



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan: Leger des Heils
Regio Rijnmond Zuidwest
T.a.v. het bestuur

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurder,

Namens het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde ik samen met mijn collega toezichthouder in november 2023 een preventief signaalonderzoek uit naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning aan cliënten van de nachtopvang William Booth-huis (WB-huis) van het Leger des Heils (LdH). Het rapport werd op 8 januari 2024 vastgesteld. Het Toezicht Wmo constateerde in dit rapport verbetermaatregelen in de kwaliteit van ondersteuning die het WB-huis in het kader van de Wmo biedt.

Het WB-huis werd verzocht om de verbeterpunten vóór 1 maart 2024 in de organisatie te implementeren. Op 19 februari, 21 februari en 14 maart 2024 gaf u een terugkoppeling op uw acties naar aanleiding van de verbeterpunten.

Op 2 mei 2024 deed ik samen met mijn collega toezichthouder het heronderzoek naar de verbetermaatregelen. Met deze brief informeer ik u graag over de uitkomsten van het heronderzoek. In de bijlage wordt weergegeven hoe het onderzoek is verricht.

Verbetermaatregelen en advies

De volgende verbetermaatregelen zijn naar aanleiding van het preventief signaalonderzoek aan het WB-huis opgelegd:

- Neem cliënten mee in de voortgang van hun herstelplan en informeer hen expliciet over de voortgang van hun traject
- Leg in het dossier meer de relatie tussen de uitkomsten van de risico-inventarisatie, het herstelplan en acties/interventies vanuit de begeleiders vast.
- Zorg ervoor dat lekkages en schimmelvorming op korte termijn worden opgelost. Houd op bestuurlijk niveau de druk op de woningbouwvereniging en vraag actief aan de gemeente om hierin mee te bewegen. Monitor actief op locatie de resultaten en neem hierin de bevindingen van de cliënten mee.
- Houd cliënten actief op de hoogte over de ontwikkelingen betreffende de problemen rondom de veiligheid van het pand, in dit geval over de lekkages en schimmelvorming. Vraag de cliënten actief naar ervaringen en eventuele klachten.
- Ga actief met de gemeente in gesprek over de beperkingen van het pand en welke problemen en risico's dit met zich meebrengt (onder meer veel cliënten in één grote ruimte, weinig privacy op de slaapkamer, geen mogelijkheden voor doelgroep differentiatie) en vraag de gemeente bij te dragen aan oplossingen.

Daarnaast werd het volgende advies aan het WB-huis gegeven:

- Informeer cliënten met regelmaat over hun rechten en plichten en laat dit terugkomen in de begeleidingsgesprekken. Zorg ervoor dat de folders over de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon altijd voldoende voorhanden zijn bij de balie.



Bevindingen Toezicht Wmo heronderzoek WB-huis

- *Neem cliënten mee in de voortgang van hun herstelplan en informeer hen expliciet over de voortgang van hun traject.*

In de terugkoppeling over de verbetermaatregelen geeft u aan dat in de begeleidingsgesprekken de voortgang op het herstelplan en het traject wekelijks wordt uitgewisseld tussen de cliënt en diens persoonlijk begeleider. Hierop vindt een rapportage plaats in uw cliëntvolgsysteem. Mocht een traject stagneren, dan wordt de cliënt uitgenodigd voor een voortgangsgesprek waarbij de trajectmanager en eventueel de Wmo-adviseur aansluiten. In onze gesprekken met de medewerkers van het WB-huis is dit beleid bevestigd. Daarnaast waren alle gesproken cliënten op de hoogte van de voortgang van hun traject en gaven zij allen aan tevreden te zijn over de wijze waarop zij hierbij zijn begeleid.

- *Leg in het dossier meer de relatie tussen de uitkomsten van de risico-inventarisatie, het herstelplan en acties/interventies vanuit de begeleiders vast.*

In de terugkoppeling op de verbetermaatregelen geeft u aan dat samen met de cliënt wordt bepaald aan welke risico's de cliënt doelen wil koppelen en wil opnemen in het herstelplan. De begeleider rapporteert tweewekelijks op de andere risico's in het rapportagesysteem. Op deze manier behoudt het WB-huis het herstelplan als plan waar de cliënt zelf de regie op heeft en verliest het WB-huis tegelijkertijd risico's, die de cliënt zelf niet herkent of erkent, niet uit het oog. Volgens het management is de afspraak dat er binnen de ingevulde risico-inventarisatie op het specifieke risicogebied gerapporteerd dient te worden. In de cliëntdossiers die wij hebben ingezien zagen wij terug dat er op de risico-inventarisatie werd gerapporteerd, ook in het geval dat er geen doel op was geformuleerd. Eén persoonlijk begeleider gaf echter aan dat zij heeft begrepen dat dit bij algemene notities genoteerd dient te worden.

