

**Onderwerp:**  
Brief uitkomst heronderzoek

**Bezoekadres:**  
Coolsingel 40, Rotterdam  
**Postadres:** Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

**Internet:** [www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo/](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/toezicht-wmo/)

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

**Bijlagen:** 1

**Datum:** 5 juli 2023

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting Prokino  
T.a.v. de bestuurder  
Diemermere 13-19  
1112 TB Diemen

### **Per e-mail verzonden**

Geachte mevrouw Voetman,

In april 2022 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) een preventief onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo, Begeleid Wonen aan de Sportsingel 70 te Rotterdam, door Stichting Prokino (hierna: Prokino). Op 27 juni 2022 stelde het Toezicht Wmo het definitieve rapport naar aanleiding van dit onderzoek vast. Het oordeel van het Toezicht Wmo was dat de betreffende Wmo-ondersteuning door Prokino **deels voldoet** aan de gestelde kwaliteitseisen. Met name de aangetroffen onhygiënische situatie in de gezamenlijke ruimten, achtte het Toezicht Wmo destijds zeer zorgelijk. Het Toezicht Wmo formuleerde in het rapport verschillende verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van het heronderzoek wat in maart 2023 is uitgevoerd naar de uitvoering van deze verbetermaatregelen.

### **Samenvatting bevindingen en eindoordeel uitvoering verbetermaatregelen**

In de afgelopen periode heeft Prokino meerdere (korte en lange termijn) interventies ingezet om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Het Toezicht Wmo ziet vooruitgang en waardeert de inzet van Prokino hierin. Tegelijkertijd constateert het Toezicht Wmo dat enkele ingezette interventies nog onvoldoende zijn geïmplementeerd in de uitvoering. Ook constateert het Toezicht Wmo dat andere cruciaal noodzakelijke verbetermaatregelen niet of onvoldoende zijn uitgevoerd. Het gaat daarbij om het structureel waarborgen van de hygiëne en leefbaarheid van de gezamenlijke ruimten, het ontbreken van voldoende zelfredzaamheid voor de locatie aan de Sportsingel en het niet eenduidig rapporteren, het ontbreken van een risico-inventarisatie en het netwerk van cliënten en de vertaling van deze gegevens in het zorgplan.

Om de kwaliteit van ondersteuning verder te verbeteren en met name de veiligheid van



cliënten beter te waarborgen acht het Toezicht Wmo het noodzakelijk om de implementatie van deze verbetermaatregelen meer prioriteit te geven.

Enkele verbetermaatregelen zijn samengevoegd om dubbelingen en/of overlap te voorkomen en de leesbaarheid van het rapport te bevorderen.

#### **Verbetermaatregel 1**

- *Zorg ervoor dat de problemen met betrekking tot hygiëne in de gezamenlijke ruimten op korte termijn worden opgelost. Borg de sociale en fysieke veiligheid van cliënten op de Sportsingel 70.*

#### **Verbetermaatregel 3**

- *Maak concrete afspraken met de gemeenten over cliënten die de gemaakte afspraken structureel niet nakomen. Deze cliënten stellen zich onvoldoende begeleidbaar op en kunnen niet uitstromen. Hierdoor houden ze voor lange tijd een kamer bezet terwijl velen op de wachtlijst staan voor Begeleid Wonen. Borg de gemaakte afspraken met de gemeente in beleid en werk conform dit beleid.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 1 onvoldoende uitgevoerd, en maatregel 3 voldoende uitgevoerd.

Prokino stelt in de schriftelijke reactie over de interventies op verbetermaatregelen dat de vleugel netter en hygiënischer is, maar het Toezicht Wmo constateert dat met name de keuken en woonkamer op de eerste etage een verwaarloosde uitstraling blijft hebben die niet ten goede komt aan de veiligheidsbeleving van cliënten. Naar het oordeel van het Toezicht Wmo dient Prokino niet alleen zorg te dragen voor goed hygiëne in de keuken, maar ook voor een prettige woonomgeving in de aanpalende woonkamer. Dit met het oog op de veiligheidsbeleving van cliënten.

Prokino heeft de afgelopen periode meerdere (lange en korte termijn) interventies ingezet die ertoe hebben geleid dat de situatie van de gezamenlijke ruimten enigszins is verbeterd. De belangrijkste hiervan is dat (bestaande) regels beter worden gehandhaafd. Wanneer een cliënt zich niet aan deze regels houdt, volgt structureel een gele kaart. Bij negen gele kaarten wordt daadwerkelijk beëindiging van de zorg aangevraagd bij de gemeente of wordt beëindiging van het huurcontract ingezet, waarbij de ondersteuning kan worden voortgezet op een andere locatie. Dit heeft in de praktijk ook plaatsgevonden. Bovendien worden de gele kaarten niet meer door de eigen begeleider uitgedeeld, maar worden overtredingen gemeld aan een andere medewerker, die vervolgens de gele kaart uitreikt. Hierdoor worden alle overtredingen meer objectief opgevolgd.

Ook heeft Prokino op een andere wijze het rooster ingevuld en afspraken gemaakt met cliënten



over hoe zij moeten aantonen dit rooster te hebben gevolgd. De taken zijn onderverdeeld in kleinere en meer behapbare onderdelen en daardoor makkelijker uit te voeren. Daarnaast moet na het afronden van een taak een foto met het resultaat in een gezamenlijke whatsappgroep gestuurd worden. Hiermee maakt een jongere duidelijk dat zijn taak is uitgevoerd. Het niet opsturen van een foto staat gelijk aan het niet hebben uitgevoerd van een taak en levert ook een gele kaart op. Of de winst nu zit in het sanctioneren of het versterken van eigenaarschap bij de cliënten is lastig te meten. Uit interviews blijft in ieder geval het beeld bestaan dat cliënten veelal redeneren vanuit eigen belang dan vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Het positieve effect van de interventies is dat cliënten hun taken nu serieuzer nemen en er ook daadwerkelijk rekening mee houden dat het niet volgen van de regels een gele kaart oplevert. Zo gaf een van de cliënten letterlijk aan: *'Ik heb nu 2 gele kaarten omdat ik mijn taak niet had gedaan, maar die zijn al van wat langer geleden. Ik zorg er nu wel voor dat ik geen nieuwe kaart oploop want ik wil mijn verblijf hier niet in gevaar brengen.'* Daar staat ook wel een voorbeeld van tegenover van een cliënt die naar een andere voorziening moet voor beschermd wonen. De voorziening op de Sportsingel is niet de juiste gebleken. Deze cliënt heeft inmiddels het maximaal aantal gele kaarten ver overschreden door het niet uitvoeren van haar taak. Uit het onderzoek blijkt dat op grond van het uitblijven van een geschikte plaatsing elders het gedoogd wordt dat er té veel gele kaarten zijn. Aanvragen van zorgbeëindiging zou ertoe leiden dat een zeer kwetsbare cliënt op straat komt te staan. Het Toezicht Wmo erkent de complexe situatie waar Prokino dergelijke afwegingen moet maken, maar is ook van oordeel dat Prokino in dit soort situaties op maat gemaakte afspraken overeen moet komen met de cliënt. Wordt dit niet of onvoldoende gedaan, dan kan dit de schijn hebben van een vrijbrief voor de cliënt en schaadt dit het draagvlak bij andere cliënten en bij medewerkers.

Prokino geeft aan dat de hygiëne in de keuken en woonkamer blijvend aandacht heeft op de bewonersvergaderingen. Het Toezicht Wmo heeft dit bevestigd gezien in de notulen van deze vergaderingen, maar is wel van oordeel dat interventies vanuit Prokino laat op gang zijn gekomen. Zo laten alle verslagen van bewonersvergaderingen van de 1<sup>e</sup> etage zien dat de problemen rond de hygiëne blijvend een bron van problemen en ergernis vormen. Pas met een bewonersoverleg van november 2022 wordt nogmaals aangegeven dat ontbreken op de grote schoonmaak tot een officiële waarschuwing leidt, en wordt de vuilnisbak verwijderd omdat 'de troep steeds erger wordt'.

