



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rapport van het inspectiebezoek aan Stichting Wagterveld Zorg in Kampen op 25 maart 2025

Utrecht, juni 2025

Inhoud

1	Conclusie	3
2	Vervolgacties	5
3	De zorgaanbieder aan het woord	6
4	Inleiding	7
4.1	<i>Aanleiding en doel bezoek</i>	7
4.2	<i>Werkwijze</i>	7
4.3	<i>Beschrijving locatie en zorgaanbieder</i>	8
5	Resultaten	10
5.1	<i>Thema 1: Persoonsgerichte zorg</i>	10
5.2	<i>Thema 2: Deskundige zorgverlener</i>	13
5.3	<i>Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid</i>	18
6	Bijlagen	22
6.1	<i>Bijlage 1: Methode</i>	22
6.2	<i>Bijlage 2: Geraadpleegde documenten</i>	22

1 Conclusie

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bracht op 25 maart 2025 een onaangekondigd bezoek aan Stichting Wagterveld Zorg (hierna Wagterveld Zorg) in Kampen.

Dit hoofdstuk start met een samenvatting van de resultaten, weergegeven in diagrammen. Daarin staat hoe de inspectie de geleverde zorg beoordeelt. Vervolgens geeft de inspectie haar conclusie. Een toelichting op de scores per norm staat in hoofdstuk 5. In dat hoofdstuk beschrijft de inspectie op basis van welke bevindingen zij de scores op de normen geeft.

De inspectie onderzocht de volgende thema's:

- > Thema 1: Persoonsgerichte zorg (2 normen)
- > Thema 2: Deskundige zorgverlener (3 normen)
- > Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid (3 normen)

Onderstaande tabel laat per thema zien hoe de inspectie Wagterveld Zorg beoordeelt.

		Oordeel*					
		Totaal	3	4	1	0	0
1. Persoonsgerichte zorg	1. Betrokken zorgverlener	1	0	0	0	0	0
	2. Regie cliënten	1	0	0	0	0	0
2. Deskundige zorgverlener	3. Professionele afwegingen zorgverleners	0	1	0	0	0	0
	4. Methodisch werken	0	1	0	0	0	0
	5. Beschikbaarheid deskundige zorgverleners	0	1	0	0	0	0
3. Sturen op kwaliteit en veiligheid	6. Kwaliteit en veiligheid bewaken en beheersen	0	1	0	0	0	0
	7. Continue verbetering	1	0	0	0	0	0
	8. Randvoorwaarden medicatiezorg	0	0	1	0	0	0

Wat gaat goed?

Cliënten van Wagterveld Zorg hebben de ruimte om hun leven zelf vorm te geven. Zorgverleners stemmen de zorg zoveel mogelijk af op de wensen en behoeften van de cliënten. De mening van de cliënten telt bij Wagterveld Zorg.

Op Wagterveld Zorg krijgen cliënten goede en respectvolle zorg van een stabiel team. De inspectie ziet dat Wagterveld Zorg persoonsgerichte zorg levert. De cliënten krijgen de kans om zich verder te ontwikkelen.

Op Wagterveld Zorg is er goed zicht op de voortgang van de zorg. Zorgverleners werken methodisch volgens de zorgleefplan-cyclus. Wel is er verbeter ruimte voor het actueel houden van de zorgdossiers

Zorgverlener kennen de risico's die bij cliënten spelen. Ook weten zorgverleners hoe ze de risico's zoveel mogelijk kunnen voorkomen of zo klein mogelijk kunnen houden.

Bij Wagterveld Zorg kunnen de zorgverleners van Wagterveld Zorg de bij- en nascholing volgen die zij nodig hebben. De zorgverleners hebben voldoende kennis en vaardigheid. Ook zijn ze gewend om feedback te geven en te krijgen.

Op deze manier helpen ze elkaar om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren. Verder schakelt Wagterveld Zorg tijdig specifieke deskundigheid in, zoals een gedragswetenschapper.

Wagterveld Zorg heeft een actueel beeld van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De bestuurder gebruikt informatie uit onder andere incidentmeldingen om de zorg te verbeteren. Ook zet Wagterveld Zorg verbeteringen in op basis van het beeld.

Wat zijn de verbeterpunten?

Wagterveld Zorg moet beter zorgdragen voor de randvoorwaarden waarmee zorgverleners het medicatieproces verantwoord kunnen uitvoeren. Een deel van de cliënten is voor hun medicatie afhankelijk van de zorgverleners. Voor de medicatieveiligheid is het van belang dat zorgverleners medicatie geven aan de hand van actuele toedienlijsten, waarbij alle medicatie staat vermeld en medicatie op een zorgvuldige wijze bewaren.

Bij de zorgverleners zijn bovenliggende risico's van de cliënten goed in beeld, maar de kans bestaat dat andere risico's gemist worden. Een structurele inventarisatie aan de hand van een lijst kan helpen om overzicht te krijgen van alle risico's die een cliënt loopt.

Wagterveld Zorg kan meer investeren in de kennis van zorgverleners over de Wet zorg en dwang (Wzd). Zorgverleners moeten weten wat (on)vrijwillige zorg is, verzet herkennen en onvrijwillige zorg op juiste wijze kunnen toepassen bij ernstig nadeel. Daarvoor kan praktijkgerichte scholing en/of casuïstiekbespreking over en/of aandacht in de teamvergaderingen voor onvrijwillige zorg helpen.

Belangrijk is dat zorgverleners bewust zijn wanneer ze iets wel of niet als incident moeten melden. Als zorgverleners consequent melden, dan kan bijvoorbeeld beter in beeld worden gebracht wat een onderliggende behoefte van een cliënt is als hij bepaald gedrag laat zien. Zorgverleners kunnen dan beter aansluiten bij de behoeftes van een cliënt.

