

Nico Adriaan Stichting
T.a.v. bestuurder
Vijverhofstraat 35-37
3032 SB Rotterdam

Onderwerp:
Heronderzoek preventief Toezicht Nico
Adriaan Stichting

Bezoekadres:
Coolsingel 40, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](#)

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 19 oktober 2022

Bijlage: 6

Geachte heer/ mevrouw,

Eind 2021 heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) een onderzoek uitgevoerd naar de Nico Adriaan Stichting (NAS). Het onderzoeksrapport is op 14 december 2021 openbaar gemaakt. In dit rapport heeft het Toezicht Wmo aan de NAS vijf verbetermaatregelen opgelegd. De Nas heeft tot en met 1 juni 2022 de gelegenheid gekregen om deze maatregelen uit te voeren.

Het Toezicht Wmo heeft op 1 februari 2022 het verbeterplan ontvangen. Op 14 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo een tussenrapportage ontvangen over de voortgang van het verbetertraject. Tevens heeft het Toezicht Wmo op 04 juli 2022 onderliggende beleidsdocumentatie ontvangen.

In de periode van 18 juli 2022 tot 6 september 2022 heeft het Toezicht Wmo meerdere bezoeken gebracht aan de locaties van de NAS (Vijverhofstraat en nieuwe nachtopvanglocatie) en een heronderzoek uitgevoerd naar de implementatie van de verbetermaatregelen. Daarnaast heeft het Toezicht Wmo gedurende het verbetertraject twee tussenrapportages ontvangen.

Verbetermaatregel 1

- *Zorg voor nieuwe huisvesting waarbij de drie vormen van ondersteuning op een veilige manier aangeboden kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is, breng dan de risico's van de verschillende ondersteuningsvormen (in combinatie met elkaar) in kaart en tref maatregelen om de veiligheid op de Vijverhofstraat te vergroten. Dit kan betekenen dat NAS één van de ondersteuningsvormen niet meer kan aanbieden. Hierbij is het van belang om samen met de ketenpartners op zoek te gaan naar een integrale aanpak en een veilige oplossing voor de cliënten.*



Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 1 deels uitgevoerd.

De NAS heeft de afgelopen periode meerdere (lange en korte termijn) interventies ingezet om deze maatregel uit te voeren. In samenwerking met de gemeente Rotterdam is NAS op zoek gegaan naar een nieuwe locatie voor de nachtopvang. Inmiddels is een locatie gevonden op de Teilingerstraat (om de hoek van de huidige nachtopvang) en de vergunning is door de gemeente afgegeven. Deze locatie biedt plek voor 25 cliënten van de nachtopvang (slapers). Ten tijde van het heronderzoek was de verbouwing begonnen. De verwachting is dat de nieuwe nachtopvang medio november 2022 in gebruik kan worden genomen.

Tegelijkertijd heeft NAS in samenwerking met een architect plannen gemaakt voor een herindeling van de begane grond (dagopvang en gebruikersruimten) op de Vijverhofstraat. In de nieuwe situatie is meer aandacht voor privacy en de veiligheid van cliënten. De wens is om een informele scheiding te maken tussen verslaafde cliënten (gebruikers) die gebruik willen maken van de gebruikersruimten en niet verslaafde cliënten die gebruik willen maken van de huiskamer (dagopvang). Op 23 juni 2022 heeft het Toezicht Wmo deelgenomen aan een overleg om verschillende scenario's voor de herindeling te bespreken. Hierbij is o.a. gesproken over de optie om de gebruikersruimten te verplaatsen naar de achterkant van het pand en daar een tweede toegangsdeur te creëren voor de gebruikers. De wens van NAS is om na de verhuizing van de nachtopvang te starten met de verbouwing van de begane grond. Ten tijde van het heronderzoek was hierover nog geen formeel besluit genomen. De gemeente Rotterdam is betrokken in dit traject, mede gezien de benodigde financiering.

Verder heeft NAS de visie op verslaving en de methode van begeleiding van cliënten in de organisatie aangescherpt. De NAS gebruikte voorheen de methode van "Presentie denken" waarbij naast de cliënten werd gelopen zonder een concreet perspectief op herstel te creëren. Momenteel wordt gewerkt met de methode van "Krachtgericht werken". Het doel van Krachtwerk is het ondersteunen van het eigen proces van herstel van cliënten in de richting van een door henzelf gewenste kwaliteit van leven waarbij zij in de samenleving mogen meedoen, erbij horen, ertoe doen en mogen zijn wie ze zijn. Inmiddels zijn alle medewerkers getraind voor Krachtwerk. Een belangrijk aandachtspunt is dat het elektronisch cliëntdossier en de onderliggende documenten (zoals begeleidingsplannen, risico-inventarisaties en evaluaties) niet zijn aangepast aan Krachtwerk, waardoor de medewerkers de verkregen informatie vergeten en niet volledig kunnen toepassen in de begeleiding van cliënten.