- *Zorg ervoor dat lekkages en schimmelvorming op korte termijn worden opgelost. Houd op bestuurlijk niveau de druk op de woningbouwvereniging en vraag actief aan de gemeente om hierin mee te bewegen. Monitor actief op locatie de resultaten en neem hierin de bevindingen van de cliënten mee.*

In de terugkoppeling op de verbetermaatregelen geeft u aan dat het WB-huis structureel op de agenda staat van het tactisch overleg tussen het LdH en de contractmanagers en een beleidsadviseur van de gemeente Rotterdam. Daarin worden alle zaken besproken die relevant zijn op het WB-huis. Het inzetten van de gemeente om te escaleren naar de eigenaar van het pand is niet meer aan de orde nu er (voor een deel op bestuursniveau) contact is met de eigenaar. Dit contact vindt wekelijks plaats en verloopt goed. Het WB-huis maakt zich geen zorgen meer dat de eigenaar de noodzakelijke acties niet oppakt. Inmiddels is hierdoor de lekkage in de gemeenschappelijk woonkamer en keuken hierdoor verholpen, hetgeen wij eveneens ter plaatse hebben waargenomen. De gebrekkige ventilatie in de sanitaire ruimtes leek in eerste instantie op orde te zijn gebracht, maar bleek niet sterk genoeg te zijn. Voor dit probleem is nog geen structurele oplossing waardoor ondanks de periodieke externe reiniging de schimmel nog zichtbaar fors aanwezig is, met name in de tweede doucheruimte. De overleggen met de eigenaar blijven structureel ingepland totdat alle problemen zijn verholpen.

- *Houd cliënten actief op de hoogte over de ontwikkelingen betreffende de problemen rondom de veiligheid van het pand, in dit geval over de lekkages en schimmelvorming. Vraag de cliënten actief naar ervaringen en eventuele klachten.*

In de terugkoppeling op de verbetermaatregelen geeft u aan dat dit een vast actiepunt is in de overleggen met cliënten. Als er monteurs verwacht worden of er ontwikkelingen zijn, wordt dit medegedeeld tijdens de maaltijden. Ook wordt er een brief op het prikbord geplaatst om dit nog



meer onder de aandacht te brengen. De persoonlijk begeleiders besteden in de wekelijkse ondersteuningsgesprekken aandacht voor hoe het gaat, wat er speelt en wat de cliënt bezighoudt. Indien relevant komen rechten en plichten ook aan bod in deze gesprekken. Wanneer iemand een klacht wil indienen, kan hiervoor een klachtformulier worden ingevuld en wordt er een gesprek gepland met de teammanager. Bovendien informeert de teammanager de cliënt dat de klachtenfunctionaris de klacht kan bekijken bij onvrede. Verder hangen er posters van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtregeling bij de balie en op het prikbord. In de gesprekken met de cliënten horen wij terug dat zij op de hoogte zijn van de problemen met betrekking tot de lekkage en schimmelproblemen en welke acties hier op zijn ingezet. Zowel cliënten als medewerkers geven aan dat de informatievoorziening is verbeterd. Met name de informatiedeling tijdens het avondeten wordt door de cliënten als positief ervaren. Een andere cliënt geeft wel aan dat de hoeveelheid aan posters en folders niet overzichtelijk is waardoor ze er niet naar kijkt. De gesproken cliënten waren op de hoogte van de klachtenregeling. Van één cliënt vernamen wij dat de cliëntvertrouwenspersoon recentelijk de afdeling heeft bezocht.