Wagterveld Zorg heeft cliënten met uiteenlopende zorgvragen in zorg, zo blijkt ook uit het overzicht van de zorgprofielen. Belangrijk is dat de organisatie goed in beeld heeft welke zorg zij wel en niet kan leveren. Het opstellen van in- en exclusiecriteria kan hierbij helpen.

Eindconclusie

De inspectie concludeert dat de geboden zorg op Wagterveld Zorg (grotendeels) voldoet aan zeven van de acht getoetste normen. Op één norm is extra aandacht nodig.

De inspectie heeft **voldoende vertrouwen** in de wijze waarop de organisatie stuurt op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De inspectie verwacht dat Wagterveld Zorg de verbeterpunten oppakt om ook in de toekomst cliënten goede zorg te bieden.

2 Vervolgacties

Wagterveld Zorg voldoet (grotendeels) aan zeven van de acht getoetste normen. Op één norm is extra aandacht nodig. De inspectie vertrouwt erop dat de zorgaanbieder goede zorg blijft bieden. De inspectie rond met dit rapport het inspectiebezoek af.

3 De zorgaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots dat de inspectie ziet dat onze medewerkers onze cliënten écht kennen en dat onze aanpak werkt: eerst rust, dan de rest. Cliënten krijgen bij ons een plek waar zij tot rust kunnen komen, zodat zij op een fijne manier hun leven kunnen leiden. Wij zijn trots op de erkenning van onze nabijheid, betrokkenheid en gelijkwaardigheid in de relatie met cliënten. Ons team doet dit samen, vanuit oprechte aandacht en zonder oordeel.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

We gaan aan de slag met het nog beter vastleggen van afspraken over medicatie en eigen beheer, zodat daar geen misverstanden over ontstaan. Ook blijven we leren van incidenten, klein of groot. Dat past bij onze manier van werken: dichtbij, in de praktijk en met ruimte om fouten bespreekbaar te maken.

Dit hebben wij nodig om te kunnen verbeteren:

Voor ons geldt: *“alles is visie”*. Dat betekent dat we elke keuze, van groot tot klein, baseren op wat wij belangrijk vinden in de begeleiding van onze cliënten. Om dat goed te kunnen blijven doen, hebben we ruimte nodig om **concreet vorm te geven aan datgene wat in de praktijk écht nodig is**. We hopen daarbij op ruimte voor maatwerk en op het gesprek over wat werkt in onze kleinschalige zorg.

4 Inleiding

4.1 Aanleiding en doel bezoek

Aanleiding voor het inspectiebezoek is dat de inspectie Wagterveld Zorg niet eerder bezocht. De inspectie bezoekt de locatie om in beeld te krijgen of de verleende zorg voldoet aan wetten, regels en veldnormen. Tijdens dit bezoek kijkt de inspectie breed naar de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Het doel van het inspectiebezoek is om te beoordelen welke zorg goed gaat, beter kan en beter moet.

4.2 Werkwijze

De inspectie gebruikt bij het bezoek het [Toetsingskader gehandicaptenzorg](#), hier vindt u ook de begrippen die de inspectie in dit rapport gebruikt, in de verklarende woordenlijst. Dit toetsingskader is gebaseerd op wetten, regels en veldnormen (gemaakt door beroepsorganisaties). In het toetsingskader staan drie thema's waar de inspectie op let: persoonsgerichte zorg, deskundige zorgverlener en sturen op kwaliteit en veiligheid.

De inspectie let ook op de medicatieveiligheid. Waar de inspectie naar kijkt bij dit thema, staat in het [Toetsingskader medicatieveiligheid](#).

Meer informatie over hoe de inspectie toezicht houdt staat in bijlage 1: Methode.

Tijdens en na het bezoek ontving de inspectie documenten (zie bijlage 2). De inspectie zag dossiers in en sprak met:

- > Een bestuurder;
- > De kwaliteitsmedewerker;
- > Een gedragswetenschapper;
- > Twee zorgverleners;
- > Twee cliënten (tijdens een huisbezoek);
- > Een cliëntvertegenwoordiger.

Daarnaast controleerde de inspectie de medicatiekast.

4.3 Beschrijving locatie en zorgaanbieder

Deze informatie is aangeleverd door de zorgaanbieder en bewerkt door de IGJ.

4.3.1 Algemene informatie

Wagterveld Zorg is een kleinschalige zorgaanbieder in Kampen. Wagterveld Zorg bestaat sinds 2016. De zorgaanbieder biedt wonen, ambulante zorg, behandeling en dagbesteding.

Wagterveld Zorg staat niet geregistreerd in het openbare locatieregister voor de Wet zorg en dwang (Wzd).

De zorgaanbieder heeft een WTZa-vergunning (Wet toetreding zorgaanbieders).

4.3.2 Cliënten

Van Wagterveld Zorg krijgen 88 cliënten zorg. Zij krijgen allemaal zorg en ondersteuning vanuit zorg in natura (het grootste deel in de vorm van volledig pakket thuis). De cliënten hebben de volgende indicaties:

Indicatie	Aantal
VG Wonen met begeleiding en verzorging (3VG)	13
VG Wonen met intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (6VG)	23
VG (Besloten) wonen met zeer intensieve begeleiding, verzorging en gedragsregulering (7VG)	6
LVG Wonen met intensieve behandeling en begeleiding (18 tot 23 jaar) (3LVG)	1
LVG Wonen met zeer intensieve behandeling en begeleiding (18 tot 23 jaar) (4LVG)	1
GGZ wonen met intensieve begeleiding (GGZ wonen 1)	2
GGZ wonen met intensieve begeleiding en verzorging (GGZ wonen 2)	3
GGZ wonen met intensieve begeleiding en gedragsregulering (GGZ wonen 3)	28
GGZ beveiligd wonen vanwege extreme gedragsproblematiek met zeer intensieve begeleiding (GGZ wonen 5)	5

De cliënten zijn mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). De cliënten hebben allemaal een eigen woning.

