

DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR COACH-POINT B.V.

Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
3 augustus 2021
Definitief**

INHOUDSOPGAVE

EINDOORDEEL	2
1. INLEIDING	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Afstemming Inspectie gezondheidszorg en jeugd	3
1.3 Kwaliteitseisen	3
1.4 Coach-Point B.V.	3
2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING	5
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.	5
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp	8
2.3 Veiligheid	9
2.4 De beroepskracht.....	12
2.5 Respect en rechten.....	15
BIJLAGEN	
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING.....	17
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	18

EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond preventief toezicht uitgevoerd bij Coach-Point B.V. Deze aanbieder levert ondersteuning in het kader van de Wmo in meerdere gemeenten, onder andere in de regio Rotterdam-Rijnmond.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning grotendeels voldoet¹ aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015 en in het Toezichtskader Rotterdam-Rijnmond².

Het Toezicht Wmo verwacht dat Coach-Point voor 15 november 2021 de in dit rapport genoemde verbetermaatregelen treft en uiterlijk 22 november 2021 het Toezicht Wmo schriftelijk per verbetermaatregel informeert op welke wijze hieraan uitvoering is gegeven.

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>

1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo 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 in de afgelopen twee jaar vanuit drie gemeenten signalen ontvangen over de kwaliteit van hulp en ondersteuning door Coach-Point B.V. (hierna: Coach-Point). In deze jaren is Coach-Point als organisatie gegroeid en levert de aanbieder ondersteuning in het kader van de Wmo, Jeugdwet en Wet langdurige zorg bij meerdere gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond en daarbuiten. Naar aanleiding hiervan heeft het Toezicht Wmo in mei en juni 2021 preventief toezicht uitgevoerd naar de ondersteuning in het kader van de Wmo door Coach-Point.

1.2 Afstemming Inspectie gezondheidszorg en jeugd

In navolging van het landelijke afsprakenkader³ is het Toezicht Wmo nagegaan of de Inspectie gezondheidszorg en jeugd op dat moment Coach-Point in onderzoek had of van plan was om in dezelfde periode als het toezicht Wmo een inspectie uit te voeren. Dit was niet het geval.

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 toezicht zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

1.4 Coach-Point B.V.

Coach-Point B.V. (Kvk 24493611) is volgens de website van de aanbieder een "zorginstelling die gespecialiseerd is in het begeleiden en ondersteunen van zowel kinderen als volwassenen en (multi)probleemgezinnen met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen. Daarnaast biedt Coach-Point hulp bij pedagogische problematiek en opvoedvraagstukken."⁴

In 13 gemeenten binnen de regio Rotterdam-Rijnmond biedt Coach-Point ondersteuning in het kader van de Wmo aan cliënten met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen. In acht gemeenten heeft Coach-Point hiervoor een contract. De overige ondersteuning wordt geleverd op basis van verstrekte persoonsgebonden budgetten aan cliënten. Eind 2020 betrof het totaal aantal Wmo-clieënten bij Coach-Point bijna 200.

Bestuurder en enig aandeelhouder van Coach-Point B.V. is Adviesbureau Van IJperen B.V. (Kvk 24407642). Dit adviesbureau is tevens bestuurder en enige aandeelhouder van Vink Psychologisch Centrum B.V. Het Management Team bestaat uit de bestuurders van Coach-Point, drie gedragsdeskundigen en de coördinator van de procesbegeleiders. De medewerkers die betrokken zijn bij de ondersteuning aan cliënten zijn coaches (uitvoering van de ondersteuning), procesbegeleiders (onder andere verantwoordelijk voor de uitvoering

³ VNG <https://vng.nl/nieuws/nieuw-afsprakenkader-en-draaiboek-toezicht-sociaal-domein>

⁴ Tekst website Coach-Point, <https://www.coach-point.nl/wie-zijn-wij/>

van ondersteuning in het geval van complexe casuïstiek, bijvoorbeeld bij gezinnen) en gedragsdeskundigen (tevens teamleiders per gebied en verantwoordelijk voor de interne regie op cliënten). Vanuit kantoren in Krimpen aan den IJssel, Ridderkerk en Nissewaard worden de medewerkers aangestuurd.

