

Aan: KompAss B.V.
t.a.v.. Directeur KompAss
Charloisse Lagedijk 528
3084 LG Rotterdam

Per e-mail verzonden

Geachte mevrouw,

Namens Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde ik samen met mijn collega toezichthouder in juni 2024 een preventief signaalonderzoek uit naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning aan cliënten KompAss. Het onderzoek richtte zich uitsluitend op de kwaliteitseis veiligheid en specifiek op het inventariseren en behandelen van 'individuele risico's' zoals omschreven in toetsingscriterium 3.1 van het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond:

Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten.

Naar aanleiding hiervan hebben wij een rapport opgesteld. In dit rapport zijn verbeterpunten geconstateerd in de kwaliteit van ondersteuning die KompAss in het kader van de Wmo biedt. Deze hebben geleid tot drie verbetermaatregelen.

KompAss werd verzocht om de verbetermaatregelen uiterlijk op 17 januari 2025 in de organisatie te implementeren. Op 31 januari 2025 en op 22 februari 2025 gaf de operationeel manager bij KompAss, een terugkoppeling op uw acties naar aanleiding van de verbeterpunten.

Op 7 maart 2025 voerde ik samen met mijn collega toezichthouder een heronderzoek uit. Bij een heronderzoek toetst Toezicht Wmo in hoeverre de verbetermaatregelen zijn geïmplementeerd. 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 KompAss opgelegd:

- Identificeer en registreer veiligheidsrisico's voor alle cliënten concreet en methodisch in hun dossiers en zorg voor regelmatige evaluatie en actualisatie van deze informatie.
- Registreer in het dossier hoe te handelen bij (dreigende) risicovolle situaties, in overleg met de cliënt en, waar mogelijk, met betrokkenheid van het sociale netwerk.
- Zorg voor heldere interne afspraken over de registratie van informatie in het cliëntdossier (waaronder gesprekken tussen coaches, en cliënten en coaches).

Bevindingen Toezicht Wmo heronderzoek KompAss

In eerste instantie waren de bestuurder en de manager van KompAss het niet eens met de verbetermaatregelen omdat zij vonden dat alle informatie met betrekking tot risico-inventarisatie al terugkwam in de leefgebieden van het ondersteuningsplan. Zij interpreteerden de expliciete uitvraag van de risico-inventarisatie als de invoering van een apart formulier. Bovendien vreesden zij dat het expliciet uitvragen van risico's bij sommige cliënten wantrouwen zou oproepen en de



begeleiding juist zou belemmeren. Het management benadrukte dat deze doelgroep een bepaalde mate van maatwerk vereist, die niet eenvoudig in een vaste methode te vatten is.

Desondanks heeft KompAss zich ingezet om de expliciete risico-inventarisatie op een passende manier binnen de organisatie en bestaande processen te integreren en hiervoor een apart formulier binnen het cliëntdossier geïntroduceerd. De implementatie en het gebruik ervan zijn tijdens verschillende overleggen met medewerkers besproken. Ook de personeelsvertegenwoordiging en de cliëntenraad zijn hierin meegenomen.

De toezichthouders zagen de methodische risico-inventarisatie middels het formulier niet terug in het beleid. Volgens KompAss wordt de uitvraag wel methodisch uitgevoerd, maar wordt dit niet expliciet zo benoemd in beleid of processtukken. Het gebeurt altijd in samenwerking met de cliënt. Hoewel het formulier niet officieel in het beleid is opgenomen, wordt het beschouwd als een onderdeel van de processen die gelden voor het ondersteuningsplan. Daarbij geldt dat het formulier jaarlijks met de cliënt wordt geëvalueerd.

Uit interviews met medewerkers blijkt dat zij aanvankelijk sceptisch waren over het expliciet uitvragen en vastleggen van risico's. Zij gaven aan dat de risico's en de bijbehorende acties al terug te vinden waren in het ondersteuningsplan. Na uitleg en doorvragen blijkt dat de medewerkers de waarde ervan meer zijn gaan inzien. Bijvoorbeeld omdat het kan helpen om risico's sneller te signaleren, bijbehorende acties helder vast te leggen en een eenduidige werkwijze te hanteren. Hierdoor wordt het ook eenvoudiger om de begeleiding van een collega over te nemen.

In acht van de negen onderzochte cliëntdossiers zagen de toezichthouders dat het nieuwe formulier voor risico-inventarisatie is ingevuld. Risico-inventarisatie moet echter niet alleen een beschrijving van het risico bevatten, maar ook concreet maken wat het risico precies inhoudt, welk gedrag van de cliënt daarbij hoort en welke acties nodig zijn om het risico te beheersen. Daarbij is het van belang dat duidelijk wordt wie welke actie uitvoert. Dit was nog niet in alle dossiers voldoende zichtbaar. Dit lijkt deels te maken te hebben doordat medewerkers het formulier en het proces verschillend interpreteren.