Twee cliënten hebben een beschikking voor beschermd wonen (Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning) en vier cliënten voor jeugdhulp (via de jeugdwet).

4.3.3 Team en aansturing

Het team van Wagterveld Zorg bestaat uit 52 medewerkers, in totaal 44fte (fulltime-equivalent). 36 Personen zijn werkzaam als zorgverlener. Aan de locatie zijn twee gedragswetenschappers en een GZ-psycholoog verbonden. De zorgverleners hebben een zorggerelateerde opleiding gevolgd. Uitlopend van MBO niveau 2 tot WO.

Het ziekteverzuim bedroeg in 2024 drie procent.

Stichting Wagterveld Zorg heeft twee bestuurders. Een bestuurder is eindverantwoordelijk voor de zorgverlening op de locatie.

5 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft per thema de normen, het oordeel en de bevindingen. De inspectie gebruikt een vierpuntschaal voor haar beoordeling. De symbolen onder het kopje 'oordeel' hebben de volgende betekenis.

Oordeel	Betekenis
	De locatie/afdeling voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
	De locatie/afdeling voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten.
	De locatie/afdeling voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten.
	De locatie/afdeling voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten.
	De norm is niet getoetst.

5.1 Thema 1: Persoonsgerichte zorg

Waarover gaat dit thema?

Het startpunt voor het geven van de zorg zijn de wensen van de cliënt. Kent de zorgverlener de cliënt? Kent hij zijn geschiedenis? Weet hij wat de cliënt belangrijk vindt en wat de cliënt niet wil? Is er sprake van een evenwichtige en respectvolle relatie tussen een cliënt en een zorgverlener? Luistert de zorgverlener naar de cliënt en zijn naasten? Kan hij een professionele inschatting maken van de behoefte van de cliënt en hierop inspelen. En belangrijker, staan de wensen van de cliënt hierin centraal? Heeft de cliënt zelf de regie en ondersteunen naasten en zorgverleners hem daarbij?

5.1.1 Norm 1.1: Betrokken zorgverlener

Uitleg norm	Oordeel
Zorgverleners kennen het verhaal, de zorgbehoefte en de persoonlijke voorkeuren van de cliënt en passen de zorg hierop aan.	
In het Toetsingskader gehandicaptenzorg zijn dit de normen 1.1, 1.2 en 1.4.	

Bevindingen norm 1

Wat gaat goed?

Zorgverleners en de gedragswetenschapper vertellen over de wensen en behoeften van de cliënt. Zo leggen zij uit dat een cliënt gebaat is bij structuur. Ook vertellen zorgverleners over de voorgeschiedenis en diagnostiek. Punten die zorgverleners noemen komen overeen met wat de cliëntvertegenwoordiger vertelt en wat de inspectie ziet in het cliëntdossier. In het zorgplan leest de inspectie een uitgebreide persoonsbeschrijving waarin onder andere diagnostiek, de levensgeschiedenis en de zorgbehoefte van de cliënt staan. Ook is er een kopje "sterke kanten". Hierin leest de inspectie de kwaliteiten van de cliënt.

Zorgverleners leggen uit hoe de zorg aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt. Zij vertellen dat zij snel bij de cliënt zijn om zorg en ondersteuning te bieden. Hierdoor voelen de cliënten zich snel gehoord en gezien in hun behoeften, aldus een zorgverlener. Een zorgverlener zegt dat deze werkwijze soms ook een nadeel heeft. Door deze werkwijze wordt spanningsopbouw bij de cliënt vaak voorkomen. Een zorgverlener vraagt zich hardop af of dat ook daadwerkelijk voor de cliënt altijd de juiste zorg is. De zorgverlener zegt hierover het gesprek te kunnen voeren.

Ook hoort de inspectie dat zorgverleners weten wat en wie voor een cliënt belangrijk is. Zo vertelt een zorgverlener dat een cliënt geïnteresseerd is in ICT. Dit leest de inspectie ook terug in het cliëntdossier.

De cliënten vertellen blij te zijn met de zorg die zij van Wagterveld Zorg ontvangen. Zorgverleners helpen hen waar nodig. De zorgverleners, gedragswetenschapper en de kwaliteitsmedewerker praten met respect over de cliënten. Ook vertellen de zorgverleners en de gedragswetenschapper hoe zij zien hoe het met de cliënt gaat en welke benadering passend is. Zo vertelt de gedragswetenschapper welk gedrag zij ziet als de cliënt spanning opbouwt. Ook vertelt de gedragswetenschapper dat het bieden van een duidelijke structuur de cliënt dan kan helpen.

De inspectie hoort dat zorgverleners aansluiten bij behandeltrajecten van cliënten. Een cliënt zegt dat als prettig te ervaren. De zorgverlener kan dan naderhand een begrijpelijke vertaling maken van wat is besproken en zet dit op de app naar de cliënt. De cliënt noemt de zorgverlener 'mijn geheugenschijfje.'

Cliënten vertellen dat de zorgverleners hen goed kennen. De persoonlijk begeleider en zorgverleners die hen vaker zien kennen hen beter. Een cliënt en een cliëntvertegenwoordiger vertellen dat vertrouwen hebben in de zorgverleners vooral belangrijk is. Dit hoort de inspectie ook terug van de zorgverleners. Een cliëntvertegenwoordiger zegt vertrouwen te hebben in Wagterveld Zorg omdat ze doen wat ze zeggen. Dit hoort de inspectie ook terug van de kwaliteitsmedewerker en leest de inspectie in het Handboek van Wagterveld Zorg.