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 Coach-Point grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Intake

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point het intakeproces voldoende heeft georganiseerd.

Cliënten komen bij Coach-Point terecht via huisartsen / praktijkondersteuners, Jeugdbescherming (indien jeugdigen), bewindvoerder, GGZ, hun eigen netwerk (familielid of kennis) of de gemeente (Wmo-consulenten of wijkteams). De intake van cliënten wordt gedaan door een gedragsdeskundige of door een procesbegeleider. Procesbegeleiders zijn hierin ondersteunend aan de gedragsdeskundige. Het zorgplan wordt opgesteld door één van deze twee medewerkers. Na de intake volgt een kennismakingsgesprek tussen de coach en de cliënt. Cliënten worden begeleid door één of twee coaches of door een coach en een procesbegeleider.

Dossiervorming

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de dossiervorming ten behoeve van cliënten grotendeels op orde op een aantal verbeterpunten na.

Coach-Point beschikt over een elektronisch systeem (ONS) dat voldoende mogelijkheden biedt om informatie over cliënten systematisch te verwerken door invulmogelijkheden (onder meer op leefgebieden en subonderdelen) en de mogelijkheid om documenten toe te voegen. Ondanks dit format zijn er nog sterke verschillen in de wijze waarop de informatie is verwerkt en opgeslagen in de dossiers. De beschikkingen / indicaties en (indien geformuleerd door de gemeente) de door de gemeente geformuleerde doelen zijn bij enkele cliënten in de dossiers te vinden. Voor sommige cliënten is de situatieomschrijving te vinden in het zorgplan, bij andere cliënten is deze informatie opgenomen in het evaluatieplan. In het Handboek Gedragsdeskundigen wordt in dit kader gesproken over plan van aanpak en evaluatieplan.

Informatie in de zorgplannen wordt aantoonbaar geactualiseerd, al is dit bij de ene cliënt elk half jaar, bij de andere cliënt na twee jaar. Desondanks is voor alle onderzochte cliënten op basis van de dossiers een helder beeld te krijgen van de geschiedenis van cliënt en de huidige situatie van cliënt.

In het systeem wordt vermeld dat het zorgplan met cliënt / vertegenwoordiger is besproken en dat deze akkoord is. Handtekeningen van cliënten ontbreken in de zorgplannen. Uit de interviews blijkt dat cliënten vaak mondeling of per e-mail akkoord geven. Voor vastlegging hiervan worden praktische belemmeringen genoemd.

De door Coach-Point geformuleerde doelen zijn naar oordeel van het Toezicht Wmo over het algemeen 'smart'⁵ geformuleerd en sluiten aan op de ondersteuningsvraag van de cliënt, al ontbreekt soms een termijn waarop de doelen gerealiseerd moeten zijn. Dit is deels verklaarbaar vanwege de aard van de problematiek van de doelgroep van Coach-Point; een tijdslimiet kan bij sommige doelen overigens werken. Cliënten zijn voldoende bekend met hun doelen.

Zelfredzaamheid

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point voldoende aandacht heeft voor de zelfredzaamheid van cliënten, al is de mate van zelfredzaamheid niet in één oogopslag helder in de dossiers.

Tijdens de intake heeft Coach-Point oog voor de zelfredzaamheid van cliënten; medewerkers geven in het onderzoek aan dat in de praktijk de mate van zelfredzaamheid van sommige cliënten soms gedurende het ondersteuningsproces echt duidelijk wordt. Cliënten zijn zich ervan bewust dat zij met behulp van Coach-Point aan hun zelfredzaamheid werken. Een deel van de doelgroep zal altijd enige vorm van hulp vanuit hun eigen netwerk of een organisatie (zorgaanbieder) nodig blijven hebben.

Evaluatie

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat uit de dossiers blijkt dat voldoende met de cliënt wordt geëvalueerd, dat de evaluatieverslagen-/ plannen goed van kwaliteit zijn, maar dat de richtlijnen nog niet volledig duidelijk zijn.

Volgens het Handboek Coaches en het Handboek gedragsdeskundigen plant de gedragsdeskundige de jaarlijkse evaluaties in, is de gedragsdeskundige aanwezig bij het evaluatiegesprek en schrijven coaches de evaluatieverslagen volgens een format evaluatieplan. In de instructie 'schrijven evaluatieverslagen' is opgenomen dat het verslag wordt geschreven door de coach samen met de gedragsdeskundige of procesbegeleider. Het dossieronderzoek toont aan dat evaluatieverslagen zijn opgesteld door de gedragsdeskundige en coach gezamenlijk of door twee coaches. Uit de gesprekken blijkt dat ook een procesbegeleider of een wijkteammedewerker bij de evaluatie betrokken kan zijn.

De richtlijn schrijft voor dat bij kortdurende indicaties eenmalig een evaluatie plaatsvindt; bij indicaties van een jaar of langer moet er jaarlijks en voorafgaand aan het aflopen van de indicatie een evaluatie worden uitgevoerd (resulterend in een *evaluatieplan*) en moet er tussentijds worden geëvalueerd (resulterend in een *evaluatieverslag*). Wat het verschil is tussen beide documenten is in de instructie niet toegelicht; in een voorbeeldformat worden de beide termen gebruikt.

Uit de dossiers blijkt dat de evaluaties minimaal jaarlijks, in ieder geval voorafgaand aan een herindicatie, worden uitgevoerd. Indien doelen bereikt zijn, is dit concreet aangegeven en zijn

⁵ Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden

nieuwe doelen geformuleerd, waardoor sommige evaluatieplannen als de nieuwe zorgplannen lijken te dienen. Volgens de directie is bovenstaande ook voortgekomen uit het certificeringsproces en wordt gewerkt aan een eenduidige terminologie.

Praktijk van ondersteuning

De praktijk van ondersteuning voldoet.

Uit de gesprekken met de medewerkers komt naar voren dat ze zich bewust zijn van de doelgroep waarmee ze werken, namelijk specialistische GGZ en in veel gevallen gezinnen met multi-problematiek. De ondersteuning wordt gestart met het creëren van een vertrouwensband met de cliënt /cliënten. Daarna wordt de ondersteuning op maat afgestemd voor wat de cliënt nodig heeft en wordt thuis met de cliënt aan doelen gewerkt. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden: ventilerende gesprekken, maken van een weekplanning, opvoedondersteuning, samen opruimen tot zelf de cliënten leren opruimen, stimuleren tot ontspanning, oefenen met de cliënten bij het gebruik van openbaar vervoer of het doen van boodschappen. Waar nodig ondersteunt een coach de cliënt in het voeren van gesprekken met externe partijen. Een van de medewerkers vertelt dat er gebruik gemaakt kan worden van online therapieën, die een cliënt samen met diens coach kan volgen. Waar nodig wordt ingezet op participatie door de cliënt tot vrijwilligerswerk aan te zetten, naar dagbesteding te leiden of in contact te brengen met het UWV. Hiervan zijn in het onderzoek enkele voorbeelden genoemd.

Uit de gesprekken met de cliënten blijkt dat er regelmatig begeleiding plaatsvindt en dat daarnaast telefonisch contact of contact per whatsapp mogelijk is, ook bij nood buiten werktijd. Bij de gesproken cliënten heeft Coach-Point positieve resultaten geboekt, variërend van het voorkomen van verdere achteruitgang, tot meer rust en structuur in het leven van cliënten, waaronder ook bij een cliënt die in eerste instantie zorgmijddend was. Eén cliënt maakt zich ongerust dat door bezuinigingen van de gemeente de werkdruk van haar begeleider te hoog wordt⁶.

