressie', maar sluit het protocol deels voldoende aan bij de praktijk van Victory Centre.*

De aanbieder beschikt over een protocol 'Omgaan met agressie'. Hierin is voldoende uitleg opgenomen wat onder agressie wordt verstaan en hoe omgegaan kan worden met agressieve situaties. De details betreffen het handelen van medewerkers van woningcorporaties, niet de

ondersteuningspraktijk van Victory Centre. De beschrijving van de afhandeling van situaties, waaronder nazorg aan medewerkers, is zorgvuldig, al wekt het verwarring dat de afhandeling van dit soort incidenten ook is opgenomen in Melding Risico's en Incidenten in de zorg.

### **Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling**

Victory Centre heeft de meldcode 'Huiselijk geweld en kindermishandeling' grotendeels geborgd via het document 'meldcode huiselijk geweld & (kinder)mishandeling'.

Victory Centre heeft een document dat de principes van de meldcode voldoende omschrijft en verwijst naar Veilig Thuis. Volgens Victory Centre en de medewerkersdossiers hebben de begeleider allen onlangs een training gehad in de meldcode. De begeleiders zijn hierdoor bekend met het feit dat er een meldcode is, al is de overige informatie uit de training niet tot alle begeleiders goed doorgedrongen. Uit de gesprekken komt naar voren dat de meldcode wel wordt gebruikt.

#### **Verbetermaatregel:**

9. Zorg ervoor dat relevante risico's methodisch in kaart worden gebracht, zijn opgenomen in de cliëntdossiers en tijdens de evaluaties (en eventuele andere relevante momenten) worden geactualiseerd.
10. Actualiseer het calamiteitenprotocol, stem hierover af met de hoofdaannemer en borg het protocol binnen de organisatie.

#### **Advies:**

- Herhaal structureel de informatie over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

## **2.4 De beroepskracht**

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard." (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het toezichtskader**

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Victory Centre deels aan de gestelde kwaliteitseisen.



## **Vakbekwaamheid**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de medewerkers voor wat betreft scholing, bijscholing, ervaring en aansluiting op de cliënten grotendeels of ten dele vakbekwaam. Het Toezicht Wmo acht het noodzakelijk dat de professionaliseringslag die Victory Centre heeft ingezet, verder wordt doorgevoerd.*

Vier van de onderzochte begeleiders hebben een contract voor onbepaalde tijd, één begeleider heeft een contract voor bepaalde tijd en werkt één begeleider als zzp'er. Begeleiders werken deels full time, deels parttime. In de dossiers van de begeleiders is een functie-omschrijving opgenomen. De functie-omschrijvingen geven voldoende weer welke werkzaamheden worden verwacht van de begeleiders, maar sluiten niet volledig aan op de werkpraktijk van Victory Centre. Nieuwe begeleiders krijgen een introductie over het kwaliteitssysteem van de kwaliteitsmedewerkers.

Enkele begeleiders van Victory Centre voldoen volledig aan de opleidingsvereisten. De opleiding van enkele andere begeleiders voldoet deels met het oog op de ondersteuning van volwassenen met complexe problematiek, zoals GGZ en verslaving: MBO pedagogisch werk (betreffende begeleider momenteel een geschikte Hbo-opleiding) en sociale en organisatiepsychologie (universitaire opleiding gericht op het gedrag van mensen in groepen en organisaties). Bestaat er bij een eventuele nieuwe medewerker twijfel over het opleidingsniveau, dan wordt dit door Victory Centre voorgelegd aan de hoofdaannemer.

Een van de medewerkers heeft aantoonbaar diverse relevante aanvullende opleidingen gevolgd. Een medewerker heeft aantoonbaar een assessorentraining maatschappelijke zorg gevolgd en heeft mondeling aangegeven een training te hebben gedaan met betrekking tot autisme en over leidinggeven in de zorg. Aanvullende trainingen met betrekking tot GGZ-problematiek acht het Toezicht Wmo nog van meerwaarde voor begeleiders.

