

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR KOTMADAM ROTTERDAM

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Januari 2024

Definitief

INHOUDSOPGAVE

EINDOORDEEL	2
1. INLEIDING	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Afbakening.....	5
1.3 Kwaliteitseisen	5
1.4 KotMadam	5
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	7
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.	7
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	11
2.3 Veiligheid	13
2.4 De beroepskracht.....	16
2.5 Respect en rechten.....	19
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING	22
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	23
BIJLAGE 3 REACTIE KOTMADAM 27 december 2023	24

EINDOORDEEL

KotMadam Rotterdam (vanaf dit punt KotMadam) biedt ondersteuning aan (jong) volwassenen met een licht verstandelijke beperking, zwakbegaafdheid, autisme en/of psychosociale problemen, die binnen een verzameling woningen/appartementen zelfstandig kunnen wonen onder toezicht van een hospita (een KotMadam) die ook hulpverlener is.

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) preventief toezicht uitgevoerd bij KotMadam om een beeld te vormen van hoe KotMadam de ondersteuning verleent en die te toetsen aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Het Toezicht Wmo heeft in juli 2023 het appartementencomplex in Rotterdam-Zuid bezocht.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van KotMadam **grotendeels**¹ voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wet Wmo 2015 en in het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond².

Uniek concept

KotMadam heeft een eigen visie op het leveren van ondersteuning. Een concept waarbij elke bewoner de ondersteuning ontvangt die hij of zij nodig heeft. Daarbij kunnen zij, als dit nodig is, 24/7 ondersteuning krijgen, terwijl zij toch zelfstandig wonen. De bewoner staat centraal en geeft zelf richting aan de ondersteuning. "KotMadam is wars van "het systeem" en houdt zich vast aan de eigen principes", aldus de directeur. De toezichthouders zagen dat de ondersteuning met nauwe betrokkenheid, passie en bevlogenheid werd geboden en dat dit een positief effect heeft op de bewoners. De toezichthouders hebben veel waardering voor de wijze waarop KotMadam dit doet.

Verbetermaatregelen

Ondanks de hiervoor genoemde positieve bevindingen over KotMadam, constateerden de toezichthouders ook dat niet op alle kwaliteitscriteria afdoende wordt gescoord.

Er is een drietal verbetermaatregelen opgesteld. Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 april 2024 zijn geïmplementeerd in de organisatie en uiterlijk 15 april 2024 schriftelijk zijn teruggekoppeld.

¹ 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.

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

Het Toezicht Wmo zal, volgens de standaardprocedure, een heronderzoek doen naar borging en implementatie van de drie verbetermaatregelen. KotMadam zal hierover door het Toezicht Wmo schriftelijk worden geïnformeerd.

Het betreft de volgende verbetermaatregelen:

1. Zorg ervoor dat alle relevante informatie wordt vastgelegd om de voortgang en de geboden ondersteuning beter te documenteren en uit te voeren zonder dat dit de administratielast buitensporig verzwaart. Overweeg het gebruik van een gestructureerde rapportagemethode binnen Cliëndo, passend bij de werkwijze van KotMadam, om de zichtbaarheid van de progressie te vergroten.
2. Zorg ervoor dat alle begeleiders in staat zijn om evidence-based benaderingen toe te passen binnen complexe situaties.
3. Implementeer duidelijk beleid en procedures voor het melden en opvolgen van calamiteiten en incidenten, inclusief definities van wat als een calamiteit wordt beschouwd volgens de Wmo. Stel vast welke organen en instanties op de hoogte moeten worden gesteld van calamiteiten en zorg ervoor dat dit duidelijk is voor de medewerkers. En handel hiernaar.

Tevens heeft het Toezicht Wmo een aantal adviezen geformuleerd, waarmee KotMadam de kwaliteit van de ondersteuning aan de cliënten en het beleid ten aanzien van de begeleiders verder kan verbeteren. Het is niet verplicht om deze adviezen over te nemen en te implementeren. Het Toezicht Wmo verneemt wel graag wat KotMadam met deze adviezen heeft gedaan.

- Gebruik de mogelijkheden in het ECD om de voortgangsrapportage, evaluaties en ondersteuningsplannen te borgen.
- Reflecteer op de frequentie van de evaluatiegesprekken en ga na wat haalbaar en passend bij de doelgroep is.
- Behoud de cliëntgerichte aanpak, maar zorg ervoor dat een gezonde professionele afstand wordt gehandhaafd.
- Zorg voor een duidelijke overlegstructuur om regelmatig interne afstemming te waarborgen en leg dit vast op zo'n manier dat dit voor KotMadam werkbaar blijft. Dit kan bijdragen aan een betere coördinatie en continuïteit van zorg. Zorg ervoor dat alle betrokkenen, inclusief de ZZP'er, regelmatig bijeenkomen om casussen te bespreken.
- Ontwikkel een agressiebeleid en train medewerkers hierin, om effectief en veilig om te gaan met een agressieve situatie.
- Zorg ervoor dat al het beleid, en in het bijzonder het calamiteiten-, klachten- en incidentenbeleid, de risico-inventarisatie en het evaluatieproces volledig en effectief is geïmplementeerd. Dit houdt in dat alle begeleiders (inclusief ZZP'er) hiervan op de hoogte zijn en volgens dit beleid (kunnen) handelen.

