



Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Coach-Point
T.a.v. de directie
Nieuwe Tiendweg 11a - unit 20
2922 EN Krimpen a/d IJssel

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

Datum: 20 december 2021

Per e-mail verzonden

Geachte bestuurders

In de zomer van 2021 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) preventief toezicht uitgevoerd naar de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo door Coach-Point B.V. (hierna: Coach-Point). Het definitieve rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 3 augustus 2021 ontvangen. Het oordeel van het Toezicht Wmo was dat de Wmo-ondersteuning door Coach-Point grotendeels voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. U heeft het Toezicht Wmo op 22 november 2021 een terugkoppeling gestuurd over de uitvoering en borging van de verbetermaatregelen. Op 9 december heeft u een aantal vragen hierover beantwoord. Het Toezicht Wmo heeft een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets.

1. *Zorg ervoor dat aantoonbaar is dat cliënten akkoord zijn gegaan met de inhoud van hun zorgplan.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel in voldoende mate uitgevoerd.

2. *Borg de relevante contactgegevens en eventuele andere informatie over het informeel en formeel netwerk van alle cliënten door registratie in de cliëntdossiers (ONS) en benoem daarbij wie de regie heeft.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel grotendeels uitgevoerd.

Coach-Point geeft aan standaard een contactpersoon van de cliënt op te nemen in de dossiers. Ook geeft Coach-Point voldoende aan hoe het gebruik van



toestemmingsformulieren zal worden uitgevoerd en geborgd. Hierin wordt gevraagd naar de gegevens van de huisarts en eventuele behandelaren. Het Toezicht Wmo verwacht dat, met toestemming van cliënt en waar van toepassing, ook gegevens van andere professionals worden genoteerd, zoals van een eventuele bewindvoerder, contactpersoon bij de wooncorporatie. Wanneer meerdere professionals betrokken zijn bij een cliënt, verwacht het Toezicht Wmo, dat in de dossiers helder wordt gemaakt wie de regie over de ondersteuning en zorg aan cliënt heeft.

- 3. Zorg ervoor dat standaard een risico-taxatie wordt uitgevoerd bij de intake en tijdens de evaluatie van de ondersteuning. Stel hiervoor beleid vast (onder andere wie dit doet) en borg dit in de organisatie, onder andere door dit op te nemen in het handboek coaches (waar nodig met verwijzing naar een document in SharePoint) en borg deze procedure.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel voldoende uitgevoerd.

- 4. Voer de voorgenomen verbeterpunten uit voor wat betreft de inrichting en borging van het MIC-proces. Neem hierbij de volgende zaken mee: de definitie van een Wmo-calamiteit, het proces van melden (intern, aan het Toezicht Wmo en aan andere relevante toezichthouders), registreren en leren van Wmo-calamiteiten (door onafhankelijk onderzoek) en borging van de lessen naar aanleiding van onderzoeken.*

Het Toezicht Wmo acht deze verbetermaatregel deels uitgevoerd en verwacht dat Coach-Point binnen de organisatie borgt dat calamiteiten in het kader van de Wmo worden gemeld aan de toezichthouder.

Coach-Point geeft aan het protocol voor het melden van incidenten te hebben aangepast en hierin het melden van calamiteiten verwerkt. Het protocol is niet meegestuurd. Naar aanleiding van een vraag van het Toezicht Wmo over dit proces heeft Coach-Point schriftelijk uitleg gegeven over de wijze van monitoren op de melding calamiteiten. Het blijft voor het Toezicht Wmo onvoldoende duidelijk of het proces van melden aan het Toezicht Wmo is geborgd, dat wil zeggen wie binnen Coach-Point verantwoordelijk is voor het melden van calamiteiten in het kader van de Wmo.

Tot slot: het Toezicht Wmo waardeert dat u ook terugkoppeling heeft gegeven op de adviezen, waaruit valt op te maken dat u de adviezen grotendeels ter harte heeft genomen.

Het Toezicht Wmo vertrouwt erop dat de resterende onderdelen van de genoemde verbetermaatregelen door Coach-Point worden uitgevoerd. Hier zal het Toezicht Wmo geen onderzoek meer naar uitvoeren. Het Toezicht Wmo sluit hiermee de hertoets naar aanleiding van de verbetermaatregelen af.

De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.



Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Claudia Weeber
Toezichthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond