

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR KompAss B.V.

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

September 2024

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
EINDOORDEEL.....	3
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Afbakening.....	5
1.3 KompAss.....	6
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	7
2.1 De voorziening is veilig (kwaliteitseis 3) <i>Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten (3.1).</i>	7
3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	9
4. BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	10
5. BIJLAGE 3 REACTIE KOMPASS.....	11

EINDOORDEEL

Het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voerde preventief toezicht uit bij KompAss B.V. (hierna: KompAss). KompAss is gespecialiseerd in de begeleiding van mensen met autisme en de mensen in hun omgeving en biedt ambulante begeleiding, respijtzorg en begeleiding in het persoonlijk ontwikkelcentrum aan.

Het preventief onderzoek is als signaalonderzoek ingezet en heeft zich uitsluitend gericht op de kwaliteitseis veiligheid¹ en specifiek op het inventariseren en behandelen van 'individuele risico's' zoals omschreven in toetsingscriterium 3.1 van het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond²:

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

Op basis van hun bevindingen concluderen de toezichthouders dat de geboden ondersteuning van KompAss **deels voldoet**³ aan het getoetste criterium.

Uit de geanalyseerde documenten, de cliëntdossiers en de verklaringen uit de interviews, volgt dat KompAss veel belang hecht aan het in kaart brengen van de juiste ondersteuningsbehoefte van de cliënten. Daarin speelt ook het signaleren van risico's een rol. Het is de toezichthouders gebleken dat het managementteam en de coaches van KompAss voldoende op de hoogte zijn van de bestaande relevante protocollen⁴ en de toepassing daarvan. Ook hebben zij voldoende kennis over de cliënten om risico's op te merken en hiermee aan de slag te gaan. Deze bevindingen zouden volgens KompAss herleidbaar zijn uit het ondersteuningsplan. Dit document is echter omvangrijk, waardoor de meest relevante informatie over risico's niet altijd gemakkelijk te vinden is. Hierdoor zijn risico-inventarisaties en afwegingen niet navolgbaar vastgelegd in het dossier, wat ertoe kan leiden dat er in de begeleiding niet tijdig en adequaat op risico's wordt ingezet. Daarnaast is niet altijd uit het dossier op te maken of de inventarisatie van risico's voor de betreffende cliënt alomvattend is geweest en zien de toezichthouders verbeterpunten in de (systematische) opvolging van risico's. Om dit te verbeteren, acht het Toezicht Wmo het van belang dat KompAss risico-inventarisaties op een eenduidige wijze uitvoert en systematisch onderdeel maakt van de huidige werkwijze.

¹ Art. 3.1., tweede lid sub a, Wmo

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

³ Het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet

⁴ KompAss beschikt over de volgende relevante protocollen: 1. Bedrijfsnoodplan, 2. Gedragscode, 3. Signaleringsplan, 4. Vakmanschap, 5. Ondersteuningsplan, 6. Incidenten (incl. een meldingsformulier), 7. Suicidepreventie.

Op die manier kan de administratie beperkt blijven tot één document waarin alle coaches en het managementteam duidelijk kunnen zien wat de risicovolle situaties bij een cliënt zijn, op welk moment een interventie kan plaatsvinden, welke interventies (op welk moment) effectief zijn voor de cliënt en welke rol het sociale en het professionele netwerk hierbij kan spelen.

Verbetermaatregelen

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo de volgende verbeterpunten geconstateerd:

- 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)

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 17 januari 2025 zijn geborgd in de organisatie. KompAss dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 31 januari 2025 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een heronderzoek verrichten op de uitvoering van de verbetermaatregelen.

1. INLEIDING

Namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond voert het Toezicht Wmo vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. KompAss is bezocht in het kader van preventief toezicht. Preventief toezicht is de uitvoering van toezicht bij een aanbieder op basis van signalen die het Toezicht Wmo heeft ontvangen of zelf heeft geconstateerd over de kwaliteit van ondersteuning. De preventieve onderzoeken kunnen breed verricht worden. Het onderzoek ziet dan toe op alle wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wet Wmo 2015 en de toetsingscriteria van het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond. De onderzoeken kunnen echter ook uitsluitend gaan over de inhoud of een deel van het afgegeven signaal en de daarbij behorende kwaliteitseis(en) en criteria. In dat geval spreken wij van een signaalonderzoek. Het onderzoek naar KompAss betreft een signaalonderzoek.

