



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

Toezicht Wmo

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

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

E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Onderwerp: uitkomst opvolging
verbetermaatregelen Pameijer

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Stichting Pameijer
T.a.v. de bestuurder
Postbus 22406
3003 DK Rotterdam

Datum: 11 april 2024

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurder,

Bij brief van 7 juni 2023 reageerde het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) op een zelfonderzoek van Pameijer naar aanleiding van een incident. Op basis van dit incident en eerdere (zelf) onderzoeken van Pameijer stelde het Toezicht Wmo in deze brief ook verbeter- en aandachtspunten vast in de kwaliteit van ondersteuning die Pameijer in het kader van de Wmo biedt.

Pameijer werd verzocht om de verbeterpunten vóór 1 oktober 2023 organisatiebreed op te pakken en te borgen. Bij brief van 2 oktober 2023 gaf u een terugkoppeling op uw acties naar aanleiding van de verbeterpunten. U lichtte de gang van zaken tussentijds toe in een gesprek van 27 november 2023.

Op 13 februari 2024 deed ik samen, met mijn collega toezichthouder het heronderzoek naar de verbetermaatregelen. Met deze brief informeer ik u graag over de uitkomsten van het heronderzoek. In de bijlage wordt weergegeven hoe het onderzoek is verricht.

Verbetermaatregelen

De volgende verbetermaatregelen zijn aan Pameijer opgelegd:

- Het borgen van de kwaliteit van dossiers.
- Het in kaart brengen van risico's bij alle cliënten, de ernst daarvan taxeren, hieruit aandachtspunten formuleren ten behoeve van de ondersteuning en dit borgen in de dossiers.
- Het borgen van het betrekken van het professioneel netwerk in de organisatie.
- Het borgen van het betrekken van het sociaal netwerk in de organisatie.



Bevindingen Toezicht Wmo heronderzoek

- *Borgen van kwaliteit van dossiers*

Het verbeterpunt ten aanzien van de kwaliteit van de dossiers (waaronder het in kaart brengen van de risico's van cliënten) wordt door Pameijer herkend. De implementatie van een nieuw elektronisch cliënt dossier (ECD) begin 2023, in combinatie met de brief van het Toezicht Wmo, is als kans benut om het proces en de kwaliteit van dossiers een boost te geven. Met de daarvoor speciaal ingestelde Taskforce "Dossier op orde" stuurt en monitort Pameijer op de aanwezigheid van noodzakelijke punten in de dossiers, zoals het stellen van doelen, een gevuld persoonsbeeld, rapportages per ondersteuningsmoment, evaluaties na zes maanden en risico-inventarisaties. Medewerkers worden daarbij bewust gemaakt van het belang van een goede registratie en het feit dat dit een noodzakelijk onderdeel is van professioneel werken.

Het project heeft tot een zichtbare verbetering geleid in de dossiers. Sinds oktober 2023 richt Pameijer zich op de borging hiervan op lange termijn. Dat wordt onder andere ingeregeld door:

- Het 'dossier op orde' een vaste plek te geven op de agenda;
- Alle verbeter- en leerpunten die daaruit voortkomen één keer in de drie weken te delen met de medewerkers middels een nieuwsflits;
- Een dashboard (Power BI) waar managers en bestuurders actief kunnen sturen op 'dossier op orde' met periodieke evaluatie;
- De stuurinformatie te optimaliseren;
- Het inplannen van gesprekken van bestuurders met managers, standaard één keer in de maand en als er grote dalingen zijn in percentages of als de percentages onder de 90% liggen;
- De inhoud van de dossiers twee keer per jaar steekproefsgewijs te laten controleren door de afdeling Kwaliteit;
- De ondersteunende informatie voor medewerkers te optimaliseren.