De ondersteuningsplannen zijn heel uitgebreid met relatief veel doelen waardoor uit het dossier niet op te maken is waar de prioriteiten liggen in de begeleiding en welke risico's er spelen. De medewerkers kunnen dit wel goed uitleggen, maar dat komt onvoldoende concreet terug in het ondersteuningsplan en het formulier van risico-inventarisatie. Dat geldt ook voor het wel of niet betrekken van het sociaal netwerk bij de noodzakelijke acties in de begeleiding. Tot slot blijkt uit het dossieronderzoek dat niet alle informatie over risico's die in het formulier worden vastgelegd ook terugkomen in het ondersteuningsplan. Andersom geldt hetzelfde.

De begeleiders geven aan dat cliënten met autisme veel stress kunnen ervaren als er direct gesproken wordt over leefgebieden waarin risico's spelen. Dit maakt volgens de begeleiders dat ze niet alles op dezelfde wijze in het cliëntdossier kunnen noteren en het soms lastig is om te bepalen hoe bepaalde zaken in het cliëntdossier worden genoteerd.

Oordeel Toezicht Wmo

Gelet op het hiervoor vermelde is Toezicht Wmo van oordeel dat de verbetermaatregelen door KompAss deels voldoende zijn uitgevoerd. De invoering van het formulier is een positieve stap, maar er is nog verbetering nodig in het eenduidig gebruik ervan. Door de grote hoeveelheid informatie in zowel het ondersteuningsplan als het formulier voor risico-inventarisatie, en de verschillende interpretaties van het risico-inventarisatieformulier, blijft de vraag of de



daadwerkelijke risico's voor iedereen, voldoende scherp in beeld zijn. Een extra formulier lijkt hier niet direct aan bij te dragen, aangezien het risico bestaat dat bepaalde informatie in het formulier wordt vastgelegd, maar niet wordt meegenomen in het ondersteuningsplan en vice versa.

Toezicht Wmo heeft er echter wel vertrouwen in dat deze knelpunten worden opgelost. De medewerkers van KompAss zijn deskundig en lijken het belang van de verbetermaatregelen in te zien, waardoor er ruimte is om de verbetermaatregelen verder te optimaliseren en effectief in de praktijk te brengen.

Toezicht Wmo beëindigt hierbij het heronderzoek en draagt de monitoring op de nog te nemen stappen/interventies, over aan de betrokken gemeenten.

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,

Toezichthouders Wmo



BIJLAGE 1 Verantwoording van het toezicht

Het Toezicht Wmo voerde een heronderzoek uit bij KompAss.

Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief d.d. 21 februari 2025 aan KompAss en de reactie van KompAss d.d. 27 februari 2025 op de invulling en planning van de onderzoeksdag
- 2) De schriftelijke reacties van KompAss d.d. 31 januari 2025 en 21 februari 2025 met documentatie over de stand van zaken in de verbeterpunten
- 3) Interviews op 7 maart 2025 met:
 - Bestuurder van KompAss
 - Operationeel manager KompAss
 - Drie begeleiders
- 4) Onderzoek van negen cliëntdossiers, onder andere op de aanwezigheid van risico-inschattingen en – beoordelingen en evaluaties
- 5) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Procedure C3 – individuele begeleiding versie 1.6
 - Ondersteuningsplan KompAss
- 6) Eindgesprek d.d. 7 maart 2025 met de bestuurder en de operationeel manager van KompAss
- 7) Verzending brief aan KompAss 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 KompAss om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 8) 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 KOMPASS

Bij KompAss staat kwaliteit van ondersteuning voorop. Wij investeren continu in reflectie, ontwikkeling en het verbeteren van onze werkwijze. We waarderen daarom het heronderzoek van Toezicht Wmo en nemen de uitkomsten serieus.

De bevindingen bevestigen dat we stappen hebben gezet, maar maken ook zichtbaar dat er verschillen bestaan in interpretatie – zowel over methodiek als over het vastleggen van risico's. Zoals ook in het rapport benoemd, vraagt onze specifieke doelgroep om maatwerk. De complexiteit van cliënten met autisme is niet altijd te vangen in vaste formats. Onze professionals werken met grote betrokkenheid en deskundigheid, waarbij veiligheid altijd onderwerp van gesprek is – ook als dit minder zichtbaar is in de systemen.

Wij geloven in leren door dialoog, maar willen wel aandacht vragen voor de balans tussen toezicht en directe begeleiding. Tijd, energie en middelen zijn schaars, en wij vinden het belangrijk dat die in de eerste plaats ten goede komen aan de ondersteuning van onze cliënten.

Desondanks zien wij het rapport als een kans om verder te verbeteren. We blijven in gesprek met medewerkers, cliënten en hun netwerk om passende en veilige ondersteuning te blijven bieden.

Met vriendelijke groet,

Directie KompAss