- Werk nieuwe medewerkers gedegen in en stel ze op de hoogte van alle relevante (beleids)documenten.
- Informeer (opnieuw) de cliënten, op een wijze die aansluit op de doelgroep, met betrekking tot het klachtenbeleid en de beschikbare kanalen voor het indienen van klachten.
- Overweeg een collectieve vorm, passend bij de organisatie, van onafhankelijke cliëntvertegenwoordiging.
- Deel de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken en acties die zijn ondernomen om de ondersteuning te verbeteren met zowel cliënten als alle begeleiders. Dit bevordert transparantie en vertrouwen.

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Preventief toezicht is toezicht naar aanleiding van een afweging die het Toezicht Wmo maakt op basis van signalen die zijn ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder.

1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo heeft een signaal ontvangen van een voormalige cliënt over de kwaliteit van ondersteuning door KotMadam, met betrekking tot bejegening van cliënt en stopzetting van de huurovereenkomst naar aanleiding van stopzetting van ondersteuning. Het Toezicht Wmo is benieuwd naar de wijze van uitvoering van de ondersteuning door KotMadam en of deze voldoet aan de eisen uit het Toezichtskader.

1.2 Afbakening

Om een totaalbeeld over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning (hierna ondersteuning) te kunnen geven heeft het Toezicht Wmo een breed³ onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is afgebakend tot het appartementencomplex aan de Van Langendonckstraat in Rotterdam-Zuid. KotMadam heeft nog een drietal bewoners op een andere locatie en een aantal bewoners die zelfstandig in de wijk wonen. Zij zijn niet meegenomen in de scope van het onderzoek. Tijdens het verrijken van dit signaal is gebleken dat het Toezicht Rechtmatigheid van de gemeente Rotterdam ook diverse meldingen over KotMadam binnen heeft gekregen. Hiertoe is besloten om de onderzoeken op elkaar af te stemmen en gelijktijdig uit te voeren, om zo de belasting voor de aanbieder en de cliënten te minimaliseren. Toezicht Rechtmatigheid van de gemeente Rotterdam verwerkt de resultaten van het onderzoek in een eigen rapport.

1.3 Kwaliteitseisen

Het preventief toezicht op de kwaliteit van Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo 2015 en het Toezichtskader van het Toezicht Wmo. De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

1.4 KotMadam

KotMadam is in 2017 opgericht door de huidige directeur die de spil in de onderneming is en daarmee het vast contactpunt voor de huurders, betrokkenen en andere geïnteresseerden. De directeur is ook de hulpverlener die een groot deel van de ondersteuning in de praktijk uitvoert. Hiernaast is er ook een tweede vaste begeleider die sinds 2018 in vaste dienst is van Kotmadam. Tot slot is er een vaste flexmedewerker (hierna ZZP'er) die voor een aantal

³ Bij een breed onderzoek toets het Toezicht Wmo op alle kwaliteitscriteria uit het Toezichtkader.

bewoners de ondersteuning uitvoert. In de Kamer van Koophandel staat KotMadam ingeschreven als KotMadam Rotterdam onder nummer 73521671.

KotMadam beheert 27 appartementen, waarvan 24 studio's, verdeeld over drie woonlagen, in een appartementencomplex in de wijk Lombardijen te Rotterdam-Zuid.

De bewoners van KotMadam huren via KotMadam een eigen appartement, als onderdeel van de ondersteuning die zij ontvangen. De appartementen zijn eigendom van een woningbouwvereniging waarmee KotMadam een overeenkomst heeft. Elk appartement heeft een eigen woon/slaapkamer, een keuken en een badkamer met toilet.

In het appartementencomplex wonen ook bewoners van zorgaanbieder Pameijer verspreid over negen etages. Op de begane grond zit een wijkzorgteam van stichting Humanitas. Recent is er een restaurant geopend. Ook is er een sportzaal waar bewoners van KotMadam onder begeleiding gebruik van kunnen maken. Verder is er toegang tot een gezamenlijke tuin.

KotMadam hanteert een aantal in- en uitsluitingscriteria.

Insluitingen:

- Een sterke wens om zelfstandig te wonen maar vindt het prettig iemand te hebben om op terug te vallen bij problemen of het 'even niet weten'.
- Fysiek/praktisch in staat een eigen huishouden te runnen.
- Een persoonsgebonden budget vanuit de WMO of WLZ.
- Open staan voor advies en bereid zijn de samenwerking met KotMadam aan te gaan en op te zoeken.
- In staat zijn de dag, eventueel met aansturing op afstand, zelfstandig op te starten.
- Het hebben van werk, studie of dagbesteding buiten de deur of bereid zijn dit te ontwikkelen met ondersteuning van KotMadam.

Uitsluitingen:

- Bij KotMadam Rotterdam wonen geen mensen die actief gebruik maken van drugs en/of alcohol en/of daarvan afhankelijk zijn.
- Zonder hulpvraag is er geen mogelijkheid om bij KotMadam te wonen.
- KotMadam Rotterdam biedt geen zorg aan mensen die vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen nodig hebben om aan hun leven kwalitatief vorm te kunnen geven.

2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld. De ondersteuning verloopt vervolgens zoals afgesproken om de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt te stimuleren.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet KotMadam deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Intake/ Start ondersteuning

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat KotMadam het intakeproces voldoende heeft georganiseerd.

Cliënten kunnen zich op verschillende wijze aanmelden bij KotMadam voor ondersteuning. De directeur doet op basis van de aanmelding een eerste selectie om te bezien of de cliënt passend is binnen KotMadam. Als de directeur vindt dat de cliënt binnen het profiel past dan zal deze worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Tijdens de kennismaking wordt het "leven van de cliënt doorlopen" en wordt de hulpvraag nader besproken. De directeur checkt of er een wederzijdse klik is en geeft informatie over KotMadam. De cliënt krijgt dan vervolgens bedenktijd en wordt gevraagd om een "vragenlijst ondersteuningsbehoeften" in te vullen. Dit is gelijk het intakeformulier en dient ook als ondersteuningsplan. Het is het verhaal van de cliënt waarbij de motivatie wordt vastgelegd.

Zorgplan/dossiervorming

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de dossiers deels op orde.

KotMadam beschikt over een digitaal cliëntdossier. Per cliënt wordt er een dossier bijgehouden en kan er gerapporteerd worden. KotMadam werkt niet, anders dan het toezichtskader vereist, met een ondersteuningsplan en door de begeleider geformuleerde SMART doelen. KotMadam gaat uit van de behoefte van de cliënt en vraagt om die reden aan de cliënt om eigen doelen te formuleren. Dit correspondeert niet altijd met de doelen uit het ondersteuningsverslag van de gemeente. KotMadam kiest er bewust voor om niet met SMART-geformuleerde doelen te werken.

Om de zelfredzaamheid in kaart te brengen maakt KotMadam gebruik van een instrument: "het doorstroomprofiel". Dit profiel wordt bij aanvang van de ondersteuning ingevuld en daarna jaarlijks. Hierin worden ook de individuele risico's geïnventariseerd. Uit het dossier is niet op te maken hoe de ondersteuning wordt bijgesteld op basis van de uitkomsten van het doorstroomprofiel. Bij KotMadam kiest men ervoor om de zaken minimaal vast te leggen. De tijd voor vastlegging gaat ten koste van de tijd voor ondersteuning, is de redenering. Daardoor is de bijstelling van de ondersteuning onvoldoende zichtbaar in het dossier.

Rapportering over voortgang

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er onvoldoende wordt gerapporteerd.

Zoals vermeld wordt de verleende ondersteuning minimaal vastgelegd in het cliëntendossier. Gerapporteerd wordt alleen wanneer een situatie als bijzonder of uitzonderlijk wordt beschouwd. De toezichthouders horen in de gesprekken met de begeleiders over gedrag gerelateerd aan GGZ-problematiek van een cliënt. In een interview met desbetreffende cliënt werd dit bevestigd. De toezichthouders hebben in het ECD hierover niets teruggelezen. De begeleiders gaven aan dat dit gedrag voor die cliënt als "normaal" wordt gezien. De toezichthouders hebben in de gecontroleerde dossiers bij één cliënt een voortgangsrapportage aangetroffen. De ZZP'er heeft geen toegang tot het digitale dossier. De ZZP'er koppelt via What's app bijzonderheden aan de vaste begeleiders terug. Het toezicht Wmo begrijpt het uitgangspunt van KotMadam om te kiezen voor minimale registratielast en maximale tijd voor begeleiding, maar ziet hierbij wel een risico voor de continuïteit en doeltreffendheid van de ondersteuning. Relevante ijkpunten in relatie tot de geboden ondersteuning kunnen zo over het hoofd worden gezien.

Evaluaties

Toezicht Wmo is van oordeel dat evaluatie van de voortgang van cliënten wel is geborgd in beleid en dat de inhoudelijke evaluaties voldoende systematisch worden uitgevoerd. De inhoud van de evaluaties kan beter.

KotMadam streeft ernaar om elke drie maanden een evaluatie met de cliënt te houden. In de praktijk blijkt dit lastig doordat cliënten afspraken niet altijd nakomen. De meeste evaluaties zijn daarom één keer per half jaar. Tijdens het evaluatiegesprek wordt besproken hoe het met de ondersteuning gaat, waar de cliënt nog aan wil werken en waar de cliënt nog hulp bij nodig heeft. Kotmadam gaat uit van maximale klantregie en maximaal op maat gemaakte ondersteuning en volgens de wensen van de cliënt. De toezichthouders hebben begrip voor dit uitgangspunt. Echter was het voor de toezichthouders in de dossiers niet zichtbaar wat het perspectief van de begeleiders is, op welke wijze er aan de doelen is gewerkt, of (sub)doelen behaald zijn en hoe de ondersteuning wordt bijgestuurd. Het evaluatiegesprek wordt geprint in

een aparte map bewaard. De toezichhouders hebben in alle gecheckte dossiers een ingevuld evaluatieverslag aangetroffen. Elk verslag was niet ouder dan een half jaar en ondertekend door de cliënt.

Cliëntgerichtheid

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de kwaliteit van ondersteuning van KotMadam voldoende gericht is op de behoefte van de cliënt.

De ondersteuning vanuit KotMadam wordt door de twee vaste begeleiders en een vaste ZZP'er uitgevoerd. De ZZP'er begeleidt een vijftal cliënten met een lage indicatie. De andere begeleiders doen gezamenlijk alle andere cliënten, waarbij de directeur zich voornamelijk richt op de meer complexe ondersteuning. De begeleiders staan 24 uur per dag klaar voor de cliënten, passend bij het KotMadam concept. De toezichthouders zagen dat zij dit met passie en bevoegenheid doen. De ondersteuning vanuit KotMadam is heel cliëntgericht. De behoefte van de cliënt staat centraal: het "hogere doel is om bij te dragen aan een gelukkig leven van de cliënt".

Hoewel de gehanteerde methodiek van KotMadam gebaseerd is op een mix van verschillende methoden, waarbij de presentiebenadering van Andries Baart leidend is, geeft één van de begeleiders aan vooral intuïtief te werken. De begeleider bezit wel een passende opleiding. De toezichthouders vragen zich wel af of een gezonde professionele afstand voldoende geborgd is bij de wijze waarop KotMadam vormgeeft aan de ondersteuning (o.a. de 24 uren bereikbaarheid, de vele uren die zij op weekbasis maken) en de wijze waarop zij cliënten benaderen ("draaien van een huishouden"). Dit acht het Toezicht Wmo van belang om zo objectief mogelijk te blijven in de oordeelsvorming en ondersteuning.

Verbetermaatregel:

- Zorg ervoor dat alle relevante informatie wordt vastgelegd om de voortgang en de geboden ondersteuning beter te documenteren en uit te voeren zonder dat dit de administratielast buitensporig verzwaaert. Overweeg het gebruik van een gestructureerde rapportagemethode binnen Cliëndo, passend bij de werkwijze van KotMadam, om de zichtbaarheid van de progressie te vergroten.

Advies:

- Gebruik de mogelijkheden in het ECD om de voortgangsrapportage, evaluaties en ondersteuningsplannen te borgen.
- Reflecteer op de frequentie van de evaluatiegesprekken en ga na wat haalbaar en passend bij de doelgroep is.
- Behoud de cliëntgerichte aanpak, maar zorg ervoor dat een gezonde professionele afstand wordt gehandhaafd.

2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp

Verwachtingen uit het toezichtskader

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet men grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Interne afstemming

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er binnen KotMadam voldoende interne afstemming plaatsvindt. Er is geen vaste overlegstructuur maar er wordt onderling continue afgestemd. Er is ruimte voor verbetering ten aanzien van structuur en frequentie van het overleg met de ZZP'er. De cliënten krijgen bij afwezigheid van de vaste begeleiders tijdig een vaste vervanger toegewezen en worden hierover geïnformeerd.

Cliënten van KotMadam hebben een vaste begeleider. Tijdens de vakantieperiodes worden cliënten tijdig in kennis gesteld wie hun vervanger wordt en voor hoe lang. De twee begeleiders die voornamelijk werkzaam zijn op de onderzochte locatie hebben onderling veel afstemming omdat zij doorlopend samenwerken. Dit doen zij via Whats'app of fysiek. De ZZP'er heeft alleen contact met de twee begeleiders als er sprake is van bijzonderheden ten aanzien van de cliënt; dit gebeurt veelal via app-contact. Er wordt gewerkt op basis van vertrouwen en er vindt geen terugkoppeling plaats op structurele basis. Daar waar behoefte is aan overleg vanuit de ZZP'er, kan er op verzoek overlegd worden. Het uitgangspunt van KotMadam is om te werken op basis van vertrouwen en om zoveel mogelijk tijd te investeren in gesprekken met cliënten in plaats van in gezamenlijke overleggen. Daar waar het gaat om ontbrekende structuur en frequentie van onderlinge afstemming tussen alle begeleiders zien wij als toezichthouders enig risico voor de continuïteit van de ondersteuning, gezien het belang om elkaar te informeren over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van cliënten.

Afstemming extern

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de begeleiders voldoende afstemmen met het sociale netwerk en externe professionals, met inachtneming van de rechten van de cliënt die hiertoe toestemming heeft verleend.

Namen, contactgegevens en aard van betrokkenheid van het sociale netwerk zijn beperkt in de dossiers opgenomen. KotMadam geeft hierbij aan dat het geen standaardprocedure is om het sociale netwerk in kaart te brengen. Dit gebeurt alleen als dit ten behoeve van de cliënt is.

Contacten uit het professionele netwerk worden in kaart gebracht en vastgelegd tijdens de intake met cliënt. Contacten met professionals lopen altijd via de cliënt omdat KotMadam van mening is dat cliënt verantwoordelijk blijft. Hierbij is het de visie van KotMadam dat zij het fijn vinden om samen te werken mits dit ten goede komt aan het welzijn van de cliënt. Als er vanuit KotMadam sprake zou zijn van zorgen, dan kan contact worden opgenomen met de externe professional. Als er sprake is van toeleiding naar de GGZ, dan kiest KotMadam in samenspraak met de huisarts en de cliënt zelf voor een aanbieder die zij passend vinden bij persoon, situatie, behoefte. Hierbij geeft KotMadam aan het rechtstreeks contact maken met de externe zorgpartij als lastig te ervaren. Hier doelt Kotmadam op het in actie laten komen van de andere partij als Kotmadam hun zorgen meldt. Door één van de begeleiders werd aangegeven dat, als er sprake is van complexe problematiek of als er meerdere instanties betrokken zijn, dat dan KotMadam de regie op zich zal nemen.

Advies:

- Zorg voor een duidelijke overlegstructuur om regelmatig interne afstemming te waarborgen en leg dit vast op zo'n manier dat dit voor KotMadam werkbaar blijft. Dit kan bijdragen aan een betere coördinatie en continuïteit van zorg. Zorg ervoor dat alle betrokkenen, inclusief de ZZP'er, regelmatig bijeenkomen om casussen te bespreken.

2.3 Veiligheid

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Verwachtingen uit het toezichtskader

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, kindermishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd. Ten behoeve van het medicatiegebruik door cliënten is eveneens passend beleid ontwikkeld.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet KotMadam deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico's

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat risico's deels in beeld zijn bij begeleiders van KotMadam en dat zij hiernaar weten te handelen. De methodische uitvoering van risico-inventarisaties is voldoende, echter de weergave hiervan in de dossiers is onvoldoende geborgd. De toezichthouders vernamen van de begeleiders voorbeelden van drie complexe situaties waarbij het voor de toezichthouders onvoldoende duidelijk werd of de risico's op de juiste waarde worden ingeschat en of de behoefte van de cliënt voldoende wordt meegenomen.

Binnen KotMadam worden risico's die van toepassing zijn op cliënt methodisch in kaart gebracht door middel van een doorstroomprofiel en scores. Hierbij wordt op verschillende gebieden/onderwerpen geïnventariseerd waar voor cliënt risico's en kansen liggen. Dit vindt bij aanvang van de ondersteuning vanuit KotMadam plaats en daarna één keer per jaar. Deze inventarisaties zijn fysiek gearchiveerd en ingezien door het Toezicht Wmo. De uitkomsten worden ook besproken met cliënt. Bestaande risico's en kansen worden voortdurend tussentijds heroverwogen op basis van gebeurtenissen en resultaten. Als er bij de inventarisatie sprake is van een verhoogd veiligheidsrisico dan wordt zelfstandig wonen in een woning van KotMadam niet passend geacht. De toezichthouders hebben niet gezien op welke wijze de ondersteuning wordt bijgestuurd op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie.

De toezichthouders hebben echter hun twijfels of men bij complexe situaties voldoende inschatting weet te maken van de risico's en hierbij de juiste keuzes maken in de wijze waarop

zij cliënten in deze situatie weten te ondersteunen. Zo gaven beide vaste begeleiders een drietal voorbeelden uit de praktijk⁴. De toezichthouders zien dat beide vaste begeleiders zeer betrokken zijn bij hun cliënten en zien dat KotMadam hierdoor “gecalculeerde” risico’s wil nemen. De toezichthouders kunnen niet achterhalen of bij de wijze waarop de begeleiders in deze situaties hebben geacteerd, bewezen effectieve interventies en de daadwerkelijke behoefte van de cliënt voldoende zijn meegewogen zoals evidence based werken voorschrijft.

Uit het gesprek met de ZZP’er kwam naar voren dat deze zelf geen methodische risico-inventarisatie opmaakt. De ZZP’er gaf aan niet te weten of binnen KotMadam individuele risico’s methodisch worden geïnventariseerd. Vanuit eigen ervaring let de ZZP’er wel op risico’s; o.a. zorgvermijding, zelfbeschadiging, crimineel gedrag, middelengebruik en verwaarlozing. Als er sprake is van een verhoogd risico bij cliënt, dan acteert de ZZP’er hier naar eigen zeggen naar.

Calamiteiten en incidenten

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat KotMadam deels aan het beleid ten aanzien van calamiteiten en incidenten voldoet. Het beleid is deels geborgd in de organisatie.

KotMadam beschikt over een “Handleiding Kwaliteitssysteem KotMadam 2023” waarin is vastgelegd dat incidenten worden bijgehouden in het kwaliteitsverslag en waar van toepassing, de landelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt gevolgd.

Met betrekking tot het melden van calamiteiten is vastgelegd dat deze binnen drie werkdagen gemeld dienen te worden bij de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (hierna IGJ). Of het gaat om calamiteiten in de zin van de Wmo is niet aangegeven. Het Toezicht Wmo wordt ten onrechte niet genoemd als orgaan waar calamiteiten gemeld moeten worden.

Vanaf 1 november 2020 is er een meldingenregister opgezet waarin incidenten, signalen en/of klachten worden opgenomen. Zo kan men onderbouwd handelen en te nemen stappen zorgvuldig afwegen.

In het kwaliteitsverslag 2022 zijn twee signalen opgenomen over cliënten. Eén signaal kon gerelateerd worden aan huiselijk geweld en de ander aan gedrag en medicatiegebruik. KotMadam heeft deze meldingen als signaal gedefinieerd, echter de toezichthouders beoordelen deze signalen op basis van de inhoud als incidenten in plaats van signalen. Tevens missen de toezichthouders een inhoudelijke analyse en de vastlegging hiervan in het kwaliteitsverslag.

⁴ Deze voorbeelden worden wegens privacy niet nader toegelicht in het rapport maar zijn bij de aanbieder bekend.

In de Handleiding Kwaliteitssysteem KotMadam staat dat signalen of opmerkelijke veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de klant als 'incident' worden gerapporteerd in Cliëndo, waarna zo nodig specifieke observatiedoelen worden toegevoegd.

Een begeleider gaf aan dat als er incidenten waarbij cliënten elkaar fysiek te lijf gaan zich voor zouden doen (hierbij werd geen specifiek voorbeeld gegeven), deze niet worden geregistreerd. Mocht het gedrag ernstiger worden dan zal er contact worden opgenomen met andere organisaties. Op grond van de wet dienen geweldsincidenten geregistreerd te worden en als er mogelijk sprake is van een calamiteit dan dient het bij het Toezicht Wmo gemeld te worden. De toezichthouders hebben overigens geen agressiebeleid ontvangen en/of ingezien. De ZZP'er geeft in een gesprek met de toezichthouders aan niet te weten of er beleid is op dit onderwerp en heeft dit ook intern niet besproken.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

KotMadam heeft vastgelegd beleid met betrekking tot de "Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling". Het gevoerde beleid sluit voldoende aan bij de praktijk van KotMadam en verwijst naar Veilig Thuis.

KotMadam heeft een beleidsstuk "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling KotMadam" versie maart 2023, waarin concreet omschreven staat wat te doen bij "een niet pluis gevoel" aangaande cliënt en welke stappen door de medewerkers van KotMadam genomen dienen te worden.

De ZZP'er gaf in het gesprek met de toezichthouders aan niet precies te weten welk beleid er binnen KotMadam van kracht is. De ZZP'er verwees wel naar de Meldcode Huiselijk geweld en gaf aan, als hier sprake van is, dit te allen tijde te bespreken binnen KotMadam.

Medicatie

KotMadam heeft geen bemoeienis met het medicatiebeheer van de cliënten. Medicatie wordt om die reden ook niet uitgereikt door KotMadam maar is in volledig beheer van de cliënt.

De begeleiders hebben wel een signalerende functie bij gedragsverandering van cliënt, door te vragen aan cliënt hoe het gaat met de inname van medicatie en welk effect de medicatie heeft. Bij de intake van cliënt wordt er actief gevraagd of medicatie gebruik aan de orde is. Hierbij wordt door KotMadam aangegeven dat zij als begeleider hier geen rol in hebben.

Verbetermaatregel:

- Zorg ervoor dat alle begeleiders in staat zijn om evidence-based benaderingen toe te passen binnen complexe situaties.
- Implementeer duidelijk beleid en procedures voor het melden en opvolgen van calamiteiten en incidenten, inclusief definities van wat als een calamiteit wordt beschouwd volgens de Wmo. Stel vast welke organen en instanties op de hoogte moeten worden gesteld van calamiteiten en zorg ervoor dat dit duidelijk is voor de medewerkers. En handel hiernaar.

Advies:

- Ontwikkel een agressiebeleid en train medewerkers hierin, om effectief en veilig om te gaan met een agressieve situatie.

2.4 De beroepskracht

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard." (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

Verwachtingen uit het toezichtskader

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet KotMadam grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Vakbekwaamheid

De beroepskrachten van KotMadam zijn voldoende vakbekwaam. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat KotMadam voldoende toetst of beroepskrachten opgewassen zijn tegen de doelgroep en dat er aandacht is voor de professionaliteit van de beroepskrachten.

Eén begeleider van KotMadam en de ZZP'er beschikken over een MBO 4-opleiding, de tweede vaste begeleider van KotMadam heeft een HBO-opleiding Social Work. Het Toezicht Wmo heeft kopieën van deze diploma's ingezien. Daarnaast laten de vaste begeleiders van KotMadam zich bijscholen door per jaar minimaal twee cursussen en/of opleidingen te volgen en streven zij ernaar om minimaal twee congressen per jaar bij te wonen. Hierbij wordt gekeken naar de samenstelling van de cliëntengroep binnen KotMadam en waar behoefte aan is. In het opleidingsplan (versie januari 2023) staat opgenomen welke cursussen en opleidingen zijn gevolgd en welke er gepland staan.

De vaste ZZP'er heeft tegenover het Toezicht Wmo aangegeven geen inwerkperiode te hebben gehad, mede vanwege zijn achtergrond en ervaring binnen het werkveld.

Binnen KotMadam is de verdeling ten aanzien van de ondersteuning als volgt: de directeur is verantwoordelijk voor de complexe ondersteuning, de overige ondersteuning is voor de tweede vaste begeleider. De ZZP'er geeft alleen ondersteuning aan cliënten met een lage indicatie.

Stagiairs en vrijwilligers

KotMadam kiest heel bewust voor minimale personeelwisselingen. Na eerdere minder succesvolle ervaringen heeft KotMadam besloten geen vrijwilligers en stagiaires in te zetten en heeft om die reden hier geen actueel beleid op ontwikkeld.

Kwaliteitsbeleid

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid voldoende is georganiseerd, geïmplementeerd en geborgd.

KotMadam heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de eisen volgens "HKZ-certificatieschema Kleine Organisaties".

Het Toezicht Wmo heeft van KotMadam een certificaat ontvangen welke geldig is tot 20 juni 2024. KotMadam heeft daarnaast een cyclus van interne audits. Het onderliggende beleid met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem heeft KotMadam beschreven in de "Handleiding kwaliteitssysteem KotMadam".

Sturen op kwaliteit: elkaar beoordelen

In het gesprek met de vaste begeleiders van KotMadam komt ter sprake dat ze elkaar beoordelen. Dat gebeurt soms op dagelijkse basis mede omdat ze intensief samenwerken. Dit betreft geen officiële beoordelingen met vastlegging op papier, maar het elkaar aanspreken op

zaken die beter of anders kunnen. Ook situaties die de begeleider emotioneel raken worden met elkaar besproken. Dit helpt om de situatie helder te blijven zien en te kunnen relativiseren. Daarnaast heeft KotMadam ook een externe supervisor/coach ter beschikking van wie de vaste begeleiders periodiek coaching krijgen.

KotMadam geeft ook aan dat tweemaal per jaar het hele kwaliteitssysteem wordt nagelopen en waar nodig wordt aangepast. Het kwaliteitsverslag dat hieruit voortvloeit dienen alle begeleiders te lezen en ernaar te handelen.

VOG's

Begeleiders binnen KotMadam zijn in het bezit van een geldige VOG. De toezichthouders hebben deze ingezien.

Advies:

- Zorg ervoor dat al het beleid, en in het bijzonder het calamiteiten-klachten- en incidentenbeleid, de risico-inventarisatie en het evaluatieproces volledig en effectief is geïmplementeerd. Dit houdt in dat alle begeleiders (inclusief ZZP'er) hiervan op de hoogte zijn en volgens dit beleid (kunnen) handelen.
- Werk nieuwe (ervaren) medewerkers gedegen in en stel ze op de hoogte van alle relevante (beleids)documenten volgens het eigen protocol.

2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

Verwachtingen uit het toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, beschikt over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

Oordeel

Op dit onderdeel voldoet KotMadam grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Cliënttevredenheid

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat de cliënten van KotMadam over het algemeen tevreden zijn. Cliënttevredenheid wordt wel gemonitord en het sturen op uitkomsten is grotendeels geborgd. KotMadam vraagt periodiek de cliënttevredenheid uit.

KotMadam vraagt tijdens de periodieke evaluatie met de cliënten naar de cliënttevredenheid. Deze worden gemeten op 5 pijlers: zelfregie, zelfredzaamheid, gezond leefklimaat, gevoel van veiligheid en klik met andere bewoners. Op het evaluatieformulier staan vragen die de cliënt

dient in te vullen. Dit wordt vervolgens tijdens het evaluatiegesprek door de begeleiders met de cliënt besproken. De vaste ZZP'er weet dat er een recente uitvraag bij zijn cliënten is gedaan, maar is niet op de hoogte van de uitkomsten. De ZZP'er heeft aangegeven ook niet te weten of de tevredenheid structureel wordt uitgevraagd.

De toezichthouders hebben van KotMadam het kwaliteitsverslag over het jaar 2022 ontvangen. Hierin is een korte analyse opgenomen over de resultaten van de cliënttevredenheid, onder ca. vijfenveertig cliënten. De cliënten zijn over het algemeen in hoge mate tevreden. In het verslag wordt een verklaring gegeven op de punten waar de cliënt het antwoord "matig scoort". Uit het verslag blijkt niet of er naar aanleiding van de uitkomsten verbetermaatregelen zijn getroffen.

Alle cliënten, die het Toezicht WMO heeft gesproken, gaven aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij krijgen en de wijze waarop zij door de organisatie worden behandeld.

Bejegening en rechten van de cliënt

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat KotMadam de cliënten grotendeels correct bejegt en de cliënten voldoende voorziet van relevante informatie in het kader van de te leveren ondersteuning. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid met betrekking tot gewenst gedrag en het omgaan met vertrouwelijke informatie voldoet en voldoende is geborgd.

Voorafgaand aan de plaatsing van een cliënt wordt vanuit KotMadam beoordeeld of er een wederzijdse klik is tussen KotMadam en de cliënt. Als de cliënt wordt geplaatst tekent hij/zij een klantovereenkomst. De toezichthouders hebben een lege versie van een dergelijke overeenkomst ontvangen. In de overeenkomst staat, onder andere, uitgebreid beschreven wat de visie is van KotMadam en wat de rechten zijn van de cliënt, onder meer op gebied van privacy en gegevensuitwisseling. Er zijn een aantal uitsluitingen vermeld en voorwaarden om een woning bij KotMadam te huren maar geen expliciete huisregels.