Volgens de medewerkersdossiers hebben vrijwel alle begeleiders recent intern bijscholing ontvangen over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en twee trainingen gevolgd, genaamd 'ik en de ander' en 'oplossingsgericht werken'. Sommige begeleiders geven wel aan ooit een van deze opleidingen te hebben gevolgd, maar uit de gesprekken blijkt dat dit niet altijd recent is geweest.

Er is geen scholingsplan. De aandacht lag volgens Victory Centre op de ontwikkeling van de organisatie en daarna zijn trainingen uitgesteld vanwege corona. Medewerkers geven aan dat het volgen van trainingen bespreekbaar is met de directeur-bestuurder. Een aantal begeleiders zou dit ook willen, maar vindt tegelijkertijd hiervoor onvoldoende tijd beschikbaar te hebben.

De gesproken begeleiders werken allen meerdere jaren bij Victory Centre, twee van hen hebben eerder bij Victory Outreach gewerkt. Twee begeleiders hebben eerder bij een andere organisatie gewerkt waar jongerenwerk en/of volwassenondersteuning werd geleverd.

Van de zzp'er is bekend dat deze lange tijd werkzaam is bij een relatief grote zorgorganisatie, gespecialiseerd op het ondersteunen van kinderen en gezinnen en mensen die kwetsbaar zijn vanwege lichamelijke, psychische of cognitieve beperkingen.

Het besef dat cliënten cognitieve problematiek kunnen hebben vanwege de hoogte van hun IQ of voormalig drugsgebruik is aanwezig bij begeleiders, maar de kennis over een mogelijke licht verstandelijke beperking acht het Toezicht Wmo deels voldoende aanwezig. Ook

Begeleiders kunnen bij veel cliënten aansluiten op hun belevingswereld, zijn voldoende in staat het vertrouwen van cliënten te winnen of kunnen (naar eigen zeggen) cliënten rustig krijgen.

### **Stagiairs en vrijwilligers**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Victory Centre voldoende eisen stelt voor wat betreft de opleiding van een stagiaire. Over de inzet op dit moment kan het Toezicht Wmo niet oordelen. De inzet van alleen een vrijwilliger voor de levering van dagbesteding acht het Toezicht Wmo onvoldoende.*

Op de website heeft Victory Centre een oproep staan voor stagiaires SPW/SPH en voor vrijwilligers die voor acht tot zestien uur per week willen helpen met het organiseren van sportactiviteiten en kunnen ondersteunen met administratieve taken.

Op het moment van onderzoek zijn er volgens Victory Centre geen stagiaires actief.

De directeur-bestuurder geeft aan een ervaringsdeskundige als vrijwilliger in te zetten bij de dagbesteding in Schiedam.

### **VOG's**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat deels voldoende heeft aangetoond dat medewerkers beschikken over Verklaringen omtrent het gedrag (VOG's).*

Victory Centre beschikt over de VOG's van vijf van de zes onderzochte medewerkers (begeleiders en huishoudelijk ondersteuner). Twee van deze VOG's zijn door een administratieve fout voorzien van de functie van directeur in plaats van begeleider. Victory Centre heeft aangegeven dat voor de zesde medewerker en de nieuwe medewerker de VOG's zijn aangevraagd. Victory Centre geeft tevens aan niet over de VOG van de vrijwilliger te beschikken.

### **Aansturing**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat begeleiders organisatorisch voldoende worden aangestuurd, maar inhoudelijke monitoring op de kwaliteit van ondersteuning deels plaatsvindt.*

Binnen Victory Centre is er geen duidelijk beleid met betrekking tot inhoudelijke aansturing van de begeleiders. In de meest recente functieomschrijving van begeleiders is aangegeven dat begeleiders werken in een multidisciplinair team onder aansturing van een casemanager. Dit is in praktijk niet het geval. De directeur-bestuurder kan een coachende rol vervullen wanneer een begeleider vastloopt in de begeleiding of een risicovolle situatie bij een cliënt signaleert. In een enkel gesprek wordt aangegeven dat er afgestemd kan worden met een arrangeur van Pameijer als de ondersteuning aan een cliënt niet goed loopt.