De hiervoor genoemde interventies hebben tot een positieve ontwikkeling geleid in de kwaliteit van de dossiers. Pameijer heeft voor de monitoring een dashboard ontwikkeld. Tijdens het heronderzoek werd de volgende stand van zaken gepresenteerd:

Risico's zijn geïnventariseerd	94%
Cliënt heeft minimaal 1 doel	98%
Cliënt heeft minimaal 1 stap bij een doel	91%
Cliënt heeft een gevuld persoonsbeeld	98%
< 14 dagen gerapporteerd	87%
< 6 maanden geëvalueerd	73%
Cliënt heeft een eerste contactpersoon	86%

De zes maanden evaluaties blijven daarin wel achter, nu slechts 73% van de dossiers een evaluatie bevat. Pameijer erkent dat de evaluaties een uitdaging blijven, maar geeft aan dat er hard aan wordt gewerkt om deze op tijd in te plannen en uit te voeren. Daarbij wordt opgemerkt dat sommige evaluaties wel zijn uitgevoerd, maar niet als afgerond in het systeem zijn gezet. Ook bleek dat veel evaluaties geclusterd waren en in de vakantieperiode gepland stonden. Dat wordt in de toekomst anders georganiseerd. De cijfers bevatten ook dossiers van cliënten met bemoeizorg. Omdat die registratie anders gaat, zou het percentage gunstiger uitkomen als die dossiers eruit gefilterd zouden worden.

In ons dossieronderzoek (steekproef) behaalde Pameijer op de in de tabel genoemde aandachtspunten een 100% score. Dit met uitzondering van de zes maanden evaluatie die in één ingezien dossier niet werd gezien.



Het in kaart brengen van risico's bij alle cliënten, de ernst daarvan taxeren, hieruit aandachtspunten formuleren ten behoeve van de ondersteuning en dit borgen in de dossiers.

Voor wat betreft de risico-inventarisaties, constateren wij dat deze in alle onderzochte dossiers terugkomen. Risico-inventarisatie en -taxatie is een vast en terugkerend onderdeel van het dossier bij Pameijer doordat deze zijn opgenomen in het intake- en evaluatieproces.

Hoewel het niet als verbetermaatregel is geformuleerd, stellen wij wel vast dat er geen eenduidige afspraken zijn over de manier waarop risico's worden geïnventariseerd en getaxeerd. De medewerkers hebben de mogelijkheid om hiervoor taxatie-instrumenten of een vraagverhelderende checklist te gebruiken. Zij kunnen hiervoor ook een consultatieteam inschakelen. Het wel of niet benutten van deze mogelijkheden staat de medewerker echter vrij. Daarnaast lijken bestaande afspraken over de registratie van risico's óf onvoldoende bekend te zijn óf verschillend geïnterpreteerd te worden. De geïnterviewde arrangeur selecteert daarvoor namelijk alleen die onderwerpen waar ook een risico speelt. De geïnterviewde coördinerend wooncoach selecteert daarentegen alle onderwerpen en geeft daarbij aan of er wel of geen risico aanwezig is.

- *Borgen van betrekken professioneel netwerk bij behandeling cliënt*

Pameijer geeft aan op dit thema koploper te zijn. Er zijn bestuurlijke afspraken gemaakt die op operationeel niveau verder zijn uitgewerkt. Het convenant met verschillende GGZ partijen bestaat nu een jaar en zal binnenkort geëvalueerd worden. Wij zagen daarnaast in de dossiers terug dat er aandacht is voor het betrekken van het professioneel netwerk. Zo wordt, indien van toepassing, de behandelaar bij de risico-inventarisatie betrokken.

- *Borgen van betrekken sociaal netwerk bij behandeling cliënt*

Het sociaal netwerk wordt aan het begin van het traject in kaart gebracht en in het onderdeel 'beeldvorming' van het dossier geregistreerd. Ook wordt bekeken en besproken waar het netwerk een bijdrage kan leveren, zodat de begeleiding daarop kan aansluiten. Als een cliënt zijn netwerk wil vergroten, dan kan dit als doel worden opgenomen. Wij hebben echter niet kunnen vaststellen, en in de door Pameijer voorgedragen dossiers terug kunnen zien, welke inspanningen er worden verricht om het sociale netwerk van cliënten te betrekken, ook als cliënt daar niet voor openstaat, maar dit wel goed voor zijn traject zou zijn. Wel is dit thema terug te vinden als één van de vier nieuwe speerpunten van het jaarplan 2024 en de nieuwe koers voor de komende drie jaar. Pameijer kijkt hoe en wat er nodig is om dit onderwerp verder vorm te geven.