Voor wat betreft de zorgbeëindiging aangaande cliënten van de Sportsingel, bleek uit het onderzoek in 2022 dat deze bij de gemeente niet of slechts sporadisch werd aangevraagd vanuit de veronderstelling bij sommige medewerkers bij Prokino dat de gemeente hieraan niet zou willen meewerken. In het heronderzoek is vast komen te staan dat het management van Prokino deze aannamen niet onderschreef. Samen met medewerkers die hierin betrokken zijn



(de gedragsdeskundige en de zorgcoördinator) zijn kaders verduidelijkt en wordt bestaand beleid gevolgd. Dit heeft in 2022 daadwerkelijk geleid tot het beëindigen van ondersteuning van een 3-tal cliënten. Overigens maakt Prokino in het belang van de cliënt daarbij een afweging of alleen de huur wordt opgezegd, en de ondersteuning elders door hen wordt voortgezet, of dat er een andere vorm van zorg moet worden ingezet vanuit bijvoorbeeld de Wet Langdurige Zorg.

## **Verbetermaatregel 2**

- *Cliënten met een lage zelfredzaamheid kunnen onvoldoende functioneren op Begeleid Wonen. Bij deze cliënten ontstaat stagnatie in de uitstroom naar zelfstandig wonen. Maak in overleg met de gemeenten formele toelatingscriteria voor de Sportsingel. Borg deze criteria in beleid en werk conform dit beleid.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 2 niet uitvoerbaar gebleken op de wijze hoe het Toezicht Wmo dit voor ogen had. De essentie van de maatregel (dat cliënten met een lage zelfredzaamheid onvoldoende kunnen functioneren op deze locatie en daarom hier niet geplaatst moeten worden) is grotendeels niet uitgevoerd.

Prokino heeft het gesprek met de gemeente gevoerd en daaruit is gebleken dat de systematiek van indiceren door de gemeente het niet mogelijk maakt om locatie-specifieke criteria vast te stellen<sup>1</sup>. Indicaties worden op de persoon afgegeven en niet op basis van een profiel. Prokino heeft daardoor geen mogelijkheid om aan deze verbetermaatregel te voldoen.

Dit gezegd hebbend: de essentie van deze verbetermaatregel is dat cliënten met een lage zelfredzaamheid onvoldoende kunnen functioneren op Begeleid Wonen aan de Sportsingel en daarom hier niet geplaatst moeten worden. Op dit punt is uit het onderzoek een heel divers beeld ontstaan.

Volgens informatie van het management heeft Prokino stappen gezet door de toelating voor cliënten op deze locatie beter af te stemmen op de mate van zelfredzaamheid van cliënten. De zorgcoördinator en de gedragswetenschapper beoordelen mede op basis van deze zelfredzaamheid of een cliënt geschikt is om te plaatsen. Het contact hierover met de gemeente verloopt naar tevredenheid van beide partijen en maatwerk wordt beter geleverd. Daarnaast zijn een aantal cliënten uitgeplaatst waarvoor deze locatie niet geschikt was. Tot slot is voor een aantal cliënten met een te lage zelfredzaamheid een hogere indicatie aangevraagd én toegekend zodat deze cliënten meer begeleiding krijgen.

Hier staat tegenover dat uit het heronderzoek ook is gebleken dat met name voor cliënten die intern doorstromen (vanuit Jeugdwet) de locatie aan de Sportsingel juist gekozen wordt vanwege het semimurale karakter van deze locatie. Bij deze cliënten is de huisvesting soms leidend in plaats van de zorgbehoefte. Voor deze jonge cliënten blijkt dat de overgang van de beschermde jeugdsetting naar begeleid wonen simpelweg te groot is. Zij zijn hiervoor

---

<sup>1</sup> De gemeente heeft dit desgevraagd bevestigd aan het Toezicht Wmo.



onvoldoende zelfredzaam en niet geschikt genoeg voor begeleid wonen op een zogenaamde buiten locatie. Zij hebben meer begeleiding en sturing nodig, die (vaker) in de nabijheid beschikbaar is. Ook in het nakomen van de afspraken rondom gebruik en schoonmaak van de gezamenlijke keuken.

Deze discrepantie in de resultaten van het onderzoek, baart het Toezicht Wmo zorgen.

Daaraan gekoppeld: enerzijds houdt Prokino vast aan het gegeven dat de verantwoordelijkheid voor een nette en leefbare woonkamer en keuken bij cliënten zelf hoort, én anderzijds heeft Prokino een belangrijke rol in het toelaten van cliënten op deze locatie die hiervoor niet voldoende zelfredzaam zijn en deze verantwoordelijk daarom niet aankunnen. Naar oordeel van het Toezicht Wmo laat Prokino hierin een verantwoordelijkheid liggen.