Verbetermaatregelen 2 en 3

- *Zorg voor permanent toezicht in de gebruikersruimten.*
- *Tref maatregelen zodat op de Vijverhofstraat en in de gebruikersruimten tussen de cliënten niet gedeald kan worden.*

**Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn maatregelen 2 en 3 onvoldoende uitgevoerd.**

Uit de tussenrapportages blijkt, dat na het onderzoeksrapport van het Toezicht Wmo, direct is ingezet om het toezicht in de gebruikersruimten te verbeteren. De medewerkers van sociaal beheer of medische dienst houden toezicht door met regelmaat door het raam naar binnen te kijken en te controleren of alles veilig verloopt. Uit interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat er weinig is veranderd ten opzichte van de oude situatie. Het toezicht door medewerkers is niet permanent en onvoldoende in de praktijk. Er wordt nog steeds drugs geruild tussen de cliënten in de gebruikersruimten. Na het verschijnen van het krantenartikel is de bestuurder één keer in gesprek gegaan met de gebruikers en zijn posters opgehangen waarop is aangegeven dat er niet gedeald mag worden.

Voor het borgen van permanente toezicht in de gebruikersruimten is NAS in gesprek gegaan met twee zorgaanbieders die reeds gebruik maken van cameratoezicht in de gebruikersruimten. NAS heeft het voornemen om bij de herindeling van de begane grond ook gebruik te maken van cameratoezicht in de gebruikersruimten. De NAS wil dit traject zorgvuldig in gang zetten door de cliëntenraad en de Raad van Toezicht hierbij te betrekken.

Ten tijde van het heronderzoek maakten twee cliënten van de nachtopvang (slapers) gebruik van de gebruikersruimten. Deze cliënten mogen bij uitzondering ook in de avonden tussen 20:00 en 21:00 uur drugs gebruiken in de gebruikersruimten. De overige slapers hebben hier geen last van. Met name in de ochtenden (tussen 9:00 en 11:00 uur) is de geur van drugs heel erg sterk aanwezig op de begane grond.

Verbetermaatregel 4

- *Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van het veiligheidsbeleid van NAS en werk conform dit beleid.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de NAS beleidsmatige interventies ingezet, maar is deze maatregel onvoldoende geborgd in de uitvoering.

Uit de tussenrapportages blijkt dat er groeps- en individuele gesprekken zijn gevoerd tussen de medewerkers, teammanagers en de bestuurder. Er is o.a. gesproken over de aangescherpte huisregels en de andere directe maatregelen die getroffen zijn om de veiligheid te vergroten. Daarnaast is geïnvesteerd in de sociale veiligheid onderling tussen de medewerkers. Het veiligheidsbeleid is voor elke medewerker terug te vinden op de digitale portal, met een directe link naar het "Handboek goede zorg" waar alle documenten te vinden zijn. Verder worden alle protocollen doorgelicht en een "warm welkom boekje" ontwikkeld voor de nieuwe cliënten. Hierin worden alle veiligheidscriteria en huisregels opgenomen.



Het Toezicht Wmo constateert dat NAS beleidsmatig meerdere interventies heeft ingezet, maar de borging in de uitvoering ontbreekt. Meerdere medewerkers herkennen zich niet of niet volledig in de terugkoppeling van NAS aan het Toezicht Wmo. Na het verschijnen van het artikel zijn de medewerkers (medio september 2021) één keer in gesprek gegaan met de bestuurder. Daarna is er weinig gecommuniceerd over het verbetertraject en de ingezette interventies. Volgens de medewerkers is er weinig veranderd ten opzichte van de oude situatie.

Verbetermaatregel 5

- *Neem signalen van medewerkers over veiligheid serieus en tref maatregelen om de veiligheid op de Vijverhofstraat te vergroten.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft de NAS beleidsmatige interventies ingezet, maar is deze maatregel onvoldoende geborgd in uitvoering.

Uit de tussenrapportages blijkt dat sociale veiligheid op de werkvloer binnen NAS een aangescherpt speerpunt is geworden. De managers zijn met de medewerkers actief aan de slag gegaan en er zijn doelen in de A3 Jaarplannen opgenomen. Elk kwartaal vinden gesprekken plaats over de acties en resultaten en komt dit onderwerp aan de orde. In de tussenrapportage is ook opgenomen dat incidenten beter geregistreerd moeten worden en het incidentenformulier toegankelijker gemaakt moet worden.

Ook bij deze maatregel constateert het Toezicht Wmo een verschil tussen beleidsmatige ingezette interventies en de borging hiervan in de organisatie. De samenhang tussen de verschillende jaarplannen ontbreekt. Op organisatieniveau heeft NAS het A3 jaarplan uitgewerkt en een doel¹ voor de veiligheid van de medewerkers geformuleerd. In de A3 teamplannen (team ambulante woonbegeleiding en team dag- en nachtopvang) is dit doel niet of onvoldoende uitgewerkt. Ook de eenduidige registratie van incidenten komt niet terug in de jaarplannen. Het A3 jaarplan van team dag- en nachtopvang is nauwelijks uitgewerkt.

Uit interviews blijkt dat alle medewerkers en cliënten zich veilig voelen op de Vijverhofstraat (zie bijlagen 5 en 6). Diverse medewerkers geven aan dat NAS een laagdrempelige organisatie is om veiligheidssignalen met elkaar te bespreken. Het onderwerp veiligheid staat niet vaak op de agenda van de teamoverleggen. Voor sommige medewerkers is dat niet nodig, maar anderen hechten er wel waarde aan. Een medewerker geeft aan dat de taken van de managers, steeds vaker, verschuiven naar de coördinatoren. De managers zijn minder zichtbaar voor de medewerkers en er worden weinig één op één gesprekken gevoerd. Dit resulteert dat de managers minder op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en/of knelpunten in het team.

¹ Iedere medewerker (en cliënten) voelt zich veilig bij de NAS (100%) (norm tussen 90% en 100 %).



Conclusie

In de afgelopen periode heeft de NAS meerdere (korte en lange termijn) interventies ingezet om de drie vormen van Wmo-ondersteuning uit elkaar te halen. Het Toezicht Wmo begrijpt dat de uitvoering van de verbetermaatregelen, mede door externe factoren, langer kan duren dan verwacht. Tegelijkertijd constateert het Toezicht Wmo dat de ingezette interventies onvoldoende zijn geïmplementeerd in de uitvoering. De medewerkers missen de aansluiting met het verbetertraject en de ingezette interventies. In de praktijk is er weinig veranderd ten opzichte van de oude situatie. Naar oordeel van het Toezicht Wmo is dit zorgelijk. Om de veiligheid van cliënten en medewerkers verder te verbeteren is het noodzakelijk om de implementatie van het verbetertraject meer prioriteit te geven.

Conform de richtlijnen in het regionaal Toezichtskader GGD Rotterdam-Rijnmond zal het Toezicht Wmo geen derde vervolgonderzoek naar NAS uitvoeren. Het Toezicht Wmo draagt de monitoring van het verbetertraject over aan de gemeente Rotterdam.

De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.

Toezichthouder Wmo



Bijlage 1 Toezicht Wmo GGD 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 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 beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoekse waard.

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 Rotterdam-Rijnmond.²

De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' jaarlijks kennis met gecontracteerde nieuwe 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 verbetermaatregelen. 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:

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

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



Bijlage 2 Onderzoeksmethode

Het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond heeft het heronderzoek uitgevoerd op basis van de volgende onderdelen.

- Aankondiging van het heronderzoek bij de NAS.
- Dossieronderzoek van 4 cliënten en een gesprek met de coördinator.
- Interview met 7 medewerkers.
- Interview met 7 cliënten.
- Analyse kwaliteitsdocumenten en tussenrapportage verbetertraject.
- Drie locatiebezoeken op de Vijverhofstraat en de nieuwe nachtopvanglocatie.
- Hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden in dit rapport.
- De mogelijkheid tot indienen van een reactie van maximaal 200 woorden.
- Vaststelling van het rapport en verzending naar de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.



Bijlage 3 Vaststelling rapport

Het Toezicht Wmo heeft het heronderzoek naar de opgelegde verbetermaatregelen uitgevoerd.

Op 28 september 2022 heeft NAS het concept rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Op 17 oktober 2022 heeft NAS hierop gereageerd.

De NAS heeft aangegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot het indienen van een formele reactie van maximaal 200 woorden in deze rapportage. Deze reactie is opgenomen in bijlage 4.

Bijlage 4 Reactie Nico Adriaan Stichting

Wij maken graag gebruik onze zienswijze op het rapport te delen en gaan niet in bezwaar.