1.1 Aanleiding

KompAss verrichtte in 2023 een zelfonderzoek naar een poging tot suïcide door een cliënt. De daaropvolgende rapportage en de aanvullende informatie (zowel mondeling als schriftelijk) gaf het Toezicht Wmo uiteindelijk voldoende vertrouwen in de manier waarop KompAss suïcidepreventie in de organisatie vormgeeft, borgt en tot uiting brengt in de begeleiding aan cliënten. Het dossier op die specifieke calamiteit werd daarom ook afgesloten. Op basis van de verkregen informatie signaleerde het Toezicht Wmo mogelijke tekortkomingen in de manier waarop KompAss de veiligheidsrisico's van cliënten in algemene zin in kaart brengt en opvolgt. Het Toezicht Wmo had hier in ieder geval onvoldoende zicht op. Daarom kondigde het Toezicht Wmo een preventief signaal onderzoek aan, dat zich specifiek op dit onderwerp richt.

1.2 Afbakening

Het onderzoek richt zich uitsluitend op het toetsingscriterium dat betrekking heeft op het onderwerp inventariseren en behandelen van risico's. Dit om specifiek te toetsen of er sprake is van risico op de veiligheid van cliënten en de wijze waarop de ondersteuning wordt vormgegeven.

Het onderzochte toetsingscriterium is:

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

Dit betreft criterium 3.1. van het Toezichtskader dat valt onder Kwaliteitseis 3:

De voorziening is veilig⁵.

⁵ Art. 3.1, tweede lid sub a Wmo

In het Toezichtskader wordt dit criterium aan de hand van vijf punten uitgewerkt:

- De veiligheidsrisico's voor cliënt zijn in kaart gebracht, besproken met cliënt, opgenomen in het dossier en vormen onderdeel van de evaluaties.
- De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt maatregelen genomen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.
- In het dossier is opgenomen hoe bij (dreigende) risicovolle situaties gehandeld kan worden. In de ondersteuning wordt rekening gehouden met de risico's van de cliënt.
- Bij veiligheidsrisico's wordt ook het sociale netwerk waar mogelijk betrokken.
- De aanbieder beschikt over de relevante protocollen, bijvoorbeeld een protocol 'omgaan met suïcidedreiging' en/ of een protocol 'omgaan met agressie' en dit is bekend bij beroepskrachten.

De bevindingen en het oordeel naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht op dit criterium zijn in hoofdstuk twee uitgewerkt.

1.3 KompAss

KompAss telt 34 medewerkers, waaronder 24 coaches, verdeeld in Zuid-Holland.

KompAss biedt begeleiding aan mensen die de diagnose autisme hebben en waarbij deze diagnose voorliggend is. Op het moment dat het onderzoek plaatsvond (juni 2024) waren in totaal 111 Wmo- cliënten ingeschreven bij KompAss (41 via Zin en 68 via Pgb).

Bij KompAss staat langdurige, op maat gemaakte begeleiding centraal, met als doel de zelfregie van cliënten te versterken en hen te helpen terugval te voorkomen. Dit wordt gerealiseerd door levensloopbegeleiding, waarbij een levensloopcoach de cliënt door verschillende levensfasen ondersteunt. De begeleiding is continu, variërend in intensiteit afhankelijk van de behoeften van de cliënt, maar volledige loslating wordt vermeden om terugval te voorkomen. KompAss biedt soms jarenlang, afhankelijk van de terugkerende vragen van de cliënt, begeleiding. Daarnaast omvat de begeleiding lotgenotencontact, psycho-educatie, en ondersteuning voor mantelzorgers. Dit kan ook betekenen dat de begeleiding wordt gestart met de omgeving van de persoon, zelfs als de persoon zelf geen begeleiding wil.

De activiteiten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling via het WorkAut-programma, dat niet als dagbesteding maar als een persoonlijk ontwikkelcentrum fungeert. WorkAut biedt ook logeerfaciliteiten, lotgenotencontact en mantelzorgontlasting. Daarnaast wordt er veel aandacht besteed aan reflectie, intervisie en scholing binnen het LearnAut-programma, gebaseerd op de presentietheorie ⁶.