Een zorgverlener vertelt dat bij een nieuwe cliënt zorgvuldig de vertrouwensrelatie is aangegaan. Zo heeft een zorgverlener de cliënt die in zorg zal komen meerdere keren bezocht en heeft een zorgverlener een presentatie in het team gegeven over wie de cliënt is, wat voor de cliënt belangrijk is en welke begeleiding en benadering hierbij past. De inspectie ziet deze presentatie in het cliëntdossier.

5.1.2 Norm 1.2: Regie cliënten

Uitleg norm	Oordeel
Cliënten voeren, binnen hun mogelijkheden, zelf regie over leven en welbevinden. In het Toetsingskader gehandicaptenzorg is dit de norm 1.1 en 1.3.	

Bevindingen norm 2

Wat gaat goed?

Een bestuurder zegt dat de meeste cliënten zelfstandig wonen. Er is één intramurale woning waar vier cliënten kunnen wonen. De cliënten die de inspectie spreekt hebben een eigen huis in de buurt van het trefpunt. Beide cliënten vertellen tevreden te zijn over hun plek. De bestuurder en de kwaliteitsmedewerker zeggen dat een eigen plek vanuit de visie 'eerst rust dan de rest' belangrijk is. Ook vertelt een zorgverlener dat ontwikkeling bij cliënten juist vanuit rust ontstaat.

De inspectie hoort over de daginvulling van cliënten. Het team kijkt samen met de cliënt wat aansluit bij de behoeften. De inspectie ziet dat in de Loods (een werkplaats van Wagterveld Zorg) verschillende activiteiten worden aangeboden. Zo is er een houtbewerkingsruimte, een keuken en een creatieve ruimte. Ook kunnen cliënten hier zorgverleners ontmoeten en spreken. In de Loods koken zorgverleners met en voor cliënten zes dagen in de week. Cliënten kunnen hier eten of het laten bezorgen. Een zorgverlener benoemt dat onder andere het doel hiervan is dat cliënten weinig stress ervaren. Zoals ook het hebben van een eigen woning voor rust zorgt.

Een cliënt vertelt dagelijks langs te gaan bij de Loods. Hij vindt het prettig om een praatje te kunnen maken, hierdoor komt hij de dag goed door. Een andere cliënt vertelt geen specifieke invulling te hebben voor zijn dag maar dit prima te vinden. Een zorgverlener vult aan dat het nog zoeken is wat passend en haalbaar is. In het zorgplan van de cliënt leest de inspectie welke mogelijkheden het team samen met de cliënt hierin onderzoekt.

Zorgverleners maken de zorgplannen in samenspraak met de cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers, hoort de inspectie van een zorgverlener, cliënten en een cliëntvertegenwoordiger. Cliënten vertellen bij de evaluatie van het zorgplan aan te geven aan welke doelen zij willen werken. Dit bevestigt de gedragswetenschapper. De inspectie hoort van de cliëntvertegenwoordiger dat het team haar inbreng serieus neemt.

Zorgverleners vertellen dat Wagterveld Zorg verschillende activiteiten en vakanties organiseert. De cliënten bepalen zelf of zij hieraan deelnemen. Aan de activiteiten doen ook zorgverleners mee, zoals bij een voetbaltoernooi. Hierdoor leren zij elkaar ook beter kennen.

In de visie van Wagterveld Zorg leest de inspectie dat cliënten de regie over hun leven hebben. Ook leest de inspectie in diezelfde visie dat cliënten van Wagterveld Zorg in de basis behoefte hebben om autonomie te ervaren.

5.2 Thema 2: Deskundige zorgverlener

Waarover gaat dit thema?

De zorgaanbieder zet voldoende en deskundige zorgverleners in. Hij schoolt, ondersteunt en stimuleert hen structureel. De samenstelling van het personeel past bij de zorgvragen van de cliënten. Zorgverleners kennen de grenzen van hun deskundigheid. Ook zijn zorgverleners in staat om samen te werken.

De zorgaanbieder zorgt dat zorgverleners methodisch kunnen werken. De zorgverlener weet hoe hij methodisch moet werken. Methodisch werken betekent dat zorgverleners via (vaste) stappen een doel bereiken. Deze stappen worden regelmatig geëvalueerd. En als er iets verandert, kan het doel worden bijgesteld en herhaalt het proces zich.

5.2.1 Norm 2.1: Professionele afwegingen zorgverleners

Uitleg norm	Oordeel
Zorgverleners maken hun professionele afwegingen over de benodigde zorg en ondersteuning op basis van gesignaleerde risico's, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt.	
In het Toetsingskader gehandicaptenzorg is dit de norm 2.1.	

Bevindingen norm 3

Wat gaat goed?

Zorgverleners leggen uit hoe ze een actueel beeld hebben van de risico's die spelen bij de cliënten. Bij de aanname van nieuwe cliënten vraagt de gedragswetenschapper de risico's uit. Ook staat in het zorgplan beschreven welk risicogedrag de cliënt heeft en welke afspraken er zijn.

Ook noemen zorgverleners voorbeelden van risico's die spelen. Zo vertelt een zorgverlener dat een terugval in middelengebruik een risico is voor een cliënt. Dit risico ziet de inspectie terug in het zorgplan. Daarnaast staat beschreven dat wanneer dit risico speelt het belangrijk is dat zoveel mogelijk vertrouwde zorgverleners de begeleiding bieden. Dit hoort de inspectie ook terug van de gedragswetenschapper.