Oordeel

Gelet op het hiervoor vermelde komt het Toezicht Wmo per verbetermaatregel tot het volgende oordeel:

Verbeterpunt	Oordeel	Aandachtspunt en/of advies
Het borgen van de kwaliteit van de dossiers	Voldoet grotendeels: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels voldoende uitgevoerd	Alleen de zes maandelijkse evaluaties zijn op dit moment nog onvoldoende in het proces geborgd. Gelet op acties die Pameijer hierop neemt, heeft het Toezicht Wmo er vertrouwen in dat dit op afzienbare tijd in orde komt.
Het in kaart brengen van risico's bij alle cliënten, de ernst daarvan taxeren, hieruit aandachtspunten formuleren ten behoeve van de ondersteuning en dit borgen in de dossiers	Voldoet: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd	Het Toezicht Wmo adviseert Pameijer om een eenduidige werkwijze te organiseren met betrekking tot risico-inventarisatie en risico-taxatie en de registratie daarvan.
Het borgen van het betrekken van het professioneel netwerk in de organisatie	Voldoet: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd	geen
Het borgen van het betrekken van het sociaal netwerk in de organisatie	Voldoet deels: Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels voldoende uitgevoerd	Hoewel Pameijer in de gesprekken heeft aangegeven welke inspanningen er op dit vlak worden verricht, is het voor de toezichthouders onvoldoende zichtbaar op welke wijze het netwerk concreet betrokken is bij de begeleiding en welke inspanningen er worden verricht om de betrokkenheid te versterken dan wel te stimuleren.: Het Toezicht Wmo heeft er wel vertrouwen in dat Pameijer ook op dit thema zal verbeteren nu dit thema aandacht krijgt in beleid, het document 'Koers Pameijer Vindingrijk 2024-2027' en het jaarplan van 2024 en

Het Toezicht Wmo complimenteert Pameijer met de lerende, reflecterende houding en de verbeterstappen die zijn ingezet. De transparante houding van Pameijer gedurende het onderzoek wordt gewaardeerd. Het Toezicht Wmo beëindigt hierbij het heronderzoek en draagt de monitoring op de nog te nemen stappen/interventies, over aan de gemeente Rotterdam.



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,

Toezichthouder Wmo



BIJLAGE 1 Verantwoording van het toezicht

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

- 1) De schriftelijke reactie van Pameijer d.d. 2 oktober 2023 met de stand van zaken in de verbeter- en aandachtspunten
- 2) Een presentatie op 27 november 2023 met aanvullend vraaggesprek door:
 - bestuurder van Pameijer,
 - strategisch beleidsadviseur en accountmanager van Pameijer
 - gedragsdeskundig adviseur methodieken en werkwijzen van Pameijer
- 3) Interview op 13 februari 2024 met:
 - projectleider Pameijer
 - manager Pameijer
 - arrangeur Pameijer
 - (coördinerend) wooncoach
- 4) Onderzoek van vier cliëntdossiers, onder andere op de aanwezigheid van risico-inschattingen en – beoordelingen, evaluaties, aanwezigheid van sociaal en professioneel netwerk
- 5) Analyse van kwaliteitsdocumenten:
 - Koers Pameijer Vindingrijk 2024-2027
 - Teamplan Pameijer Vindingrijk 2024
 - aanvullende schriftelijke informatie met betrekking tot processen van 20 februari 2024
 - document Cyclisch werken
- 6) Eindgesprek d.d. 13 februari 2024 met de bestuurder en de strategisch beleidsadviseur en accountmanager van Pameijer
- 7) Verzending brief aan Pameijer voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgpprocedure (voorgenomen openbaarmaking van de definitieve brief en de mogelijkheid voor Pameijer 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