⁶ [Presentie | Prof. dr. A.J. Baart \(andriesbaart.nl\)](#)

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Risico's. Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten (criterium 3.1.)

Bij KompAss staat het ondersteuningsplan centraal in de begeleiding van de cliënten. Dit plan is terug te vinden in ieder cliëntdossier. Het document bestaat, naast de persoons- en zorggerelateerde gegevens, ook uit zeven vragenlijsten die betrekking hebben op leefgebieden. Zo is er een vragenlijst over persoonlijke verzorging, huishoudelijke verzorging, sociaal functioneren, sociaal netwerk, gedrag, veiligheid ten opzichte van zichzelf en anderen, arbeid, onderwijs en dagbesteding en een vragenlijst financiën.

De resultaten van iedere vragenlijst worden vervolgens samengevat in een beschrijving van de huidige situatie, de doelen, een evaluatie en prioritering van de voortgang en de subdoelen en het opstellen van een actieplan voor het verdere werk aan de doelen.

Het ondersteuningsplan wordt minimaal eenmaal per jaar samen met de cliënt doorgenomen, ingevuld en geaccordeerd. Daarnaast kan het plan worden aangepast wanneer de situatie van de cliënt verandert. Dit gestructureerde proces dient ervoor te zorgen dat de begeleiding steeds afgestemd blijft op de actuele situatie en behoeften van de cliënt. De vier gesproken cliënten zijn erg positief over KompAss en de manier waarop ze samenwerken om de cliënten op de juiste wijze te ondersteunen en begeleiden.

Het uitvragen van het risico op suïcide is een verplicht onderdeel in de begeleiding en de registratie. In het aanmeldformulier worden nieuwe cliënten specifiek gevraagd naar suïcidaliteit. Eén vraag richt zich op suïcidale gedachten, plannen, pogingen, enzovoort in de afgelopen vier weken, terwijl een andere vraag betrekking heeft op suïcidaliteit in het verleden. Tijdens de gesprekken wordt suïcidaliteit altijd uitgevraagd en bijgehouden met een kleurenschema (groen, oranje, rood). Hierbij wordt de Suïcidepreventietoolkit voor de GGZ van de website 113.nl gebruikt. Die informatie wordt vervolgens ook verwerkt in het ondersteuningsplan.

De geïnterviewde coaches, zowel als leden van het managementteam, geven aan dat op alle andere gebieden de antwoorden op de vragenlijsten uit het ondersteuningsplan zouden moeten aangeven wat de risico's voor een cliënt zijn. Tegelijkertijd laten zij weten dat deze risico's niet altijd expliciet in het ondersteuningsplan worden vermeld. Zij zijn echter van mening dat door het lezen van het ondersteuningsplan wel duidelijk kan worden wat de risico's voor een cliënt zijn. Uit de interviews met de coaches blijkt dat niet alle gesprekken (tussen cliënten en coaches, en tussen coaches onderling) altijd worden vastgelegd in het dossier van de cliënt. De reden die hiervoor wordt aangegeven is dat de coaches altijd een helder beeld hebben van wat er is besproken en dit paraat hebben.

Het managementteam benadrukt dat ze ervoor hebben gekozen om de administratie beperkt te houden tot een ondersteuningsplan waarin alles te vinden is. Dit voorkomt dat er veel tijd van de coaches verloren gaat aan administratieve taken, tijd die juist besteed kan worden aan aandacht en directe begeleiding van de cliënten.

De managementteamleden hebben aangegeven dat coaches binnen hun organisatie bij iedere risicovolle situatie 24/7 contact kunnen opnemen met het managementteam. Deze regel wordt door de coaches zelf ook bevestigd. Uit de gesprekken met de coaches blijkt dat zij veel kennis hebben over de verschillende cliënten en kunnen inschatten wanneer een situatie als risicovol moet worden beschouwd, evenals hoe er gepast kan worden gehandeld, inclusief het betrekken van het sociale netwerk. Dit geldt ook voor de managementteamleden die tijdens de gesprekken goed op de hoogte bleken te zijn van de dossiers van de verschillende cliënten. Dit komt enerzijds door hun nauwe betrokkenheid bij de cliënten en anderzijds doordat zij toegang hebben tot alle dossiers en deze regelmatig inzien (bij nieuwe coaches altijd) om opvallende zaken met de coaches te bespreken.