Zorgverleners en de gedragswetenschapper leggen uit hoe ze omgaan met genoemde risico's. Zo vertelt een gedragswetenschapper dat preventief acties uitzetten hierin belangrijk is. Als zij in de rapportage leest of van de cliënt hoort dat de spanning opbouwt rondom een risico, dan maakt zij een plan welke zorgverlener naar de cliënt toe gaat. De inspectie leest hierover ook in het cliëntdossier.

Zorgverleners en de gedragswetenschapper geven aan dat de zorg plaatsvindt op basis van vrijwilligheid. Ook zijn er geen beperkende afspraken die voor cliënten gelden. Cliënten bevestigen dit. Een zorgverlener vertelt dat het team cliënten wel motiveert en adviseert bij een keuze maar niets oplegt, zoals bij een keuze gericht op de daginvulling of gezond eten. Daarnaast zegt de gedragswetenschapper dat cliënten fouten mogen maken en juist het hebben van autonomie belangrijk is. De inspectie hoort dat de overweging van het inzetten van onvrijwillige zorg wel eens ter sprake is gekomen.

De gedragswetenschapper vertelt dat zij tijdens evaluatie momenten van het zorgplan samen met de persoonlijk begeleider de risico's van een cliënt naloopt.

Wat kan beter?

De inspectie ziet dat Wagterveld Zorg de risico's niet systematisch inventariseert. In het zorgplan ziet de inspectie geen risico-inventarisatie terug. In het zorgplan onder het kopje: risicotaxatie en beleid, ziet de inspectie dat het grootste risico is uitgediept. Andere risico's leest de inspectie in grote lijnen terug in het zorgplan. Deze risico's ziet de inspectie niet staan bij het kopje: risicogedrag en de gemaakte afspraken. De inspectie ziet niet alle risico's terug.

Volgens de gesprekspartners past Wagterveld Zorg geen onvrijwillige zorg toe. De inspectie hoort dat zorgverleners de kern van de Wet zorg en dwang (Wzd) deels kennen. Zorgverleners kunnen deels uitleggen wanneer sprake zou zijn van onvrijwillige zorg. Zo zegt een zorgverlener dat het team de cliënten niets verbiedt. Tegelijkertijd hoort de inspectie dat zorgverleners zich niet altijd bewust zijn van meer subtielere vormen van onvrijwillige zorg.

5.2.2 Norm 2.2: Methodisch werken

Uitleg norm	Oordeel
Zorgverleners werken methodisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast in het cliëntdossier. In het Toetsingskader gehandicaptenzorg is dit de norm 1.1 en 2.2.	

Bevindingen norm 4

Wat gaat goed?

De inspectie ziet dat er voor alle cliënten een cliëntdossier is met daarin een zorgplan waarin doelen staan. De inspectie ziet dat de doelen in het zorgplan aansluiten bij de zorgbehoeften en/of wensen van de cliënt. Zo vertelt een cliënt wat zijn belangrijkste doel is, dit leest de inspectie ook terug in het zorgplan. In de doelen leest de inspectie dat waar nodig aandacht is voor de verschillende levensdomeinen. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Wagterveld Zorg werkt met de zeven leefgebieden van Movisie. Dit ziet de inspectie ook terug in de zorgplannen. Ook vertelt de kwaliteitsmedewerker dat cliënten aan ongeveer drie doelen werken, hierdoor blijft het overzichtelijk, aldus de kwaliteitsmedewerker.

Een zorgverlener legt uit hoe ze de voortgang van de zorg bewaken. Jaarlijks wordt het zorgplan vastgesteld. Dit gebeurt met alle betrokkenen. Zo sluiten bijvoorbeeld de curator en externe behandelaren aan. Ook zijn hierbij de cliënt (indien de cliënt dit wil) en/of de cliëntvertegenwoordiger aanwezig. Eén keer per half jaar is er een intern multidisciplinair overleg (MDO). Dit is een overleg tussen de persoonlijk begeleider en de gedragswetenschapper. Daarnaast is er nog twee keer per jaar een evaluatie op papier. Hierin staat onder andere de voortgang op de doelen en wordt de hoeveelheid zorg afgewogen. De inspectie ziet deze cyclisch ook terugkomen in de cliëntdossiers.

Wat kan beter?

De inspectie ziet in twee cliëntdossiers dat zorgverleners rapporteren op de voortgang van de doelen. Tevens maken zij algemene rapportages. De bedoeling is dat zorgverleners na elk begeleidingsmoment een rapportage maken. De inspectie ziet dat dit niet altijd lukt. De inspectie leest het consequent rapporteren in het cliëntdossier ook als verbeterpunt terug in notulen van het teamoverleg. Zorgverleners worden gevraagd voldoende te rapporteren.

De inspectie ziet dat de zorgplannen actueel zijn. De informatie in de zorgplannen is soms verouderd. De inspectie hoort dat na een evaluatiemoment het zorgplan van de cliënt wordt aangepast. De inspectie ziet niet altijd de actuele informatie in een zorgplan staan. Zo klopt bijvoorbeeld de leeftijd van de cliënt niet, de hoeveelheid begeleiding en wordt er een andere naam genoemd.

5.2.3 Norm 2.3: Beschikbaarheid deskundige zorgverleners

Uitleg norm	Oordeel
De zorgaanbieder zorgt ervoor dat er voldoende deskundige zorgverleners beschikbaar zijn, afgestemd op de aanwezige cliënten en actuele zorgvragen.	
In het Toetsingskader gehandicaptenzorg zijn dit de normen 2.4, 2.5 en 2.7.	
In het Toetsingskader medicatieveiligheid is dit norm 2.1.	



Bevindingen norm 5

Wat gaat goed?