Jaarlijks vinden functioneringsgesprekken plaats tussen de directeur-bestuurder en de begeleiders. Begeleiders moeten hiervoor van tevoren een vragenlijst invullen.

Uit de gesprekken met de begeleiders komt duidelijk naar voren dat er gestuurd wordt op (de mate van) rapporteren. De kwaliteitsmedewerker checkt of alle noodzakelijke onderdelen in de

dossiers aanwezig zijn en zo nodig, spreekt de directeur-bestuurder begeleiders hierop aan. Daarnaast wordt in de teamoverleggen gesproken over dossiervorming. Er zijn verschillende beelden binnen de organisatie welke rol Pameijer vervult ten aanzien van de kwaliteit van documenten. De momenten van evaluaties worden niet gemonitord. Tevens vindt er binnen Victory Centre geen inhoudelijke toetsing door een inhoudelijk deskundige plaats op de wijze van ondersteuning aan cliënten en de vooruitgang van cliënten.

### **Kwaliteitsmanagement**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid voldoende is georganiseerd, geïmplementeerd en geborgd, afgezien van de eerdergenoemde verbeterpunten over de inhoud van de protocollen.*

De aanbieder beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en is hiervoor aantoonbaar gecertificeerd (Nen\_en\_Iso 9001:2015). De kwaliteitsmedewerker geeft aan een verbeterregister bij te houden aan de hand van interne audits en het lezen van protocollen door medewerkers te stimuleren, bijvoorbeeld door hierover een bijeenkomst te organiseren. Veel protocollen zijn aanwezig, maar sluiten niet altijd voldoende aan op de wijze waarop Victory Centre is georganiseerd en de (inhoudelijke) ondersteuning in praktijk plaatsvindt (zie hiervoor ook de andere paragrafen over de betreffende protocollen).

Begeleiders vinden zelf dat binnen de organisatie grote stappen zijn gezet op het gebied van kwaliteitsmanagement en ondersteuning. In de gesprekken is aangegeven dat begeleiders in hun kracht worden gezet en er ruimte is om van elkaar te leren.

#### **Verbetermaatregel:**

11. Vergroot de kennis binnen de organisatie van onder meer de kenmerken van bepaalde problematiek, zoals GGZ-aandoeningen en licht verstandelijke beperking, en de wijze waarop door ondersteuning op deze problematiek kan worden ingespeeld. Stel hiervoor een scholingsplan op.
12. Zorg voor inhoudelijke monitoring van de ondersteuning die door begeleiders wordt geleverd.
13. Zorg ervoor dat Victory Centre beschikt over de VOG van alle medewerkers, vrijwilligers en eventuele toekomstige stagiaires die met cliënten in aanraking komen.

#### **Advies:**

- Indien er in de toekomst een stagiair wordt ingezet: zorg voor een stagebeleid, zodat bij de inzet van een stagiair duidelijk is welke werkzaamheden de stagiair (zelfstandig en niet zelfstandig) verricht, wie de stagiair tijdens de inzet begeleidt, op welke wijze dit gebeurt en hoe Victory Centre de kwaliteit van ondersteuning van de stagiaire monitort en waar nodig bijstuurt.

## 2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

### Verwachtingen uit het toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Victory Centre deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Cliënttevredenheid

*Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat cliënten grotendeels tevreden zijn. Cliënttevredenheid wordt gemonitord.*

De meeste cliënten spreken hun tevredenheid uit over de ondersteuning die zij krijgen en de wijze waarop zij door de organisatie worden behandeld.

Onder coördinatie van de kwaliteitsmedewerker worden cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, waarbij cliënten anoniem een formulier (ingezien door het Toezicht Wmo) kunnen invullen. Dit wordt bevestigd door diverse cliënten. De uitkomst van het meest recente uitgevoerde onderzoek is positief.