#### **Verbetermaatregel 4**

- *Het is van belang dat de cliënten zich eigenaar voelen van de begeleidingsplannen en de inhoud van de plannen begrijpen. Vereenvoudig daarom de begeleidingsplannen en maak ze op vanuit cliëntperspectief.*

#### Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 4 voldoende uitgevoerd

Het perspectief van de cliënt is voor Prokino inmiddels een belangrijk uitgangspunt voor wat betreft de vorm en de inhoud van de begeleidingsplannen. De gedragswetenschapper stuurt daar structureel op en bevordert daarin de kwaliteitsverbetering. De begeleidingsplannen zijn in begrijpelijke taal en zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënten opgesteld. De doelen zijn klein en behapbaar. Ook worden de plannen samen met cliënten doorlopen om na te gaan of zij de plannen begrijpen en de daarin vastgestelde doelen onderschrijven. Deze werkwijze wordt door de geïnterviewde cliënten herkend en als prettig ervaren. Evenals het feit dat de uitvoering van de plannen regelmatig wordt geëvalueerd.

De verwachting is dat het openstellen van een cliëntportaal deze goede ontwikkeling zal bevorderen. Het cliëntportaal, dat uiterlijk in Q3 van dit jaar in werking treedt, geeft de mogelijkheid aan cliënten om hun actuele dossier in te zien en nog meer eigenaarschap te krijgen in het dossier, hun doelen en de behaalde resultaten. Het portaal vereenvoudigt bovendien het ondertekenen van de plannen waardoor eigenaarschap nog meer wordt gestimuleerd.

Het Toezicht Wmo constateert evenwel dat cliënten in veel plannen nog vanuit de derde persoon worden beschreven. Ook dat verbeterpunt zal (voor een groot deel) worden ondervangen door het cliëntportaal. De invoering van het cliëntportaal brengt per slot van rekening ook een andere manier van rapporteren met zich mee. Daarin worden de medewerkers nog geschoold. In de tussentijd zal Prokino starten met een pilot waarbij er in de plannen niet meer óver de cliënt wordt gesproken, maar de begeleider zich in plaats daarvan richt tot de cliënt. De pilot loopt wat dat betreft vooruit op de invoering en de wijze van



rapporteren van het cliëntportaal. De medewerkers worden hierdoor al gedwongen om na te denken over een andere verwoording van de teksten in de begeleidingsplannen. Het Toezicht Wmo vertrouwt er dan ook op dat alle toekomstige plannen vanuit cliëntperspectief (al dan niet gericht aan de cliënt) worden opgesteld.

#### **Verbetermaatregel 5**

- *Stuur op kwaliteitsverbetering van de begeleidingsplannen, eenduidige uitvoering en registratie van de risico-inventarisatie en het netwerk van cliënten.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 5 onvoldoende uitgevoerd.

Wat het Toezicht Wmo zeer zorgelijk vindt, is dat de medewerkers in algemene zin, en de gedragswetenschapper in het bijzonder, op geen van deze onderwerpen specifieke aandachtspunten of focus hebben meegekregen. De praktijk, ten opzichte van het oorspronkelijke onderzoek in de zomer van 2022, is zo nog onveranderd.

Prokino laat weten dat er sinds januari 2023 wordt gewerkt met een nieuw systeem: CareFriend geheten. Dit systeem voorziet in een specifiek onderdeel voor de gedragswetenschappers waar zij vanuit hun expertise een beeld geven van de cliënten, de risico's en de aandachtspunten in de begeleiding. Er is daarnaast een nieuwe gedragswetenschapper aangesteld die structureel mee kijkt op de dossiers en daar structureel gesprekken over gaat voeren.

Uit heronderzoek is gebleken dat de begeleidingsplannen nu wel allen ondertekend zijn. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar. Desondanks neemt het Toezicht Wmo geen verbetering waar voor wat betreft het verschil in rapporteren. Nog steeds kan de ene begeleider een uitgebreide rapportage opleveren waarin ook de risico-taxatie een plaats en uitwerking heeft, terwijl een ander plan minder uitgebreid is en de risico-taxatie als apart document is opgeslagen in CareFriend.

Volgens het werkproces wordt een risicotaxatie bij de aanvang van de ondersteuning ingezet. Dit wordt gecontroleerd door de zorgcoördinator en de gedragswetenschapper leest inhoudelijk mee. Daarna blijft de risicotaxatie onderwerp van het overleg tussen de gedragswetenschapper en de begeleider. Prokino is recent overgestapt op een nieuw taxatiemodel (Arij). De gedragswetenschappers worden daar in de komende maand op geschoold. Daarnaast gebruikt Prokino een vragenlijst om de risico's te inventariseren. Deze vragenlijst is de afgelopen periode aangepast waardoor de situatie van de cliënt en de risico's uitgebreider in kaart gebracht kunnen worden.

Uit het onderzoek blijkt dat een risicotaxatie nog steeds niet altijd én niet eenduidig gebruikt wordt. Sommige begeleiders rapporteren risico's meteen in het begeleidingsplan, anderen gebruiken de vragenlijst als format dat als document aan het dossier moet worden



toegevoegd. Gebleken is dat risico's soms algemeen worden geformuleerd en het format geeft weinig ruimte om toe te lichten wat de risico's specifiek inhouden. Dat maakt dat sommige begeleiders die nadere duiding elders in het dossier opnemen, terwijl in andere dossiers die zichtbare vertaling van de risico's juist weer ontbreekt. Ook zijn risico-inventarisaties die zijn ingezien het best te omschrijven als zeer summier. Bovendien, en dit is zorgelijker, zijn de risico's die als apart document zijn opgeslagen voor medewerkers niet of niet eenvoudig terug te vinden in het cliëntdossier, ook niet als dit serieuze risico's betreft die een bedreiging kunnen betekenen voor de veiligheid van cliënten (zowel fysiek als psychisch).

Uit onderzoek is gebleken dat er geen extra focus of aandacht is of is geweest bij begeleiders of de gedragsdeskundige voor het belang van (eenduidig) hanteren van het risico-instrument. Dit lijkt min of meer mee te zijn genomen in de implementatie van CareFriend. Echter CareFriend is nu ongeveer 3 maanden volledig in gebruik, en ook nu ontbreekt het nog aan een eenduidige manier van werken. Bovendien dwingt het systeem niet af dat de risicotaxatie wordt ingevuld. Het Toezicht Wmo zou verwachten dat de gedragswetenschapper, die hier een belangrijke rol in speelt, op dit onderdeel goed zou worden geïnstrueerd en gecoacht. Dit is echter niet het geval. Dat de gedragswetenschapper pas onlangs ( 1 januari 2023) aan dit team is verbonden, is weliswaar kort, maar dit ontslaat Prokino er niet van de urgentie van dit onderwerp duidelijk te maken.

Algemene kwaliteitsverbetering op de begeleidingsplannen moet nog vorm krijgen. Hierin gaat de gedragswetenschapper een belangrijke rol krijgen, maar dit is nog niet geëffectueerd. Daarnaast wordt het netwerk van cliënten nog steeds niet methodisch in kaart gebracht. Ook in CareFriend is het professionele netwerk niet opgenomen in de dossiers; sommige begeleiders registreren deze gegevens wel in een Word-bestand, maar anderen doen dat weer niet. Het Toezicht Wmo ziet hierin geen verbetering.

#### **Verbetermaatregel 6**

- *Breng de knelpunten met Qurentis in kaart en los deze problemen op. Zorg ervoor dat documenten conform beleid worden opgeslagen in het Qurentis*

Prokino is in januari 2023 overgegaan naar een nieuw ECD<sup>2</sup> te weten CareFriend. De implementatie hiervan is net afgerond. Het Toezicht Wmo geeft derhalve geen oordeel op deze verbetermaatregel.