Aanleiding voor het onderzoek was een belastend artikel over onveiligheid in de Vijverhofstraat. Uit interviews met respondenten blijkt er geen huisdealer werkzaam te zijn in de NAS. Constatering is dat cliënten soms onderling hun drugs halen en uitlenen. Hierover zijn direct de huisregels opnieuw besproken en aangescherpt, gesprekken met cliënten en teams gevoerd en stickers aangebracht met verbod tot dealen.

Het verbeterplan is direct na het rapport opgepakt. Er zijn grondige verbouwingsplannen opgesteld met architecten en besproken met ambtenaren. In afwachting op een gemeentelijk akkoord. Verder zijn er op 13 oktober 2022 camera's opgehangen in de gebruikersruimten en zal een deur, na goedkeuring van de brandweer, worden geplaatst om de groepen te scheiden.

Een opsteker voor de NAS is dat uit de interviews is gebleken dat medewerkers en cliënten hoge cijfers geven waar het de veiligheid in de dagopvang betreft. Ook een opsteker is het gegeven dat gemeente inziet dat de veiligheid aanzienlijk zal verbeteren na een effectieve verbouwing waardoor een betere verdeling van cliëntenruimten kan ontstaan waardoor beter overzicht en veiligheid.


Bijlage 5 Veiligheidsgevoel cliënten Vijverhofstraat op een schaal van 1 t/m 10

Cliënt	Cijfer	Toelichting
1	8	Ik voel mij veilig op de Vijverhofstraat. Personeel grijpt direct in bij agressie of als er geschreeuwd wordt.
2	9	Veiligheid is goed. Bij problemen wordt de Politie gebeld door het personeel, dat geeft een veilig gevoel.
3	-	Bij twee bewakers bij de voordeur van de Vijverhofstraat voel ik mij veiliger. Met 1 bewaker voel ik mij minder veilig.
4	10	Ik voel mij thuis hier. Ben inmiddels gewend aan de Vijverhofstraat. Ik heb geen last van ruzies. De toezichthouders houden het rustig hier, dat vind ik knap.
5	8,5	De medewerkers geven een gevoel van veiligheid. Ze zijn altijd aanwezig en bellen de politie als dat nodig is. Ze grijpen ook direct in. Ik kan ook altijd bij de begeleiders terecht. Ik heb een keer een klap gekregen van een gebruiker. Deze persoon is direct geschorst, dat gaf mij een veilig gevoel.
6	8	Veiligheid is niet alleen afhankelijk van de NAS. Bij stemverheffing grijpen de medewerkers en cliënten direct in. Mensen zijn vooral erg blij dat ze hier terecht kunnen en opgevangen worden.
7	5	Er worden weinig activiteiten in de dagopvang aangeboden. Het is vooral zitten en tijd doorbrengen in de huiskamer. Er moeten meer activiteiten aangeboden worden om niet aan drugs te denken.



Bijlage 6 Veiligheidsgevoel medewerkers Vijverhofstraat op een schaal van 1 t/m10

Medewerkers	Cijfer	Toelichting
1	8	Ik sta sterk in mijn schoenen. Nieuwe medewerkers kunnen misschien in het begin een beetje bang zijn.
2	7,5	Een nadeel is dat cliënten binnen kunnen komen met een mes. Er zijn geen detectiepoortjes. Ik zou me daardoor veiliger voelen. Voor de rest is in de afgelopen periode weinig veranderd.
3	8,5	Ik vond de veiligheid al goed. We hebben weinig incidenten en veel toezichthouders.
4	-	Op het gebied van veiligheid is niet veel veranderd of gecommuniceerd door het management. Ik voel me veilig op de Vijverhofstraat. Dat komt vooral door mijzelf en niet door NAS. Na een gewelddadig incident heb ik nauwelijks nazorg gehad. De schorsing van deze cliënt is ook vroegtijdig opgeheven. In feite kan dat niet.
5	7	Voel me niet onveilig op de Vijverhofstraat. Tijdje geleden bleven een paar cliënten voor de deur hangen. Dat gaf een gevoel van onveiligheid, maar het is serieus aangepakt en het probleem is opgelost. We hebben een training gekregen voor Krachtwerk. De leveringsplannen moeten nog worden aangepast.
6	8	Bij onrust of agressie wordt door de toezichthouders snel opgetreden. De Politie wordt direct ingeschakeld. Er is geen verschil van voor en na het krantenartikel.
7	9,5	Ik voel mij veilig op de Vijverhofstraat. Er is de afgelopen periode weinig veranderd. Gebruikers delen drugs met elkaar, maar dat is niet dealen.