- *Ga actief met de gemeente in gesprek over de beperkingen van het pand en welke problemen en risico's dit met zich meebrengt (onder meer veel cliënten in één grote ruimte, weinig privacy op de slaapkamer, geen mogelijkheden voor doelgroep differentiatie) en vraag de gemeente bij te dragen aan oplossingen.*

In de terugkoppeling op de verbetermaatregelen geeft u aan dat er in het hiervoor genoemde tactisch overleg actief wordt overlegd met de gemeente over de huidige vorm van opvang voor de bestaande doelgroep. U bent tevens in gesprek met de gemeente en andere opvangaanbieders over mogelijke oplossingen en structurele verbeteringen van opvangvoorzieningen in de stad waaronder ook het WB-huis. Tijdens het onderzoek vernamen wij van het management dat het LdH een alternatief pand op het oog heeft voor de vrouwenopvang, maar dat de gemeente de prioriteit geeft aan een andere doelgroep voor huisvesting in dit pand en de gesprekken hierover niet heeft vervolgd. Het LdH voelt zich hierin onvoldoende gehoord door de gemeente.

Follow-up van het Toezicht Wmo.

Inmiddels hebben wij van de betreffende beleidsadviseur van de gemeente Rotterdam vernomen welke redenen de gemeente zag om de gesprekken niet te vervolgen. De inhoudelijke beslissing heeft onder andere te maken met het verschil van inzicht in de te plaatsen doelgroep. Daarnaast speelden de huisvestingslasten een rol. Wij kunnen ons in deze onderbouwing vinden. Dat wil echter niet zeggen dat er geen oog is voor een structurele oplossing. De beleidsadviseur heeft toegezegd dat de gesprekken hierover blijven plaatsvinden en er samen met het LdH bekeken zal worden wat de mogelijkheden zijn.



Oordeel

Gelet op het hiervoor vermelde komt het Toezicht Wmo per verbetermaatregel tot het volgende oordeel:

Verbeterpunt	Oordeel	Aandachtspunt en/of advies
<i>Neem cliënten mee in de voortgang van hun herstelplan en informeer hen expliciet over de voortgang van hun traject.</i>	Voldoet: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd.	
<i>Leg in het dossier meer de relatie tussen de uitkomsten van de risico-inventarisatie, het herstelplan en acties/interventies vanuit de begeleiders vast.</i>	Voldoet grotendeels: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd.	Zorg dat de afspraak met betrekking tot rapporteren op risico's die niet aan een doel zijn gekoppeld eenduidig bij alle medewerkers bekend is en dat zij volgens deze afspraak werken.
<i>Zorg ervoor dat lekkages en schimmelvorming op korte termijn worden opgelost. Houd op bestuurlijk niveau de druk op de woningbouwvereniging en vraag actief aan de gemeente om hierin mee te bewegen. Monitor actief op locatie de resultaten en neem hierin de bevindingen van de cliënten mee.</i>	Voldoet deels: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd.	De toezichthouders concluderen dat het Leger des Heils actief met deze verbetermaatregel aan de gang is geweest, maar dat de resultaten nog niet op het gewenste niveau zijn. Zolang de ventilatie in de sanitaire ruimten nog niet voldoet en de schimmel zichtbaar aanwezig is blijft er een risico voor de cliënten. Dit vinden wij zeer zorgelijk.
<i>Houd cliënten actief op de hoogte over de ontwikkelingen betreffende de problemen rondom de veiligheid van het pand, in dit geval over de lekkages en schimmelvorming. Vraag de cliënten actief naar ervaringen en eventuele klachten.</i>	Voldoet: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd.	



<p><i>Ga actief met de gemeente in gesprek over de beperkingen van het pand en welke problemen en risico's dit met zich meebrengt (onder meer veel cliënten in één grote ruimte, weinig privacy op de slaapkamer, geen mogelijkheden voor doelgroep differentiatie) en vraag de gemeente bij te dragen aan oplossingen.</i></p>	<p>Voldoet deels: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd.</p>	<p>De toezichthouders concluderen dat het Leger des Heils actief met deze verbetermaatregel aan de gang is geweest echter nog zonder het gewenste resultaat. De toezichthouders zijn zich ervan bewust dat het Leger des Heils bij dit actiepunt ook afhankelijk is van andere partijen waaronder de gemeente Rotterdam. De huidige staat van het pand heeft echter een zeer nadelig effect op de kwaliteit van de ondersteuning als het gaat om de leefruimte en veilig wonen in een groepsverband. Wij dringen dan ook aan op een snelle oplossing voor dit verbeterpunt, waarbij de voordelen van het vestigen van een vrouwenopvang in een alternatief pand volledig worden ingezien.</p>
---	--	---

Het Toezicht Wmo complimenteert LdH met de lerende, reflecterende houding en de verbeterstappen die zijn ingezet. De transparante houding van LdH gedurende het onderzoek wordt gewaardeerd. Het Toezicht Wmo beëindigt hierbij het heronderzoek en draagt de monitoring op de nog te nemen stappen/interventies, over aan de gemeente Rotterdam.