Uit het onderzoek is wel een aantal zaken met betrekking tot het nieuwe ECD gebleken die het Toezicht Wmo aan Prokino wil meegeven:

---

<sup>2</sup> Elektronisch client dossier



- Begeleiders geven aan onvoldoende getraind te zijn in het nieuwe systeem, terwijl zij wel de mogelijkheid hebben om aan de maandelijkse trainingen van CareFriend deel te nemen;
- Omzetting van de oude cliëntgegevens moet deels nog plaatsvinden. Dit is een tijdrovende klus waarvoor begeleiders onvoldoende tijd vinden. Het is hen niet bekend dat de organisatie hierin kan faciliteren;
- De cliëntgegevens die wel zijn overgezet, hebben door de conversie eenzelfde benaming en datum meegekregen. Hierdoor is het lastig en tijdrovend zoeken in dossiers;
- Een nieuw systeem is geen garantie voor eenduidig werken, ook niet voor het eenduidig uitvoeren van instrumenten als risicotaxaties en netwerk van cliënten. Zorg ervoor dat documenten conform beleid in CareFriend worden opgeslagen.

### **Verbetermaatregel 7**

- *Blijf investeren in de relatie tussen de uitvoering en de directie. Breng de huidige knelpunten in kaart en los deze problemen in gezamenlijkheid op. Zorg ervoor dat de medewerkers eenduidig en methodisch worden ingewerkt, de jaargesprekken structureel worden uitgevoerd en wordt gereflecteerd op calamiteiten. Investeer verder in de veiligheid van medewerkers door gerichte trainingen aan te bieden, bijvoorbeeld hoe om te gaan met een incident op locatie.*

### Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 7 deels uitgevoerd.

Knelpunten in de relatie tussen uitvoering en directie lijken te zijn verminderd. Uit onderzoek is gebleken dat er een grote waardering is voor de inzet van de direct leidinggevende. Daarnaast heeft de komst van een vaste gedragsdeskundige in het team een positief effect. Daar valt nog meer winst te behalen; doordat de gedragsdeskundige relatief kortgeleden gestart is, is er nog ruimte om structureel reflecteren om de ondersteuning te bevorderen en meer eenduidig en methodisch te werken. Het Toezicht Wmo ziet deze ontwikkeling met vertrouwen tegemoet maar voegt daar wel aan toe dat dit vereist dat de gedragswetenschapper mee krijgt waar verbetering noodzakelijk is, en welke prioriteiten gesteld worden. Deze focus lijkt er nu niet te zijn.

Er blijft een diffuus beeld over de jaargesprekken; aan de kant van het management wordt aangegeven dat deze nu structureel worden uitgevoerd, niet alle andere geïnterviewden beamen dit. Volgens het management hebben inmiddels bijna alle ambulant begeleiders, een jaargesprek gehad, uitgezonderd twee medewerkers. Dit zou in goed overleg met deze medewerkers zijn geweest.

Gerichte trainingen worden naar oordeel van het Toezicht Wmo nog onvoldoende ingezet en het ontbreekt (op sommige onderdelen) aan een SMART uitwerking van een opleidingsplan.





Iets wat het Toezicht Wmo essentieel acht voor dit team. Het doet het Toezicht Wmo goed te vernemen dat de cursussen Geweldloos Verzet en Motiverende Gespreksvoering inmiddels voor dit jaar (in juni en september) zijn gepland. Een cursus Veilig werken/omgaan met normoverschrijdend gedrag wordt overwogen. De cursus middelengebruik die het team heeft gevolgd is een goede stap, maar niet afdoende als het gaat om hoe om te gaan met incidenten. Rapportages over incidenten en calamiteiten worden door de afdeling BKV (Beleid en Kwaliteit) verzorgd en worden door de gedragswetenschapper en/of de manager teruggekoppeld in teamvergaderingen. Dit betreft zowel de 3-maandelijkse analyses als terugkoppeling van casussen die het team betreffen.

Tot slot: het Toezicht Wmo doet een dringende aanbeveling om ten gunste van de relatie en het vertrouwen onderling, de uitkomsten uit dit heronderzoek proactief te delen en te bespreken met het team. Iets wat met het oorspronkelijke onderzoek niet is gedaan en bij de uitvoering geen goed gevoel van vertrouwen heeft gegeven.

#### **Verbetermaatregel 8 en verbetermaatregel 10**

- *Informeert cliënten met regelmaat over hun rechten en plichten. Bijvoorbeeld over het naleven van de huisregels, consequenties bij waarschuwingen, wijze waarop klachten kenbaar gemaakt kunnen worden.*
- *Informeert cliënten actief over de cliëntenraad en biedt de mogelijkheid om deel te nemen aan een cliëntenraad.*

#### Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn verbetermaatregel 8 en verbetermaatregel 10 deels uitgevoerd.