Een bestuurder vertelt dat Wagterveld Zorg een wachtlijst heeft voor nieuwe zorgverleners. De bestuurder zegt veel aandacht te hebben voor goed werkgeverschap. Ook hoort de inspectie van zorgverleners terug dat zij graag bij Wagterveld Zorg werken. De kwaliteitsmedewerker legt uit dat er een divers team werkt. De zorgverleners worden gestimuleerd om hun eigenheid te behouden en juist hun persoonlijke waarde toe te voegen, aldus de kwaliteitsmedewerker.

De inspectie hoort dat bij Wagterveld Zorg twee gedragswetenschappers betrokken zijn en één GZ-psycholoog. De zorgverleners zeggen dat zij deze behandelaren gemakkelijk en laagdrempelig kunnen benaderen. Ook vertelt de gedragswetenschapper dat zij is aangesloten ter ondersteuning van het team.

Zij legt uit mediërend en coachend te werken. Daarnaast zegt de gedragswetenschapper ook behandeling te kunnen geven waaronder ACT¹ en CGT². De inspectie hoort van de bestuurder dat er ook een psychomotorisch therapeut bij Wagterveld Zorg in dienst is.

Daarnaast kan Wagterveld Zorg op consultbasis een psychiater inzetten als dat nodig is. Een zorgverlener vertelt dat het team nauw samenwerkt met externe behandelaren. De inspectie hoort van een cliënt en zorgverleners dat zorgverleners meegaan naar afspraken van externe behandelaren.

De inspectie hoort van de gedragswetenschapper dat zij bekijkt of de benodigde deskundigheid aanwezig is voor de zorgvragen van nieuwe cliënten. De gedragswetenschapper legt uit dat zij soms bewust kiezen voor een cliënt met een hogere of lagere zorgindicatie zodat het passend is met de belastbaarheid van het team.

Een zorgverlener geeft aan dat er voldoende tijd is voor de zorg aan cliënten. Een cliënt en een cliëntvertegenwoordiger bevestigen dit. De zorgverleners werken met een rooster en met ad hoc tijd. Door de ad hoc tijd kunnen cliënten ieder moment van de dag een beroep doen op een zorgverlener. Daarnaast is er een bereikbaarheidstelefoon. De cliënten vertellen hier gebruik van te maken indien nodig. Wagterveld Zorg werkt met een slaapdienst. Doordat de cliënten allemaal rondom het trefpunt wonen kan een zorgverlener snel ter plaatse zijn.

De inspectie hoort van de gedragswetenschapper dat zij met het team en de cliënt kijkt of de hoeveelheid zorg aan de cliënt nog passend is. De gedragswetenschapper vertelt dat een cliënt soms meer maar soms ook minder behoefte heeft aan begeleiding.

Zorgverleners krijgen training op het thema integriteit. De zorgaanbieder heeft aandacht voor het voorkomen en bespreekbaar maken van seksueel grensoverschrijdend gedrag (SGOG). Een bestuurder legt uit bij de aanname van nieuwe zorgverleners hier ook op te screenen. De bestuurder vertelt dat het team het afgelopen jaar een tweedaagse scholing heeft gevolgd over integriteit. De zorgverleners vertellen dat hierdoor het onderwerp integriteit beter bespreekbaar is. De bestuurder zegt dat een gedragscode toegevoegd is aan het Handboek. Ook ziet de inspectie in het scholingsoverzicht dat er aandacht is voor thema's die met seksualiteit te maken hebben zoals: kinderwens bespreekbaar maken en anticonceptie uitleggen (positieve seksualiteit).

Een zorgverlener vertelt dat deskundigheidsbevordering plaatsvindt tijdens de teamvergaderingen en op de teamdagen, die twee maal per jaar plaatsvinden. De inspectie hoort dat hierbij actuele thema's besproken en uitgediept worden. In 2025 is er een teamtraining om de teamcohesie te versterken en persoonlijk leiderschap te borgen.

De inspectie hoort van de zorgverleners dat BHV een verplichte jaarlijkse scholing is. De inspectie ziet dit ook in het scholingsoverzicht.

¹ Acceptance and Commitment Therapy

² Cognitieve gedragstherapie

De inspectie hoort dat cliënten kunnen kampen met verschillende gevoeligheden zoals verslaving en suïcide uitingen. Hier is aandacht voor tijdens de team- en zorgvergadering. Zorgverleners vertellen hierin soms meer verdieping te willen. In het scholingsoverzicht ziet de inspectie dat in september 2022 het team uitleg heeft gekregen over de suïcideketen en hierna zijn er drie vervolgtrainingen geweest.

Wat kan beter?

Zorgverleners volgen een medicatiescholing bij aanvang van hun dienstverband. De inspectie hoort dat hierbij getoetst wordt op bevoegdheid. De bekwaamheid wordt niet apart getoetst.

5.3 Thema 3: Sturen op kwaliteit en veiligheid

Waarover gaat dit thema?

De bestuurder van een zorgorganisatie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de zorg. De bestuurder heeft daar een actueel beeld (een kwaliteitsfoto) van. De bestuurder weet wat er speelt in de organisatie.

Het is ook de taak van het bestuur om de randvoorwaarden voor goede zorg te organiseren, zoals inspraak/medezeggenschap en een incidentregeling. Belangrijke vragen zijn dan bijvoorbeeld: welke incidenten vonden plaats en hoe kunnen we daarvan leren? Zijn de cliënten tevreden en hoe kunnen we dat zo houden?

De bestuurder stimuleert dat zorgverleners leren van fouten en of bijna fouten. Daarvoor moeten zorgverleners zich veilig voelen om te melden en om ervan te kunnen leren en verbeteren. Ook leert de organisatie van andere organisaties en/of deskundigen.

Als de bestuurder weet waar verbeterpunten liggen, gebruikt hij deze input om continu te leren en verbeteren.