Vragen

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief dan kunt deze, onder vermelding van het referentienummer, per e-mail stellen aan regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl.

Met vriendelijke groet,

Toezichthouder Wmo



BIJLAGE 1 Verantwoording van het toezicht

Het Toezicht Wmo voerde een heronderzoek uit bij het WB-huis van het Leger des Heils.

Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief d.d. 4 april 2024 aan het WB-huis en reactie van het WB-huis d.d. 25 april 2024 met de invulling en planning van de onderzoeksdag
- 2) De schriftelijke reacties van het WB-huis d.d. 19 februari 2024, 23 februari 2024 en 14 maart 2024 met de stand van zaken in de verbeter- en aandachtspunten
- 3) Een presentatie op 2 mei 2024 met aanvullend vraaggesprek door:
 - De regiomanager Rijnmond Zuidwest van LdH
 - De kwaliteitsmanager van LdH
 - De teammanager van het WB-huis
- 4) Interviews op 2 mei 2024 met:
 - Drie persoonlijk begeleiders
 - De Hbo-medewerker (voortijdig gesprek moeten beëindigen)
 - De teammanager
 - Drie cliënten
- 5) Onderzoek van drie cliëntdossiers, onder andere op de aanwezigheid van risico-inschattingen en – beoordelingen en evaluaties
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - rapportage cliëntvertrouwenspersoon
 - overzicht klachten van november 2023 tot en met april 2024
 - eind uitkomst deelnemerservaringsonderzoek WB-huis eind 2023
 - document 'Verslaglegging facilitaire zaken WB-huis'
- 7) Eindgesprek d.d. 2 mei 2024 met de teammanager en de kwaliteitsmanager
- 8) Verzending brief aan het WB-huis voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief en de mogelijkheid voor het WB-huis om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 9) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.



BIJLAGE 2 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, 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 de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksche 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.

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/

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl



BIJLAGE 3 REACTIE LEGER DES HEILS

Leger des Heils W&G Rijnmond Zuidwest
Kooikerweg 28, 3069 WP Rotterdam



Van [REDACTED]
Telefoon [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@legerdesheils-mcr.nl
Website www.legerdesheils.nl

Datum 1 augustus 2024
Onderwerp Rapportage preventief toezicht WB-huis

GGD Rotterdam-Rijnmond
Afdeling Toezicht WMO
Halvemaanpassage 90
3011 DL ROTTERDAM

Per e-mail:
regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Geachte heer/mevrouw,

Via deze brief bevestigen wij de ontvangst van de door u opgestelde brief uitkomst heronderzoek wb-huis op Nachtopvang William Booth-huis (hierna: WB-huis).

Het doet het WB-huis en het Leger des Heils als organisatie goed dat u tijdens het onderzoek geconstateerd heeft dat wij actief aan de slag zijn gegaan met de verbetermaatregelen die voortvloeiden uit het preventief signaalonderzoek. Het compliment over de lerende, reflecterende houding en de genomen verbeterstappen wordt door ons zeer gewaardeerd. De afgelopen maanden hebben wij als afdeling en als organisatie hard gewerkt aan de implementatie en borging van de verbetermaatregelen. Het is bemoedigend dat de vruchten van dit harde werken nu daadwerkelijk zichtbaar worden.

Wij zijn verheugd te kunnen meedelen dat de facilitaire problemen in het WB-huis zijn verholpen. De ventilatie in de sanitaire ruimtes functioneert naar behoren en de schimmel is verwijderd. Desalniettemin blijven er een aantal aandachtspunten waar wij zicht op moeten en willen houden. Het correct rapporteren in de cliëntdossiers blijft een punt van continue aandacht. Bovendien blijven wij in gesprek met de gemeente Rotterdam voor een mogelijk alternatief pand voor de vrouwenopvang.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Regiodirecteur
Leger des Heils Rijnmond Zuidwest