De informatievoorziening door Prokino met betrekking tot de rechten van cliënten is sinds het onderzoek wel verbeterd, maar acht het Toezicht Wmo slechts deels voldoende doorgevoerd.

Uit de stukken en de interviews komt naar voren dat Prokino cliënten met regelmaat informeert over hun plichten. Bij de intake ontvangen de cliënten een folder met de huisregels, tijdens de bewonersoverleggen wordt er aandacht besteed aan het sanctioneringssysteem en wanneer er een gele kaart gegeven wordt.

Op de website van Prokino is de klachtenregeling gepubliceerd. Deze wordt ook onder de aandacht gebracht in de hiervoor genoemde folder. Daarnaast worden cliënten desgevraagd geïnformeerd over de klachtenprocedure, zowel tijdens de begeleidingsgesprekken als tijdens de bewonersvergaderingen. Voor hulp bij het indienen van een klacht worden zij verwezen naar het AKJ. Uit de reactie van Prokino volgt dat cliënten ook in de beschikbare folders die op de locaties zijn verspreid worden geïnformeerd over de manier waarop klachten kenbaar gemaakt kunnen worden.



Uit de interviews met de cliënten blijkt dat zij ervan op de hoogte zijn dat zij een klacht in eerste instantie voor kunnen leggen aan hun begeleider. Ook is geconstateerd dat de medewerkers hierop positief reageren en zo nodig de klacht doorzetten naar het management. Het Toezicht Wmo vindt dit een goede ontwikkeling. Doel van klachtbehandeling is namelijk om de onvrede van de cliënt weg te nemen en de vertrouwensrelatie tussen de aanbieder en de cliënt te bewaren of te herstellen. De huidige werkwijze waarborgt dat.

De informatievoorziening over de vervolgpcedure op deze informele wijze van klachtbehandeling behoeft naar het oordeel van het Toezicht Wmo wel een forse verbetering. De formele klachtenregeling (met daarbij het recht om de klachtencommissie in te schakelen) en de wijze van behandeling van klachten met een grotere reikwijdte, lijkt niet bekend te zijn bij de geïnterviewde cliënten. Daardoor lopen cliënten de mogelijkheid tot onafhankelijke klachtbehandeling mis, terwijl dit juist meer kansen en inzichten biedt (voor zowel de cliënt als Prokino) met evenwichtige en laagdrempelige oplossingen tot gevolg. Ook ontnemt Prokino zich hiermee de mogelijkheid om te leren van klachten.

De informatievoorziening door verspreiding van de folders of slechts een verwijzing naar de website volstaat dan ook niet. Overigens heeft het Toezicht Wmo deze folders gedurende de schouw niet waargenomen. Het Toezicht Wmo adviseert Prokino om de klachtenregeling duidelijker en op structurele basis kenbaar te maken aan de cliënten. Daarbij moet de aandacht gericht blijven op de informele klachtbehandeling, terwijl tegelijkertijd het belang van de formele klachtbehandeling en de mogelijkheid tot contact met de onafhankelijke klachtencommissie niet uit het oog verloren wordt.

Cliënten zijn inmiddels bekend met het feit dat Prokino sinds 2022 een actieve cliëntenraad heeft. Daaraan heeft Prokino tijdens de begeleidingsgesprekken en woonkameroverleggen voldoende aandacht gegeven. Ook is er een heldere folder verspreid. Desondanks maken cliënten van begeleid wonen aan de Sportsingel (nog) geen onderdeel uit van de cliëntenraad. Wel is steeds meer betrokkenheid van de cliënten waar te nemen tijdens de maandelijkse woonkameroverleggen. Daar worden actuele onderwerpen gedeeld die voor de cliënten van belang zijn. Mogelijk enthousiasmeert deze positieve gang van zaken de cliënten om deel te nemen aan de cliëntenraad en op die manier invloed te hebben op het beleid van Prokino. Prokino zal in ieder geval in het voorjaar van 2023 een bijeenkomst voor de cliënten van begeleid wonen organiseren om de cliëntenraad te promoten en daarvoor ook jongeren te werven. Daarnaast wil Prokino de cliëntenparticipatie vergroten door deel te nemen aan het programma "Verbetertafel Rotterdam". Een programma dat zich richt op het vergroten van medezeggenschap binnen een zorgvoorziening. Het Toezicht Wmo acht dit een goede ontwikkeling. Wel vindt het Toezicht Wmo het noodzakelijk dat Prokino deze doelstelling SMART formuleert om ervoor te zorgen dat hiervoor voldoende draagvlak is, het de medewerkers en met name de cliënten motiveert, met meer kans dat de doelstelling



daadwerkelijk gehaald wordt.