Onderdeel van goede zorg is veilig medicatie verstrekken. Daarvoor is medicatieveiligheidsbeleid nodig. Dit beleid beschrijft de rollen en de verantwoordelijkheden van alle zorgverleners en de samenwerking tussen de cliënt en de zorgverleners in het medicatieproces. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat zorgverleners hun werk goed kunnen doen. Alle zorgverleners handelen volgens de gemaakte afspraken.

5.3.1 Norm 3.1: Kwaliteit en veiligheid bewaken en beheersen

Uitleg norm	Oordeel
De zorgaanbieder heeft een actueel beeld van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. In het Toetsingskader gehandicaptenzorg is dit de norm 3.2.	

Bevindingen norm 6

Wat gaat goed?

De inspectie hoort van de gesprekspartners dat er een werkwijze is voor incidentmeldingen. Ook hoort de inspectie van zorgverleners dat zij bekend zijn met de werkwijze voor incidentmeldingen. De inspectie hoort dat een melding altijd naar de gedragswetenschappers, de kwaliteitsmedewerker en de bestuurders gaat. Afhankelijk van het type incident wordt de melding in een teamvergadering besproken.

Een bestuurder vertelt zicht te houden aan de kwaliteit en veiligheid van de zorg door onder andere de rapportages via een applicatie. Hierdoor heeft iedereen snel zicht op wat er speelt. Zorgverleners typen eerst hier hun rapportage in en delen dit met het hele team. Daarna kopiëren zij de rapportage in het elektronische cliëntdossier.

De kwaliteitsmedewerker en een bestuurder leggen uit hoe Wagterveld Zorg de kwaliteit en veiligheid van de zorg bewaakt. Zo houden zij interne audits en gaan opnieuw op voor een ISO certificatie. Ook houden zij tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers. In het jaarplan 2024 ziet de inspectie verbeterpunten voor bijvoorbeeld de interne organisatie, de kwaliteit van zorg en het personeel. Tijdens het bezoek hoort de inspectie dat Wagterveld zorg deze punten heeft opgepakt, zoals het instellen van een cliëntenraad.

De cliëntenraad bestaat uit cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Cliënten geven aan dat Wagterveld Zorg deze raad om advies en instemming vraagt. Vertegenwoordigers van de cliëntenraad vertellen dat de bestuurders hen serieus nemen. Een cliënt zegt dat de bestuurders goed luisteren naar wat de cliëntenraad belangrijk vindt. Ook vertelt een cliënt dat de cliëntenraad laatst met de burgemeester in gesprek is geweest over een belangrijk onderwerp. De inspectie leest dat de cliëntenraad minimaal 4 keer per jaar vergadert.

Wat kan beter?

De inspectie hoort van de kwaliteitsmedewerker dat zorgverleners zich soms onvoldoende bewust zijn van wat een incidentmelding is. Zorgverleners geven aan zich hierin te herkennen. Ook vertelt de bestuurder wel eens een rapportage te lezen waarna hij de zorgverlener wijst op het maken van een incidentmelding. Een zorgverlener vertelt dat een incidentmelding vaak niet aan de orde is omdat veel gedrag dat leidt tot een mogelijk incident wordt voorkomen. De inspectie hoort dat Wagterveld Zorg niet systematisch de trends in incidenten analyseert.

De kwaliteitsmedewerker vertelt dat Wagterveld Zorg bij aanvang dienstverband kijkt of een zorgverlener een VOG en diploma heeft. De inspectie hoort dat hierop geen controle plaatsvindt op basis van echtheid.

De inspectie hoort van de kwaliteitsmedewerker dat Wagterveld Zorg in- en exclusiecriteria heeft. Zo bieden zij geen zorg aan cliënten met een te risicovol drugsgebruik en waarbij gevoelens van pedofilie spelen. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat deze criteria niet zijn vastgesteld.

5.3.2 Norm 3.2: Continue verbetering

Uitleg norm	Oordeel
De zorgaanbieder verbetert continu zijn prestaties en de resultaten van de zorg.	
In het Toetsingskader gehandicaptenzorg is dit de norm 3.2.	

Bevindingen norm 7

Wat gaat goed?

Een bestuurder en de kwaliteitsmedewerker vertellen over doelstellingen en plannen om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren. Zo wil Wagterveld Zorg investeren in persoonlijk leiderschap.

De kwaliteitsmedewerker legt uit dat de organisatie is aangesloten bij een ontwikkeltraject van VWS. Het afgelopen jaar hebben de bestuurders en de kwaliteitsmedewerker een post HBO opleiding gevolgd gericht op persoonlijk leiderschap. Een zorgverlener vertelt dat er op dit moment interne vacatures uitstaan gericht op persoonlijk leiderschap. Hiermee willen zij meer cultuurdragers hebben om zo de waarde en visie van Wagterveld Zorg uit te dragen. De inspectie leest dit ook terug in de stukken die zij na het bezoek heeft gekregen.

De inspectie leest op de website van Wagterveld Zorg dat er een raad van toezicht is bestaande uit drie leden, elk met een verschillende expertise op het gebied van gezondheidszorg, juridische zaken, organisatiekunde en maatschappelijk werk.

Zorgverleners vertellen dat zij één keer per twee weken teamvergadering hebben. Zij geven aan dat er tijdens deze vergadering ook aandacht is voor deskundigheidsbevordering. Ook vertelt een zorgverlener dat tijdens dit overleg een persoonlijk begeleider altijd een beeldvorming van een cliënt bespreekt. Daarnaast maken ze altijd een rondje wat een succesmoment was en waar je tegen aanloopt. De inspectie ziet dit ook terug in de notulen van dit overleg, behalve voor deskundigheidsbevordering.