Beëindiging huurovereenkomst bij het stoppen van ondersteuning vanuit KotMadam.

De toezichthouders zagen in de "Klantovereenkomst KotMadam Zuid versie 042023" dat het huren van een woning bij KotMadam onlosmakelijk verbonden is met de ondersteuning vanuit KotMadam. Cliënten worden hierover bij aanvang ondersteuning zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd, volgens KotMadam. Ook uit de gesprekken met cliënten maakten de toezichthouders op dat zij hiervan op de hoogte zijn gesteld.

Bejegening

De toezichthouders hoorden in gesprekken met de cliënten dat zij tevreden zijn over de wijze waarop zij de ondersteuning ontvangen. Een cliënt gaf aan de bejegening af en toe wel als dwingend te ervaren.

Klachtenbeleid

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat KotMadam beschikt over een concreet beleid voor het indienen van klachten. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit beleid wel voldoet maar deels niet is geborgd op de locatie.

Via de klantovereenkomst van KotMadam worden de cliënten geïnformeerd over het klachtenbeleid van de organisatie. Volgens het beleid kunnen de cliënten in eerste instantie direct bij de begeleiders terecht. Als dit voor de cliënt niet volstaat, worden zij verwezen naar de gemeente. Een andere mogelijkheid is de geschillencommissie "er is iets misgegaan.nl", waarmee KotMadam een overeenkomst heeft afgesloten.

De geïnterviewde cliënten gaven aan bij klachten naar de begeleiders te gaan en waren niet op de hoogte van andere kanalen. Geen van deze cliënten heeft eerder een klacht over KotMadam gehad. De vaste ZZP'er is niet op de hoogte van het klachtenbeleid en heeft ook geen zicht op aantallen, aard en opvolging van ingediende klachten.

Cliëntenvertegenwoordiging

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is vertegenwoordiging van cliënten voldoende.

KotMadam gebruikt voor de stem van de individuele cliënt het evaluatieformulier, waarmee ook de tevredenheid wordt gemeten. Uit het gesprek met de begeleiders en cliënten blijkt dat er structureel aandacht is voor inspraak van de cliënt en behoud van eigen regie met betrekking tot de individuele ondersteuning. De toezichthouders hebben geen (collectieve) medezeggenschapsregeling aangetroffen.

Advies:

- Informeer (opnieuw) de cliënten, op een wijze die aansluit op de doelgroep, met betrekking tot het klachtenbeleid en de beschikbare kanalen voor het indienen van klachten.
- Overweeg een collectieve vorm, passend bij de organisatie, van onafhankelijke cliëntvertegenwoordiging.
- Deel de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken en acties die zijn ondernomen om de ondersteuning te verbeteren met zowel cliënten als alle begeleiders. Dit bevordert transparantie en vertrouwen.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij KotMadam. 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. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 2) Digitaal onderzoek (KVK, internet en SVB-portal).
- 3) Selectie van 19 cliënten aan de hand van de beschikbare informatie van de gemeente Rotterdam
- 4) Onderzoek van vier cliëntdossiers.
- 5) Analyse van medewerkersdossiers van drie begeleiders
- 6) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 7) Interviews met vijf cliënten:
- 8) Interviews met drie begeleiders, van wie één de directeur is.
- 9) Eindgesprek met de directeur van KotMadam.
- 10) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpprocedure (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.

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 op de webpagina [Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond](#).

Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

BIJLAGE 3 REACTIE KOTMADAM 27 december 2023

We blijven achter met een nare smaak over het onderzoeksproces en deze rapportage. Van de volledige transparantie die wij boden is vrijwel niets terug te zien in dit eindrapport. Zoveel behaalde successen binnen het concept KotMadam zijn niet terug te lezen. Jammer! Deze successen kwamen tot stand, juist door onze manier van werken. We hebben in het gehele proces een duidelijk verschil gevoeld tussen de onderzoekers als mens en de onderzoeker met een opdracht. Trots gedeelde ervaringen zijn zonder context in dit rapport vastgelegd zodat speculaties tot vooringenomen conclusies kunnen worden gevormd. Zonde van de kansen die dit soort onderzoeken de samenleving en het zorgsysteem zouden kunnen bieden. Samenwerken met ons aller doel goede zorg te leveren aan kwetsbare Rotterdammers. Goede zorg is o.i. zorg die is toegespitst op de wensen van de klant maar vooral op de zelfregie én verantwoordelijkheden van de klant als burger. Door rigide binnen de gestelde kaders te werken wordt de werkelijke situatie van de burger in zijn behoeften niet gekend en is absoluut maatwerk onmogelijk. Voor ons een bevestiging dat KotMadam voor deze kwetsbare burger nodig is en zou moeten blijven bestaan. De grootste vraag is of we dat nog willen. Laurens & Christine Gerlich.Hak