



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: uitkomst heronderzoek Kotmadam

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan: Kotmadam

Datum: 29 mei 2024

Per e-mail verzonden

Geachte mevrouw,

In juli 2023 heeft het Toezicht GGD Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) een preventief onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo door KotMadam. Op 24 november 2023 stelde het Toezicht Wmo het definitieve rapport naar aanleiding van dit onderzoek vast. Het oordeel van het Toezicht Wmo was dat de betreffende Wmo-ondersteuning door KotMadam grotendeels voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Het Toezicht Wmo formuleerde in het rapport drie verbetermaatregelen. KotMadam heeft tot en met 1 april 2024 de gelegenheid gekregen om deze verbetermaatregelen te implementeren en te borgen in het beleid en uitvoering. Zoals verzocht door het Toezicht Wmo, heeft u op 27 maart 2024 hierover een terugkoppeling gestuurd aan het Toezicht Wmo.

In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van het administratieve heronderzoek, dat in april en mei 2024 is uitgevoerd naar de uitvoering van deze 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 Cliëndo¹, passend bij de werkwijze van KotMadam, om de zichtbaarheid van de progressie te vergroten.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is deze maatregel voldoende uitgevoerd.

In de schriftelijke terugkoppeling van KotMadam wordt aangegeven dat er geen gebruik meer wordt gemaakt van eigen devices voor werkdoeleinden en stelt KotMadam dat alle gesprekken en huisbezoeken die plaatsvinden nauwkeuring worden vastgelegd in het ECD².

Daarbij hebben alle cliënten toegang gekregen tot het ECD mét de mogelijkheid te bewerken, wijzigen, verwijderen, etc. (alle rechten). Op die manier komt de uiterste zelfregie en zelfbepaling binnen het concept KotMadam, ondanks het rapporteren, toch tot haar recht. Aldus KotMadam.

¹ Het Elektronische Cliëntdossier van KotMadam

² Elektronisch Cliënt Dossier



Het Toezicht Wmo heeft aanvullende schriftelijk informatie bij u opgevraagd, d.d. 13 mei 2024, over het verwijderen van informatie uit het ECD door cliënten. Het was het Toezicht Wmo niet duidelijk of dit ook geldt voor registraties van begeleiders. KotMadam heeft op 14 mei 2024 hier schriftelijk op gereageerd. Hierbij geeft KotMadam aan dat een cliënt niet tot dit punt hoeft te komen als er goed en eerlijk gerapporteerd wordt. Zo wel, dan zou er sprake moeten zijn van zeer zwaarwegende belangen vanuit de cliënt om zaken te verwijderen uit het ECD. Het Toezicht Wmo vindt het een mooi initiatief dat cliënten toegang hebben tot het ECD.

Het Toezicht Wmo ziet mogelijk een risico bij het direct verwijderen dan wel wijzigen van professionele rapportages door een cliënt, als hier geen controle, afspraken en registratie op zijn. Het Toezicht Wmo heeft niet inzichtelijk of dit in het interne proces van KotMadam geborgd is, daar dit niet is opgevraagd. Het Toezicht Wmo adviseert daarom Kotmadam daar aandacht voor te houden en dit zo nodig procesmatig vast te leggen.

- 2. Zorg ervoor dat alle begeleiders in staat zijn om evidence-based benaderingen toe te passen binnen complexe situaties.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is deze maatregel voldoende uitgevoerd.

In het Kwaliteitsverslag 2024 en Handleiding Kwaliteitssysteem KotMadam³ staat onder andere vermeld dat er binnen KotMadam voortdurend reflectie plaats vindt op het handelen van de werknemers en er één keer per kwartaal ontwikkelgesprekken plaatsvinden. Tevens heeft KotMadam een externe supervisor/coach tot haar beschikking van wie de vaste begeleiders periodiek coaching krijgen.

Een andere tool waar gebruik gemaakt van kan worden is een speciale app die helpt om, bij twijfel over veiligheid of een onveilig gevoel, risico's op agressie in te schatten en zo nodig voorzorgsmaatregelen te treffen. Het advies kan worden gedownload en opgeslagen in het ECD. Op basis van wat er speelt bij cliënten, wordt bijscholing ingezet en opgenomen in het opleidingsjaarplan. Voor 2024 staat scholing op het gebied van agressie en juridische kaders gepland.

- 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.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is deze maatregel grotendeels uitgevoerd.

In het Handleiding Kwaliteitssysteem KotMadam is opgenomen dat calamiteiten direct gemeld dienen te worden bij het Toezicht Wmo als het Wmo gefinancierde zorg betreft met daarbij een verwijzing naar het mailadres van het Toezicht Wmo. Ook is opgenomen dat als de melding als calamiteit is beoordeeld het Toezicht Wmo een zelfonderzoek verwacht van de aanbieder.

Het Toezicht Wmo wil hierbij wel opmerken dat de aanbieder in de interne processen ook opneemt wie verantwoordelijk is voor het melden van de calamiteiten bij het Toezicht Wmo, zodat dit voor alle medewerkers duidelijk is. Het Toezicht Wmo adviseert KotMadam om dit nader te beschrijven en te borgen in de organisatie.

³ Zowel het kwaliteitsverslag 2024 datum 16-02-2024 versie 5.0 als Handleiding kwaliteitssysteem KotMadam datum 16-02-2024 versie 7 zijn beide op 27 maart 2024 door het Toezicht Wmo ontvangen vanuit Kotmadam.



Afsluiting onderzoek

Tot slot zal het Toezicht Wmo geen nader onderzoek uitvoeren en vertrouwt erop dat KotMadam blijft werken aan de verbetermaatregelen en waar nodig dit borgt binnen de organisatie. De gemeente Rotterdam ontvangt een kopie van deze brief.

Vragen

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief dan kunt deze per e-mail stellen aan regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl.

Met vriendelijke groet,

Toezichthouder Wmo

Bijlage:

1. Verantwoording van het Toezicht
2. Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
3. Reactie Kotmadam 29-7-2024



BIJLAGE 1 Verantwoording van het toezicht

Het Toezicht Wmo voerde een heronderzoek uit bij KotMadam naar aanleiding van een signaalonderzoek. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) De schriftelijke reactie van Kotmadam d.d.27 maart 2024 met de stand van zaken de verbetermaatregelen.
- 2) Beantwoording van aanvullende schriftelijke vragen vanuit het Toezicht Wmo door Kotmadam d.d. 14 mei 2024
- 3) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Kwaliteitsverslag 2024 versie 5.0
 - Handleiding kwaliteitssysteem KotMadam 2024 versie 7
 - Document "Terugkoppeling verbetermaatregelen KotMadam" 26-03-2024
 - Aanvullende schriftelijke informatie van 14 mei 2024
- 4) Verzending brief aan Kotmadam voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpcedure (voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief en de mogelijkheid voor KotMadam om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 5) Vaststelling brief en verzending van de brief naar de aanbieder en de betreffende gemeente 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 Kotmadam 29 juli 2024

Met uw concluderende en afsluitende brief 'uitkomst heronderzoek KotMadam' komt een einde aan een voor ons onstuimige periode met ingrijpende gevolgen op voortzetting van ons zorgconcept en daarmee behoorlijke impact op het dienstenniveau aan onze klanten.

Hoewel wij uiteraard zeer vereerd zijn met uw positieve eindoordeel, is voor ons wederom bevestigd dat de hang naar traditionele structuren binnen het zorgsysteem voor de belemmering zorgt tussen werkelijke zorgvraag van kwetsbaren en de mogelijkheden tot een passend aanbod van effectieve hulp.

De aanpassingen die wij op uw aanbeveling binnen het concept KotMadam hebben toegepast geeft weliswaar meer mogelijkheden om te controleren of onze zorg inderdaad van de beste kwaliteit is, maar geeft de hulpvrager het gevoel dat zijn wens en regie op de tweede plaats komt.

Ondanks de aanpassingen op het concept blijft onze visie op zelfregie voor de klant onverminderd sterk en is ons allergrootste doel voor de komende periode dat de klant die eerste plaats weer kan veroveren.

Dat wij als samenleving, met elkaar oog kunnen hebben voor de persoon die de hulpvraag presenteert. Oog hebben voor persoonlijke wensen en behoeften en de klant, vanuit een gevoel van erkenning en 'er mogen zijn', warmte en veiligheid kan ervaren die vleugels geeft. Vrijheid met nabijheid.