Bij het bekijken van de dossiers constateerde het Toezicht Wmo dat (dreigende) risicovolle situaties niet duidelijk en systematisch worden genoteerd in het ondersteuningsplan. Dit geldt ook voor de correcte interventiemethoden, inclusief de rol van het sociale netwerk, gebaseerd op de ervaringen met de cliënt en eerdere situaties. Dit terwijl het essentieel is om risicovolle situaties en de bijbehorende interventies gedetailleerd vast te leggen om een effectieve en consistente begeleiding te waarborgen. Het ontbreken van deze informatie kan leiden tot inadequaat ingrijpen in kritieke momenten en kan de continuïteit en effectiviteit van de ondersteuning beïnvloeden. Tijdens het interview heeft een van de cliënten reflectief aangegeven dat er ruimte is voor verbetering in de toepassing van interventies bij risico's en in de betrokkenheid van het sociale netwerk. Deze cliënt merkte op dat bepaalde coping mechanismen kunnen leiden tot isolatie en het bewust afhouden van hulp. In zulke situaties is het juist cruciaal om de cyclus van isolatie te doorbreken om verdere problemen te voorkomen.

Gelet op het hiervoor vermelde ziet het Toezicht Wmo een risico in de uitval van vaste coaches. Dit kan ertoe leiden dat belangrijke informatie over de cliënt en de gemaakte afspraken verloren gaat. Bovendien is het van belang dat de begeleiding begrijpt waar mogelijke risico's liggen en hoe zij doelgericht kan worden ingezet om deze risico's te beheersen.

Het Toezicht Wmo is dan ook van oordeel dat een expliciete en vastgelegde risicobeoordeling medewerkers helpt om tijdig en adequaat te reageren op escalaties in de situatie van de cliënten. Daarnaast zorgt zo'n risicobeoordeling ervoor dat begeleiders systematisch en in overleg met de cliënt de veiligheid en risico's evalueren, waardoor ze tot een weloverwogen en onderbouwde beslissing in de begeleiding kunnen komen.

3. BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij KompAss. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en telefonische afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering.
- 2) Digitaal onderzoek (KVK, internet en SVB portal).
- 3) Een presentatie door de directeur en de manager met aanvullende een vraaggesprek
- 4) Interviews met 4 cliënten
- 5) Interviews met 2 begeleiders
- 6) Interview met de manager
- 7) Inzage van 4 cliëntdossiers
- 8) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Het ondersteuningsplan
 - Protocol suïcidepreventie
 - Vakmanschap – methodisch werken
 - Signaleringsplan
 - Bedrijfsnoodplan
 - Gedragscode
 - Incidentenprotocol
 - Formulier melden incidenten agressie en geweld
- 9) Eindgesprek met de directeur en de manager
- 10) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.
- 12) Gesprek met directeur en de manager over de bevindingen van het rapport en hun reactie daarop

4. 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

5. BIJLAGE 3 REACTIE KOMPASS

Bedankt voor de terugkoppeling. KompAss herkent zich in het rapport en waardeert de bevindingen van Toezicht WMO. Er is echter een verschil van inzicht betreffende het risico van uitval van vaste coaches. KompAss erkent de zorg van Toezicht WMO over de noodzaak van een expliciete en vastgelegde risicobeoordeling om tijdig en adequaat te reageren op escalaties bij cliënten, maar is van mening dat dit reeds voldoende is opgenomen in het ondersteuningsplan. De betrokkenheid van de organisatie bij alle cliënten is groot, en de aanwezigheid van duo-begeleiding zorgt ervoor dat risico's niet beperkt blijven tot één coach.

Desondanks zal KompAss zich neerleggen bij de aanbevelingen van Toezicht WMO en stappen ondernemen om de risico's explicieter op papier inzichtelijk te maken. We willen echter benadrukken dat we enige weerstand ervaren vanwege de toename van administratieve druk voor de medewerkers. We verwachten niet dat deze extra administratieve lasten zullen bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Desondanks blijven we ons inzetten om de juiste balans te vinden tussen administratieve verplichtingen en de directe zorg voor onze cliënten.

Met vriendelijke groet,

Directeur KompAss B.V.