Eén keer per vier weken is een zorgvergadering. De zorgverleners gaan dan in vier groepjes uiteen om het over casuïstiek te hebben en te reflecteren op de zorg. Deze groepjes worden begeleid door de gedragswetenschappers en de kwaliteitsmedewerker. Daarnaast heeft het behandelteam één keer per vier weken supervisie met een GZ-psycholoog.

De bestuurder vertelt over toekomstplannen van Wagterveld Zorg. Zo gaat er binnenkort een nieuwe locatie open. De bestuurder vertelt dat hij het belangrijk vindt dat ook op de nieuwe locaties de waarde en visie van Wagterveld Zorg gedragen wordt. Hierom heeft hij nu extra zorgverleners werken om zo de transfer naar een andere locatie te kunnen maken.

5.3.3 Norm 3.3: Randvoorwaarden medicatiezorg

Uitleg norm	Oordeel
De zorgaanbieder zorgt voor randvoorwaarden waarmee zorgverleners het medicatieproces verantwoord kunnen uitvoeren.	
In het Toetsingskader medicatieveiligheid is dit norm 3.1.	

Bevindingen norm 8

Wat gaat goed?

De medicatie wordt opgeborgen in een afgesloten ruimte met afgesloten kast waar uitsluitend bevoegde zorgverleners toegang toe hebben. De toegang tot de medicatie is geregeld via een dubbel sleutelsysteem:

- Sleutel 1: Toegang tot de afgesloten ruimte waar de medicatiekast zich bevindt.
- Sleutel 2: Toegang tot de medicatiekast zelf.

Alle zorgverleners volgen bij aanvang van hun dienstverband de verplichte medicatiecursus en zijn daartoe bevoegd. Ook enkel bevoegde medewerkers beschikken over toegang tot deze sleutels.

Daarnaast is er in de ruimte waar de medicatiekast zich bevindt een extra beveiligingssysteem ingericht, waaronder camera beveiliging. Deze camera hangt aan de rechterzijde van de medicatiekast.

Wat moet beter?

Wagterveld Zorg heeft voor elke cliënt waarvan zij de medicatie in beheer heeft een eigen medicatiebak waarin de baxters voor deze cliënt liggen. Ook gebruikt Wagterveld Zorg uitdeelbakjes waarmee persoonlijk begeleiders medicatie uitzetten. Daarnaast ziet de inspectie dat losse medicatie in de bakjes ligt. Hierbij is het onduidelijk of de cliënt deze medicatie nog structureel, zo nodig of niet meer gebruikt.

De inspectie ziet dat bepaalde medicatie (zelfzorg medicatie) niet op de toedienlijst van de apotheek staat. Deze medicatie tekenen zorgverleners niet af.

Een zorgverlener vertelt en de inspectie ziet in het online medicatiesysteem dat de medicatie van de dag van het inspectiebezoek niet allemaal is afgetekend.

De inspectie hoort van een zorgverlener dat een deel van de cliënten zelf hun medicatie beheren. De inspectie ziet in het zorgplan hierover geen afspraken staan.

Na het bezoek ontvangt de inspectie een verbeterformulier van 13 maart 2025 om de overzichtelijkheid van de medicatiekast te vergroten. Ook ontvangt de inspectie op 14 mei 2025 aanvullende documenten met verbetermaatregelen op de medicatieveiligheid te vergroten. Als verbetermaatregelen wordt genoemd het periodiek bespreken van meldingen medicatie, het voorlichten van zorgverleners en het opstellen van een duidelijk medicatieprotocol.

6 Bijlagen

6.1 Bijlage 1: Methode

Inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder goede en veilige zorg verleent, volgens de geldende wetten, veldnormen, professionele standaarden en de door de zorgsector vastgestelde kwaliteitskaders.

Inspecteurs beoordelen op de werkvloer of de zorgaanbieder goede zorg verleent. De inspecteurs passen zich zo veel mogelijk aan het ritme van de dag op de locatie aan. Om een beeld te krijgen van deze locatie starten de inspecteurs zo mogelijk met een kort gesprek met de eindverantwoordelijke van die dag of de leidinggevende. Daarnaast vindt een rondleiding door de locatie plaats. Zo kunnen de inspecteurs zich een beeld vormen van de leefsituatie van de cliënten en de werksituatie van de zorgverleners. Verder zijn de inspecteurs een groot deel van de tijd op de afdeling(en) of in de woning(en) aanwezig. In verschillende huiskamers/in de huiskamer kunnen de inspecteurs cliënten en zorgverleners observeren.

Om tot een goed onderbouwd oordeel te komen, gebruikt de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. Door de informatie uit deze bronnen te vergelijken en te wegen, beoordeelt de inspectie of Wagterveld Zorg goede en veilige zorg verleent. In de bevindingen bij iedere norm beschrijft de inspectie welke informatiebronnen zijn gebruikt om tot dit oordeel te komen.

6.2 Bijlage 2: Geraadpleegde documenten

- > Aangeleverde informatie over de locatie (bijlage 2 bezoekbrief);
- > Overzicht van personeel en ziekteverzuim van de laatste 12 maanden;
- > Overzicht van scholing 2025;
- > Overzicht (+ toelichting) van MIC-meldingen en daarvoor ingezette verbeteracties van deze locatie(s) van de laatste 12 maanden;
- > Verschillende documenten met verbetermaatregelen voor de medicatieveiligheid;
- > Klachtenregeling;
- > Inwerkboekje;
- > Jaarplan 2024;
- > Notulen 3 en 17 maart 2025;
- > Kwaliteitsjaarverslag 2023;
- > Reglement ondernemingsraad;
- > Interne vacatures persoonlijk leiders;
- > OPCZ ontwikkelplan;
- > Mail over suïcideketen;
- > Medezeggenschapsregeling;
- > De Wz-professional, een voorzet.