### Bejegening

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat medewerkers cliënten correct bejegenen en dat Victory Centre cliënten voldoende voorziet van relevante informatie in het kader van de te leveren ondersteuning. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid omtrent gewenst gedrag en het omgaan met vertrouwelijke informatie voldoet en voldoende is geborgd.*

Het Toezicht Wmo constateert dat medewerkers zich voor hun cliënten inzetten vanuit hun eigen geloof en het geloof in de cliënten. Begeleiders zelf zijn van mening dat Victory Centre laagdrempelig is voor cliënten. Ondanks dat de organisatie gebaseerd is op christelijke principes, zijn volgens Victory Centre ook cliënten zonder christelijke achtergrond welkom. Cliënten die zelfstandig wonen, hebben voldoende vrijheid om een kerk naar keuze te bezoeken.

Er is een informatiepakket voor nieuwe cliënten. Uit de gesprekken blijkt voldoende dat het informatiepakket bij de intake aan cliënten wordt verstrekt en wordt toegelicht. Het pakket betreft een aantal pagina's waarin de cliënt welkom wordt geheten, waarin een telefoonnummer en emailadres is opgenomen voor het geval cliënt vragen heeft, waarin uitleg wordt gegeven over het zorgproces, de samenwerking met Pameijer, de zorginhoud, de inzet

van vrijwilligers en stagiairs (en de daarvoor benodigde toestemming van cliënt), de in te vullen en / of te ondertekenen formulieren<sup>5</sup>, de aanvraag van een indicatie, het belang van het netwerk van de cliënt, AVG en privacy, het klachtenreglement, de cliëntenraad (inclusief een specifiek e-mailadres van Victory Centre), de vertrouwenspersoon, schade, noodsituaties en een aantal zaken die een cliënt bij diens eerste aanspreekpunt kenbaar kan maken, zoals complimenten, klachten of incidenten. Ook zijn in dit pakket regels opgenomen over het gedrag dat van de cliënt wordt verwacht, zoals het verbod op gebruik van drugs tijdens de begeleiding of op de locatie, vloeken en geweld en het gebod om medewerking te verlenen aan de begeleiding.

Het privacy-beleid van Victory Centre voldoet.

De gedragscode biedt voldoende inzicht voor medewerkers wat er van hen verwacht wordt in de bejegening van cliënten. Medewerkers zijn zich ervan bewust wat gewenst en ongewenst gedrag richting cliënten is. Nieuwe medewerkers worden geïnformeerd over de gedragscode en het onderwerp informatieveiligheid. Om hier extra zeker van te zijn, laat Victory Centre de gedragscode en een geheimhoudingsverklaring door de medewerkers ondertekenen. De ondertekende exemplaren zijn vrijwel allemaal in de medewerkersdossiers opgenomen.

### **Klachtenbeleid**

*Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat Victory Centre beschikt over beleid voor het indienen van klachten. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit beleid deels voldoet en deels is geborgd.*

Niet alle informatie in het informatiepakket is volledig, bijvoorbeeld wie de vertrouwenspersoon is en hoe deze te bereiken is. Er is niet opgenomen welk telefoonnummer gebeld kan worden bij een klacht. Victory Centre heeft wel een nader uitgewerkt document dat dient als klachtenreglement dat verwijst naar Pameijer. Victory Centre beschikt eveneens over het klachtenbeleid van Pameijer. De documenten staan niet op de website van Victory Centre. In beide documenten zijn geen bereikbaarheidsgegevens van Pameijer opgenomen. Het klachtenbeleid van Pameijer, waarover Victory Centre beschikt, dateert van 2016 en verschilt van het klachtenbeleid dat Pameijer zelf op de eigen website heeft staan.