Verbetermaatregel:

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

Adviezen:

- Zorg voor een meer eenduidige wijze van opstellen van de zorgplannen / plannen van aanpak, waarin de geschiedenis/situatiebeschrijving/problematiek/mate van zelfredzaamheid van cliënt is opgenomen en doelen zijn geformuleerd.
- Scherp de richtlijnen aan op het verschil tussen evaluatieverslagen en evaluatieplannen, zodat geborgd is wat u in welk geval verwacht van uw medewerkers.

⁶ Deze zorg zou onterecht moeten zijn; cliënt woont in een gemeente waarbij de aanbieder een vrije ruimte heeft in het verlenen van hoeveelheid ondersteuning.

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 Coach-Point grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Interne afstemming

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er voldoende afstemming plaatsvindt tussen de medewerkers van Coach-Point.

In de dossiers zijn altijd de bij de cliënten betrokken medewerkers vermeld. Coaches kunnen de taken onderling verdelen, bijvoorbeeld begeleiding op financiën/ administratie door de ene coach, terwijl de andere coach zich meer richt op activering van de cliënt.

In alle dossiers zijn rapportages opgenomen, gemaakt door de medewerkers naar aanleiding van de contactmomenten met de cliënten. De kwaliteit van de rapportages is goed. Coaches geven zelf aan bij knelpunten met elkaar af te stemmen en waar nodig te overleggen met de gedragsdeskundige. Het is voldoende duidelijk wie intern eindverantwoordelijk is voor de ondersteuning aan cliënten. Dit is standaard bij de gedragsdeskundige belegd, al vervult de procesbegeleider daar inmiddels een ondersteunende rol in.

Er zijn voldoende interne overlegmomenten (zie ook paragraaf 2.4). Overdracht tussen coaches en gedragsdeskundigen in geval van vakantie gebeurt in overleg met cliënten en acht het Toezicht Wmo voldoende geborgd.

Externe afstemming

Naar oordeel van het Toezicht Wmo stemmen medewerkers voldoende af met het sociale en professionele netwerk van cliënten.

In de dossiers is het sociale netwerk van cliënten voldoende benoemd. Er is beschreven welke rol de betreffende personen ten aanzien van de cliënt vervullen. Uit de rapportages en gesprekken blijkt voldoende dat medewerkers waar nodig contact hebben met relevante personen in het sociaal netwerk en beschikken over de benodigde contactgegevens. Zo kan een familielid of partner betrokken worden bij de evaluatie van de ondersteuning en kunnen coaches de (verhouding tussen) familieleden van cliënten betrekken bij de ondersteuning.

Medewerkers stemmen af met externe partijen zoals praktijkondersteuners van de huisarts, gemeenten, wijkteams en bewindvoerders. Medewerkers beseffen dat alleen ondersteuning niet altijd voldoende is en inzet van andere partijen nodig kan zijn. Er is daarom ook contact met verschillende GGZ-behandelaars. Er wordt veel gebruik gemaakt van Vink Psychologisch centrum voor het stellen van GGZ-diagnoses en de inzet van psychologische hulp.

Medewerkers geven aan deze constructie fijn te vinden, aangezien de nauwe samenwerking ervoor zorgt dat de wachttijd voor de cliënten van Coach-Point dan korter is. Bovendien kunnen coaches met de cliënt in praktijksituaties oefenen met hetgeen de cliënt tijdens de behandeling heeft geleerd. Het Toezicht Wmo kan deze redenering volgen.

Indien een familielid van een cliënt bij een andere aanbieder zorg ontvangt, zoekt Coach-Point daarmee eveneens afstemming. De samenwerking verloopt volgens de medewerkers positief, al moet er soms gezocht worden welke partij de regie heeft. Bij knelpunten wordt er contact opgenomen; in het uiterste geval kan er hiervoor opgeschaald worden naar de gedragsdeskundige.

Samenwerking met externe partners gebeurt voldoende met inachtneming van de rechten van de cliënt door het gebruik van toestemmingsformulieren en communicatie met de cliënt. Daarnaast biedt Coach-Point ondersteuning aan cliënten in het contact met deze partijen, bijvoorbeeld voor het regelen van praktische zaken.

Van de mogelijkheid om de gegevens van contactpersonen in het sociaal netwerk van de cliënt en de betrokken externe professionals te noteren in het systeem en daardoor te borgen, wordt naar oordeel van het Toezicht Wmo nog onvoldoende gebruik gemaakt.

Verbetermaatregel:

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.

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 Coach-Point deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Risico-inventarisatie

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point door middel van het digitale systeem voldoende heeft georganiseerd dat risico's kunnen worden geïnventariseerd, maar dat hiervoor nog geen vast beleid is en het proces daardoor nog niet volledig op eenduidige wijze is geborgd.

Risico-taxaties zijn opgenomen in het digitale systeem, uitgevoerd langs diverse leefgebieden (een lijst van standaard risico's, zoals bijvoorbeeld middelengebruik, zorgmijndend gedrag, seksueel overschrijdend gedrag, suïcide, agressie). Per risico is aangegeven of de kans laag, matig of hoog is. Bij een matige of hoge score dient te worden beschreven "hoe te handelen om tot een oplossing te komen". Risico's met betrekking tot huisvesting of eenzaamheid kunnen hier nog aan toegevoegd worden.

In de gesprekken kwam naar voren dat dit proces van risico-taxaties nog relatief nieuw is en dat er nog ervaring mee moeten worden opgedaan. Er is hierop nog geen beleid vastgesteld. Er is nog geen eenduidigheid in het moment dat de risico-taxaties zijn uitgevoerd; gedachte is om dit bij de intakes te gaan doen. De noodzaak om risico-taxaties te vernieuwen is nog niet vastgelegd in beleid. Medewerkers hebben inmiddels geconstateerd dat risico's veranderen, dus dat nieuwe risicotaxaties dan noodzakelijk zijn. Het Toezicht Wmo onderschrijft het belang om risico-taxaties te herzien wanneer risico's veranderd zijn, maar adviseert ook bij evaluaties te kijken of herziening nodig is.

In het geval van één cliënt achtte het Toezicht Wmo het risico op suïcide te laag getaxeerd in een recente risico-taxatie. Na een opmerking hierover heeft Coach-Point dit geanalyseerd en aangepast.

Risico's worden gemonitord en het bewustzijn is aanwezig dat bij het optreden van risico's er gehandeld moet worden, bijvoorbeeld door opschaling naar de behandelaar van een cliënt wanneer diens psychische problematiek gevaarlijk voor cliënt zelf wordt.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Coach-Point heeft de meldcode 'Huiselijk geweld en kindermishandeling' voldoende geborgd via de 'Instructie meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling'.

De stappen van de meldcode zijn bekend binnen de organisatie. Een van de documenten van Coach-Point geeft aan dat de meldcode vooral wordt gebruikt door de gedragsdeskundigen en opnieuw onder de aandacht gebracht zal worden onder overige medewerkers. In een van de gesprekken wordt aanvullend hierop ook Sisa / Sluis genoemd.

Calamiteiten en incidenten

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point ten aanzien van calamiteiten en incidenten deels beleid heeft ontwikkeld en geborgd in de organisatie en acht uitvoering van de door Coach-Point voorgenomen verbeterpunten van belang. Het leren naar aanleiding van calamiteiten en incidenten is naar oordeel van het Toezicht Wmo deels geborgd.

In het 'Handboek Coaches' is een paragraaf gewijd aan het doen van MIC⁷-meldingen. Er wordt hierbij een opsomming gegeven van type incidenten die gemeld moeten worden. Voor de uitvoering van een MIC-melding is er een instructie, die aangeeft in welke gevallen welke stappen in het systeem ONS doorlopen moeten worden. Tijdens een van de gesprekken wordt deze stappen in ONS getoond.

Medewerkers zijn bekend met het feit dat er een MIC-procedure is en dat zij incidenten moeten registreren.

Coach-Point heeft een analyse-document aangeleverd van 'incidenten, klachten & kindermishandeling in 2020', opgesplitst naar type incidenten en naar regio's. Het document geeft aan dat een dergelijke analyse jaarlijks aan de hand van de meldformulieren door de directie wordt uitgevoerd. De genoemde incidenten in dit document zijn niet gespecificeerd naar calamiteiten in het kader van de Wmo, Jeugdwet of Wet langdurige zorg en overige incidenten.

Over agressie richting medewerkers is een korte analyse opgenomen. Er is benoemd dat er in 2019 maatregelen zijn getroffen om te zorgen dat het aantal meldingen van agressief gedrag in de toekomst lager uitvalt, zoals extra alertheid bij de gedragsdeskundigen. Aangegeven is dat de maatregelen worden gemonitord. Er ontbreekt een analyse met leerpunten op de (in het documenten genoemde) incidenten zelfmoordpogingen en huiselijk geweld.

De analyse 2020 benoemt een aantal verbeterpunten die Coach-Point wil doorvoeren voor wat betreft het MIC-proces. Dit betreft het aanpassen van de instructie MIC, het voornemen om in 2021 opnieuw en structureel deze instructie onder de aandacht te brengen bij medewerkers en het voornemen om de MIC structureel te bespreken in de organisatie. Ook geeft het document aan dat Coach-Point voornemens is de afhandeling van incidenten anders in te richten, namelijk een directe afhandeling na melding door de gedragsdeskundige, een analyse per kwartaal en bespreking in het MDO en MT met het oog op eventuele benodigde organisatie-brede maatregelen. Het Toezicht Wmo acht het van belang dat het objectief leren van individuele calamiteiten in dit proces wordt opgenomen.

Een van de medewerkers (procesbegeleider) gaf in de gesprekken aan sinds kort benoemd te zijn als MIC-functionaris en als onderdeel van diens taak het calamiteitenproces voor Wmo-cliënten op de agenda te hebben staan.

Verbetermaatregelen:

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.
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.

⁷ Afkorting voor de term: 'Melding incidenten cliënten'

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 Coach-Point aan de gestelde kwaliteitseisen.

VOG's

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point voldoende heeft aangetoond dat medewerkers beschikken over Verklaringen omtrent het gedrag (VOG's).

Coach-Point heeft scans en in één geval een foto aangeleverd van de zes aangevraagde VOG's. In navolging van de ISO-certificering is het beleid van Coach-Point dat VOG's niet ouder dan drie jaar mogen zijn.

Vakbekwaamheid

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn medewerkers voldoende vakbekwaam: ze zijn voldoende opgeleid, er zijn voldoende mogelijkheden voor medewerkers om hun deskundigheid te ontwikkelen via interne sessies of door een training aan te vragen. Uit de gesprekken blijkt voldoende dat de medewerkers beschikken over ervaring, kennis hebben van de doelgroep, zijn opgewassen tegen de (problematiek van) de doelgroep en grotendeels weten hoe zij moeten handelen of waar nodig hulp kunnen inschakelen.

Volgens een overzicht van alle medewerkers van Coach-Point zijn enkele coaches op MBO 4-niveau geschoold en zijn de overige coaches op HBO-niveau of universitair geschoold. Gevolgde scholing is in alle gevallen op de voor de functie relevante onderwerpen, zoals zorg, psychologie of systeem therapie. De gedragsdeskundigen zijn universitair geschoold op het gebied van psychologie en in één geval aangevuld met criminologie. De diploma's van de selectie van gedragsdeskundigen, procesbegeleider en coaches bevestigen dit beeld.

De gedragsdeskundigen hebben aantoonbaar een aantal aanvullende trainingen gevolgd. De gedragsdeskundigen worden gecoacht door de directie en moeten in het kader van supervisie één keer per vier weken aan leerdoelen werken.

Van de andere medewerkers beschikt Coach-Point niet over certificaten voor gevolgde aanvullende opleidingen of trainingen. In de gesprekken geven sommige medewerkers aan aanvullende trainingen of opleidingen te hebben gevolgd en / of momenteel een training te volgen. Ook geven sommige medewerkers aan dat ze dit kunnen aanvragen bij de directie van Coach-Point. Volgens een medewerker is het een uitdaging om coaches te behouden voor de organisatie, ook wanneer Coach-Point hen een opleiding heeft laten volgen.

Uit de gesprekken blijkt verder dat medewerkers zes keer per jaar aan sessies moeten deelnemen met het oog op deskundigheidsbevordering, georganiseerd door Coach-Point. Die sessies worden verzorgd door een van de collega's, die gespecialiseerd is op een bepaald onderwerp of net daarvoor extern een training heeft gevolgd. Ook kan een persoon van een externe organisatie de sessie verzorgen, zoals Vink Psychologisch Centrum (over onderwerpen als autisme, grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie) of de Willem Schrikker Groep.

Uit een van de gesprekken kwam naar voren dat er nog onbekendheid bestaat met het laten testen van cliënten op de aanwezigheid van een lichtverstandelijke beperking⁸, ondanks dat er wel een IQ-test is afgenomen en aandacht is voor diens GGZ-problematiek.

Nieuwe medewerkers worden naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoende begeleid bij de start binnen de organisatie. Medewerkers geven aan dat Coach-Point de afgelopen jaren is geprofessionaliseerd. Dit heeft onder meer geleid tot een inwerkproces voor nieuwe medewerkers. Op het moment dat een nieuwe medewerker start bij Coach-Point, krijgt deze een map met documenten die de medewerker tot zich moet nemen, waaronder het handboek met algemene richtlijnen, de functieomschrijving van coaches en gedragsdeskundigen (de functie van procesbegeleider is relatief nieuw) die aansluiten op de activiteiten die deze functionarissen verrichten. De documenten zijn te vinden in het ICT-systeem SharePoint. De nieuwe medewerker moet aan de hand van een afvinklijst een ronde maken langs diverse functionarissen binnen Coach-Point voor informatie. Een buddy (collega) begeleidt de nieuwe medewerker in dit proces. Met de buddy kan ook een aantal keren worden overlegd over casussen.

Alle medewerkers die zijn gesproken geven aan tevreden te zijn over het werk bij Coach-Point.

Kwaliteitsmanagement

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

Coach-Point is aantoonbaar sinds 2018 NEN-EN-ISO 9001:2015 gecertificeerd door TUV Nederland voor "het begeleiden en ondersteunen van zowel kinderen als volwassenen en probleemgezinnen met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen". Dit certificaat is onlangs (19 mei 2021) vernieuwd.

De gedragsdeskundigen monitoren de kwaliteit van ondersteuning door onder meer de cliëntdossiers te checken. De procesbegeleiders zijn aangesteld om hierin hun collega-coaches te coachen.

Jaarlijks hebben coaches aan de hand van een formulier een Pop-gesprek over hun ontwikkeling met de gedragsdeskundige. Ongeveer tweederde van de medewerkers heeft een vast dienstverband. Bij een vast dienstverband hebben coaches één keer in de drie jaar een functioneringsgesprek met de directie inclusief beoordeling. Ook een functieverandering of salariswijziging is reden voor een gesprek. Medewerkers met een tijdelijk dienstverband hebben een gesprek op het moment van beëindiging of verlening van hun contract. Een notulist maakt verslag van de gesprekken die bij akkoord wordt opgeslagen in het dossier.

⁸ Bijvoorbeeld de SKILL-test

Overleg en intervisies

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Coach-Point ervoor zorgt dat medewerkers voldoende intern kunnen afstemmen.

Er zijn verschillende overlegvormen. Voor coaches wordt werkbegeleiding en intervisie georganiseerd. Werkbegeleiding vindt eens in de drie tot zes weken in groepjes van 6 tot 7 personen plaats onder leiding van procesbegeleiders. Hierin worden cases besproken⁹. Tijdens intervisie worden richtlijnen van de organisatie doorgenomen en wordt onder begeleiding van een daarvoor aangewezen medewerker besproken wat de begeleiding met de coaches zelf doet. Deze intervisies vonden oorspronkelijk eens in de vier weken plaats, gedurende de coronapandemie was dit eens per zes weken.