Het Toezicht Wmo heeft er vertrouwen in dat Prokino de hiervoor genoemde aanbevelingen, zowel voor wat betreft de klachten als de cliëntenraad, nader zal uitwerken en opvolgen.

#### **Verbetermaatregel 9**

- *Voer gedurende het ondersteuningsproces structureel cliënttevredenheidsonderzoeken uit*

#### Naar oordeel van het Toezicht Wmo is maatregel 9 voldoende uitgevoerd

Uit het heronderzoek volgt dat aan cliënten regelmatig wordt gevraagd of zij tevreden zijn met de begeleiding die zij ontvangen. Er wordt voldoende tijd vrij gemaakt om te reflecteren op de begeleiding. Om te blijven leren acht het Toezicht Wmo het van belang dat Prokino de uitkomst van deze reflecties structureel analyseert en monitort.

#### **Afsluiten heronderzoek**

Conform de richtlijnen in het regionaal Toezichtskader GGD Rotterdam-Rijnmond sluit het Toezicht Wmo het onderzoek en draagt het de monitoring van de verbetermaatregelen over aan de gemeente Rotterdam. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Toezichthouder Wmo  
GGD Rotterdam-Rijnmond



## **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, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Voorne aan Zee. 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.<sup>3</sup>

### 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](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

---

<sup>3</sup> <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>



## **Bijlage 2      Onderzoeksmethode**

Het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond heeft bij het heronderzoek de volgende informatie betrokken:

- de schriftelijke reactie van Prokino d.d. 19 februari 2023 op de verbetermaatregelen;
- een analyse van de opgevraagde documenten;
- de bevindingen van de schouw op 9 maart 2023
- de uitkomst van de interviews op 9 maart 2023 met de bestuurder, de teammanager, de manager van de gedragswetenschappers en 3 begeleiders;
- schriftelijke informatie van de manager per e-mails van 9 maart en 22 maart 2023;
- de uitkomst van de interviews op 10 maart 2023 met 4 cliënten;
- de uitkomst van het interview op 23 maart 2023 met de bij het team betrokken gedragswetenschapper;
- de uitkomst van het interview op 30 maart 2023 met de zorgcoördinator;
- de uitkomst van de dossieronderzoeken op 9 maart 2023 en op 23 maart 2023.

## **Bijlage 3      Reactie Prokino 23 juni 2023**

Het doet ons goed dat u tijdens het heronderzoek geconstateerd heeft, dat wij serieus aan de slag zijn gegaan met de verbetermaatregelen uit het eerste onderzoek. En dat er concrete verbeteringen geconstateerd zijn. Desalniettemin zijn er nog zaken die door ons verder verbeterd dienen te worden.

Evenals onze eerste reactie in augustus 2022, vinden wij dat op onderdelen de context onvoldoende in uw afwegingen meegenomen wordt.

1. Wij zetten structureel in op een veilige leefomgeving en goede hygiëne in de algemene ruimtes. Desondanks geeft u aan dat er sprake is van een verwaarloosde uitstraling. Vanuit onze visie spelen jongeren daarbij een belangrijke rol. Zij hebben namelijk ook een belangrijke rol bij de uitstraling van hun leefomgeving. Juist met het oog op hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid nadat ze bij ons uitgestroomd zijn.
2. U constateert terecht dat wij structureel in overleg zijn gegaan met de gemeente over de doelgroep in relatie tot de locatie Sportsingel. Wij selecteren mede daardoor strenger aan de poort. Gezien de lange wachtlijsten in het zorglandschap, noopt het ons om in individuele gevallen daarvan af te zien. Juist om de doorstroom van jeugdwet naar Wmo soepeler te laten verlopen. In het belang van de jongeren.