Cliënten weten wel dat ze met klachten bij hun begeleider of elders binnen Victory Centre terecht kunnen (veel cliënten kennen andere begeleiders en / of de directeur-bestuurder), maar herinneren zich niet de details hierover (mogelijk mede vanwege hun eigen problematiek). Cliënten zijn zich er hierdoor niet van bewust dat zij een klacht kunnen melden bij Pameijer, indien dit niet voldoende wordt opgepakt door Victory Centre.

---

<sup>5</sup> Contracten, leveringsvoorwaarden, toestemmingsverklaring, ID-formulier en een formulier 'Beheer eigen medicatie'

## **Cliëntenraad**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo is vertegenwoordiging van cliënten onvoldoende geborgd.*

Ondanks dat er een e-mailadres is van Victory Centre voor meldingen aan de cliëntenraad, is er momenteel geen cliëntenraad actief. De medewerker die hiertoe initiatief nam richting cliënten, is niet meer werkzaam voor Victory Centre. Meerdere begeleiders hebben aangegeven dat het voor de oud-medewerker moeizaam was om cliënten te activeren tot deelname aan een vorm van cliëntvertegenwoordiging. Ook zijn volgens Victory Centre familieleden moeilijk in te zetten voor cliëntenvertegenwoordiging.

### **Verbetermaatregel:**

14. Blijf de mogelijkheid bieden voor cliënten of eventuele betrokken familieleden om te participeren in een cliëntenplatform of een andere wijze waarop cliënten gezamenlijk input kunnen leveren voor de kwaliteit van ondersteuning.
15. Actualiseer in afstemming met de hoofdaannemer het klachtenbeleid en borg dit bij de medewerkers en cliënten.

### **Advies:**

- Vraag tijdens de evaluatiemomenten naar de tevredenheid van de cliënten en borg dit in de evaluatieplannen.

## **BIJLAGE 1 VERANTWOORDING**

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Victory Centre. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van informatie van de website van de Kamer van Koophandel, informatie van de aanbieder zelf op internet, informatie over Victory Outreach en Victory Home op het internet, informatie van de gemeente Rotterdam en berichten uit de media.
- 2) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en telefonische afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 3) Selectie van tien cliënten aan de hand van een cliëntenlijst van de hoofdaannemer en de beschikbare informatie hierover van de gemeente Rotterdam.
- 4) Onderzoek van zes cliëntdossiers.
- 5) Analyse van medewerkersdossiers van vier begeleiders, de zzp'er en één huishoudelijk ondersteuner.
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 7) Interviews met vier cliënten:
  - 1 cliënt thuis, die voorheen in de Home heeft gewoond en Victory Outreach nog bezoekt. Diens begeleider was deels aanwezig bij het gesprek om cliënt op diens gemak te stellen.
  - 1 cliënt op diens dagbestedingslocatie, betreffende cliënt heeft voorheen in de Home gewoond en woont nu zelfstandig.
  - 1 cliënt die in de Home woont en daar dagbesteding heeft. Hierbij was diens begeleider aanwezig om cliënt in het gesprek te ondersteunen.
  - 1 cliënt die bij diens ouders thuis woont.

Van de twee aanvullende cliënten in de dossieranalyse is één afkomstig van Victory Home en woont de ander zelfstandig.
- 8) Interviews met vier begeleiders, de kwaliteitsmedewerker en de directeur.
- 9) Eindgesprek met de directeur van Victory Centre.
- 10) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

## **BIJLAGE 2 DE RELATIE TUSSEN VICTORY CENTRE, VICTORY HOME EN VICTORY OUTREACH**

Tijdens het onderzoek heeft Victory Centre een toelichting gegeven op (de samenhang tussen) de organisaties Victory Centre, Victory Outreach en Victory Home. Deze toelichting is ter verduidelijking zonder oordeel van het Toezicht Wmo aan deze rapportage toegevoegd.

### Organisatorische samenhang

- Stichting Victory Outreach is een internationale kerkelijke organisatie met als missie uit te reiken naar mensen die verslaafd zijn.
- 'De Home' betreft de opvang van verslaafden (van binnen en buiten Rotterdam) in twee woningen naast de kerk van Victory Outreach. De opvang heeft als doel dat mensen van hun verslaving afkomen en dat zij een nieuw netwerk opbouwen. 'De Home' is in 1998 gestart als onderdeel van de Victory Outreach Kerk Rotterdam.
- Victory Centre voerde in de periode van 2007-2017 twee verschillende activiteiten uit: 'de Home' (waardoor er sprake was van operationele verbondenheid tussen Victory Centre en Victory Outreach) en het leveren van ambulante begeleiding aan bewoners in de Home (gefinancierd vanuit het CIZ en later vanuit de WMO). Sinds het ingaan van de Wmo 2015 verleent Victory Centre ook ondersteuning aan cliënten die elders wonen. Vanaf 2017 is de enige activiteit van Victory Centre het leveren van ambulante begeleiding in het kader van de Wmo en de Wlz. Victory Centre geeft aan deze begeleiding te leveren aan cliënten wonend in de Home (5%), aan cliënten thuis en / of via dagbesteding.

### Statutaire samenhang

In de periode van 2007 tot 2017 viel 'de Home' officieel (statutair en in organisatie) onder de verantwoording van Victory Centre. Tegelijkertijd was het nog steeds een onderdeel van de kerk. In 2017 is de activiteit van 'de Home' officieel onder de verantwoording van Victory Outreach kerk Rotterdam gekomen. In 2021 heeft Victory Outreach kerk Rotterdam 'Stichting de Home' opgericht.

Ten tijde van het onderzoek van het Toezicht Wmo is volgens de website van de Kamer van Koophandel de bestuurder van Victory Outreach en Stichting Victory Home een van de commissarissen in de Raad van Toezicht van Victory Centre. Victory Centre heeft aangegeven dat per 1 januari aanstaande een statutenwijziging bij Victory Centre wordt doorgevoerd, waarbij de statutaire link tussen twee organisaties wordt verwijderd. De bestuurder van Victory Outreach Kerk Rotterdam zal dan niet meer als commissaris deelnemen aan de Raad van Toezicht van Victory Centre. Tevens zal Victory Centre een nieuwe naam gaan voeren<sup>6</sup>.

### Praktijk

Ondanks de organisatorische en operationele scheiding tussen de stichtingen constateert het Toezicht Wmo dat voor cliënten in de praktijk deze scheiding ten tijde van het onderzoek niet op het eerste gezicht helder is. Een deel van de cliënten van Victory Centre verblijft in de Home

---

<sup>6</sup> Naar verwachting van Victory Centre wordt de naam in januari omgezet naar Stichting Win en Leef.



en ontvangt ter plekke de dagbesteding, die formeel door Victory Centre verstrekt dient te worden. Begeleiders van Victory Centre komen regelmatig in de Home voor het leveren van de ambulante ondersteuning aan deze cliënten en voor afstemming met Victory Home. Minimaal een van de begeleiders is actief als pastor binnen Victory Outreach. Er zijn cliënten die als voormalige bewoners van de Home nog kerkdiensten van Victory Outreach in Rotterdam bijwonen. Sommige cliënten worden hiertoe door hun begeleider aangemoedigd.

#### Overig

Het Toezicht Wmo heeft aan de hand van de informatie van de Kamer van Koophandel geconstateerd dat er nog een stichting is onder de noemer Stichting Victory Werk.

De bestuurders van Victory Outreach / Victory Home en Victory Centre zijn samen bestuurder van Stichting Victory Werk. In de hoor en wederhoor op dit rapport heeft Victory Centre aangegeven dat Stichting Victory Werk al een aantal jaren niet actief is en dat bestuurder van Victory Centre op 04-11-2021 is uitgeschreven als bestuurder bij Victory Werk.

## **BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND**

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksewaard.

### Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader.

### De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

### Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen:

[www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/)

Email: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)