

Aan: Stichting Ontmoeting
T.a.v. de bestuurder

Per e-mail verzonden

Toezicht Wmo

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Internet: www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

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

Onderwerp: Uitkomsten onafhankelijk onderzoek
Stichting Ontmoeting

Datum: 27 november 2023

Geachte bestuurder,

Bij brief van 4 augustus 2023 kondigde het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) een preventief signaalonderzoek aan naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning aan cliënten van Stichting Ontmoeting. Volledigheidshalve treft u deze brief bijgevoegd aan. Het onderzoek is inmiddels afgerond. Met deze brief informeer ik u graag over de uitkomsten daarvan.

Aanleiding en afbakening signaalonderzoek

Aanleiding van het onderzoek was het signaal dat het Toezicht Wmo ontving over Stichting Ontmoeting. Dit betrof verschillende suïcidepogingen in Beschermd Wonen en een daadwerkelijke suïcide in de ambulante setting, die in kort tijdsbestek hadden plaatsgevonden in de regio Noord-Holland.

De toezichthouder van de GGD Hollands Noorden deed naar aanleiding van de calamiteiten een onderzoek, tevens naar het proces en het melden, en legde in mei 2023 een aantal verbetermaatregelen op.

Gelet op de ernst van de calamiteiten wilde het Toezicht Wmo de resultaten van een eventueel heronderzoek in die regio niet afwachten. Om risico's te voorkomen achtte het Toezicht Wmo het dan ook noodzakelijk om op korte termijn na te gaan of soortgelijke ernstige gebeurtenissen zich in de regio Rotterdam-Rijnmond hebben voorgedaan en zo ja, hoe Stichting Ontmoeting hiermee ten behoeve van de veiligheid van cliënten is omgegaan.

Het onderzoek is om die reden als signaalonderzoek ingezet, dat wil zeggen dat dit zich uitsluitend heeft gericht op het afgegeven signaal met de daarbij behorende kwaliteitseis veiligheid¹ en meer specifiek op het incidentmanagement zoals omschreven in toetsingscriterium 3.2 van het Toezichtskader:

De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten. Dit beleid omvat minimaal:

- het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds) incidenten;
- het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt;
- het melden van calamiteiten en (gewelds) incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo, zie ook paragraaf 4.4 van het Toezichtskader)

¹ Art. 3.1., tweede lid sub a, Wmo



- het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten

Daarbij is ook in aanmerking genomen op welke manier Stichting Ontmoeting incidenten en calamiteiten registreert en opvolging geeft aan analyses en verbetermaatregelen op dit onderwerp.

Inhoud signaalonderzoek

Het onderzoek werd verricht door:

- het afnemen van een interview met de manager en de kwaliteitsadviseur d.d. 5 september 2023;
- een analyse van de op 24 augustus 2023 toegestuurde data betreffende interne meldingen incidenten en calamiteiten over de periode van 1 januari 2022 tot 1 augustus 2023 in de gemeenten Rotterdam en Goeree-Overflakkee;
- een analyse van de op 22 september 2023 toegestuurde nadere uitsplitsing van de hoofdcategorieën interne meldingen incidenten en calamiteiten over de periode 1 januari 2023 tot 1 september 2023 in de gemeente Rotterdam;
- een analyse van de op 22 september 2023 en 20 oktober 2023 toegestuurde data betreffende agressiemeldingen en in het bijzondere fysieke agressiemeldingen over 2023 in de gemeente Rotterdam;
- een analyse van de kwaliteitsdocumenten van Stichting Ontmoeting met betrekking tot het melden van incidenten en calamiteiten.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de specifieke onderdelen en bijbehorende documenten van dit onderzoek.

Bevindingen van het Toezicht Wmo

Uit de stukken en hetgeen tijdens het interview is verklaard, volgt dat Stichting Ontmoeting veel belang hecht aan het proces rondom incidenten en calamiteiten. Sinds vorig jaar is hier een forse verbetering in gemaakt. Dat heeft ertoe geleid dat incidenten en calamiteiten zorgvuldig worden geregistreerd en geanalyseerd en daarnaast ook nog opvolging krijgen ten behoeve van het leerproces.

Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten en bij calamiteiten

Stichting Ontmoeting gebruikt overzichtelijke werkinstructies, inclusief stappenplannen en rolverdelingen, die duidelijk maken hoe, waar, wanneer, door wie en bij welke instantie(s) incidenten en calamiteiten moeten worden gemeld. Voor signalen en incidenten over agressie en grensoverschrijdend gedrag zijn nadere stukken beschikbaar die regelen hoe beroepskrachten moeten handelen. Deze betreffen een protocol en routekaarten bij grensoverschrijdend gedrag en het beleid en de opvang en nazorg aan medewerkers na een agressie incident. Ook moeten medewerkers een verplichte agressietraining volgen met een acteur. Een richtlijn suïcidepreventie wordt op dit moment opgesteld. De verwachting is dat deze nog dit jaar in gebruik genomen kan worden.

Het melden van calamiteiten en (gewelds) incidenten

De werkinstructies zijn voor medewerkers te raadplegen via het handboek en de app. De hierin vastgestelde eenduidige afspraken zorgen ervoor dat de verschillende stappen voor de medewerkers navolgbaar zijn. Daardoor is het voor hen duidelijk wanneer een voorval aangemerkt en geregistreerd moet worden als incident. Medewerkers worden hierin



bijgeschoold. Zij voelen zich vrij om de kwaliteitsadviseur te benaderen over de duiding van gebeurtenissen, hetgeen volgt uit de vragen die de kwaliteitsadviseur hierover regelmatig van medewerkers krijgt.

De kwaliteitsadviseur en de manager doen wat nodig is om de meldingsbereidheid te bevorderen en vervolgens te behouden. Gedurende de inwerkperiode van de medewerkers wordt hier aandacht aan besteed en tijdens de teambesprekingen is dit een blijvend onderwerp van gesprek.

Meldingen worden in het elektronisch cliënten dossier opgevoerd. Het systeem stelt de manager daarvan gelijk op de hoogte. Betreft de melding een incident, dan informeert de manager het incidentenloket en de contractmanager. Als de melding als calamiteit of geweldsincident wordt aangemerkt, wordt deze binnen de gestelde termijn aan het Toezicht Wmo en/of de IGJ toegestuurd.

Uit de analyse blijkt dat Stichting Ontmoeting dit jaar alle intern geregistreerde calamiteiten en geweldsincidenten bij het Toezicht Wmo heeft gemeld. Van suïcide of suïcidepogingen is geen sprake geweest. Eén geweldsincident werd niet als zodanig beoordeeld omdat er geen letsel aan de orde was. Het is Stichting Ontmoeting inmiddels bekend dat 'letsel als gevolg van geweld' geen element vormt van de definitie van een geweldsincident op grond van artikel 1.1.1. Wmo². Ook zonder letsel moet er dus een melding gemaakt worden bij het Toezicht Wmo. Later bleek dat er toch geen sprake was van een geweldsincident omdat de cliënten niet gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van Stichting Ontmoeting verbleven. Stichting Ontmoeting heeft dit incident dus terecht niet gemeld bij het Toezicht Wmo.

Desondanks doet het Toezicht Wmo hierbij wel de aanbeveling om de definitie van calamiteiten en geweldsincidenten voor alle zekerheid extra aandacht te geven tijdens de teambesprekingen en in de werkinstructies op te nemen dat bij twijfel over de duiding van een incident te allen tijde contact opgenomen dient te worden met het Toezicht Wmo.

Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten

Meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten worden uitgebreid door Stichting Ontmoeting onderzocht met behulp van de PRISMA methodiek. Uitgangspunt daarbij is de 'Richtlijn Zelfonderzoek Calamiteiten' van het Toezicht Wmo. Bij complexe en zware meldingen of bij hoge werkdruk, biedt een extern bureau ondersteuning bij het verrichten van het zelfonderzoek. De kwaliteitsadviseur bewaakt de voortgang. De directeur is op de hoogte en de resultaten van het zelfonderzoek, met de daarin opgenomen verbetermaatregelen, zijn voor iedereen inzichtelijk.

Het registreren en analyseren van calamiteiten en (gewelds)incidenten en de opvolging daarvan

De in het systeem geregistreerde meldingen worden periodiek door de kwaliteitsadviseur geanalyseerd en gebruikt bij het opstellen van de viermaandelijke kwaliteitsrapportages op basis waarvan het bestuur en het management sturen. Deze zijn helder en overzichtelijk en geven een goed beeld van het aantal en het soort incidenten, de trends en de risico's. In de rapportages worden ook voorgestelde acties weergegeven. Aan de hand hiervan worden verbeteringen doorgevoerd. De analyses worden tijdens teamoverleggen met de medewerkers besproken. Ook wordt er aandacht besteed aan het leerrendement per individueel incident. Hierdoor ontstaat er een lerende cyclus voor de medewerkers met betrekking tot de incidenten die zich hebben voorgedaan.

² De definitie van 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' is in artikel 1.1.1. als volgt: 'het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft.'



De verbeterpunten die volgen uit zelfonderzoeken naar aanleiding van calamiteiten, worden in het managementteam SMART vertaald. Ook deze worden tijdens de teamoverleggen besproken. De manager monitort vervolgens de uitvoering van de SMART geformuleerde verbetermaatregelen.

Oordeel Toezicht Wmo

Gelet op het hiervoor vermelde ziet het Toezicht Wmo geen risico's voor de kwaliteit van zorg op of ten gevolge van het incidentmanagement door Stichting Ontmoeting. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Stichting Ontmoeting voldoet aan de kwaliteitseis met betrekking tot het incidentmanagement en beëindigt hierbij dan ook het onderzoek.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Toezichthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond



BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

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

- 1) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van informatie van informatie van de gemeenten Rotterdam en Goeree-Overflakkee, IGJ, GGD Noord-Holland, rechtmatigheid en kwaliteit
- 2) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en telefonische afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering.
- 3) Onderzoek en analyse van data betreffende interne meldingen incidenten en calamiteiten over in de gemeenten Rotterdam en Goeree-Overflakkee bestaande uit:
 - kwaliteitsrapportages over interne meldingen incidenten en calamiteiten over de periode van 1 januari 2022 tot 1 augustus 2023, waaronder de gemeenten Rotterdam en Goeree-Overflakkee;
 - een nadere uitsplitsing van de hoofdcategorieën interne meldingen incidenten en calamiteiten over de periode 1 januari 2023 tot 1 september 2023 in de gemeente Rotterdam;
 - data over agressiemeldingen en in het bijzondere fysieke agressiemeldingen over 2023 in de gemeente Rotterdam.
- 4) Analyse van kwaliteitsdocumenten met betrekking tot het handelen, melden en onderzoeken van incidenten en calamiteiten en het handelen bij agressie en (gewelds)incidenten:
 - Melden incidenten en calamiteiten;
 - Meldpunten calamiteiten;
 - Meldformulier in het elektronisch cliënten dossier;
 - Integraal incidentenprotocol Rotterdam
 - Beleid aangaande agressie;
 - Opvang en nazorg medewerkers bij agressie;
 - Gedragscode;
 - Werkinstructie grensoverschrijdend gedrag;
 - Protocol grensoverschrijdend gedrag met routekaarten en rolverdeling;
 - Meldingsformulier grensoverschrijdend gedrag medewerkers.
- 5) Analyse van overige stukken;
 - Agenda en notulen teamvergadering;
 - Functieomschrijving kwaliteitsadviseur.
- 6) Interview met manager en kwaliteitsadviseur d.d. 5 september 2023
- 7) Verzending rapport aan Stichting Ontmoeting voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging van de vervolgpcedure (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).
- 8) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.