Voor de gedragsdeskundigen wordt eens in de twee weken onder leiding van een medewerker van Vink Psychologisch Centrum supervisie georganiseerd.

Stagiaires

Volgens Coach-Point zijn er momenteel geen stagiaires. Stagiaires zijn er voorheen wel geweest. Beleid is dat zij met een medewerker meegaan naar cliënten.

Advies:

- Zorg ervoor dat u inzichtelijk heeft welke aanvullende trainingen uw beroepskrachten hebben gevolgd en aan welke sessie voor deskundigheidsbevordering zij hebben deelgenomen, zodat voor u helder is waarop eventuele aanvullingen nodig zijn met het oog op de problematiek van de doelgroep.
- Check in hoeverre er bij medewerkers kennis is over het herkennen van, kunnen vaststellen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking. Zorg waar nodig voor een training hierop.

⁹ Voor cliënten uit twee gemeenten in de regio geldt hiervoor een uitzondering vanwege financiële beperkingen.

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, bezit 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 Coach-Point aan de gestelde kwaliteitseisen.

Bejegening

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat medewerkers betrokken zijn en cliënten passend en correct bejegenen. Medewerkers gaan op de juiste wijze met vertrouwelijke informatie om. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid omtrent gewenst gedrag is geborgd.

Cliënten krijgen bij de intake een informatiemap. Hierin is algemene informatie (onder andere over de bereikbaarheid van Coach-Point) opgenomen, de gedragscode voor medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen, uitleg over de aanvraag van een indicatie inclusief een voorbeeld-beschikking, afspraken rond de declaratie / facturatie, de algemene voorwaarden en een formulier voor de toestemmingsverklaring voor het verwerken en uitwisselen van cliëntgegevens.

De gedragscode biedt voldoende inzicht voor medewerkers wat er van hen verwacht wordt in de bejegening van cliënten. Medewerkers zijn zich bewust van wat gewenst en ongewenst gedrag richting cliënten is.

In het Handboek Coaches is opgenomen dat privacygevoelige email vertrouwelijk via Zorgmail verstuurd moet worden. Op de website van Coach-Point is een privacy statement opgenomen.

Cliënttevredenheid

Cliënten zijn tevreden over de ondersteuning. Cliënttevredenheid wordt naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoende door Coach-Point gemonitord, al zou het nog beter zijn als Coach-Point bij evaluatie van de ondersteuning ook de tevredenheid van cliënten zou registreren.

Cliënten geven in de interviews aan zeer tevreden te zijn over de ondersteuning door Coach-Point. Cliënten hebben veel waardering voor hun begeleiders voor wat betreft laagdrempeligheid en inzet. In een enkel geval wordt de begeleider als zeer belangrijk voor de cliënt beschouwt. Ook het feit dat ook een procesbegeleider of gedragsdeskundige de cliënt wel eens opzoekt, levert waardering op. Een familielid van een cliënt heeft eerder ondersteuning gekregen van Coach Point, maar ontvangt nu ondersteuning van een andere aanbieder. Dit komt niet door ontevredenheid over de eerder geleverde ondersteuning, maar

de betreffende persoon meende vanaf een bepaald moment geen vooruitgang meer via Coach Point te kunnen boeken.

In het handboek gedragsdeskundigen is benoemd dat er een tevredenheidsonderzoek ingevuld moet worden bij de start en een (half)jaarlijks evaluatie. In het merendeel van de onderzochte dossiers wordt geen melding gemaakt over de tevredenheid van de cliënt, ook niet in de evaluatieplannen. Eén cliënt geeft aan dat de gemeente bij het evalueren van de ondersteuning vraagt naar diens tevredenheid over Coach-Point. Een cliënt benoemt wel eens een klanttevredenheidsonderzoek te hebben ingevuld. Wel wordt er jaarlijks cliënttevredenheidsmeting gedaan, resulterend in overzichtsrapportage.

Cliëntenraad

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

Er is een cliëntenraad. Alle gesproken medewerkers zijn hiervan op de hoogte, twee van de medewerkers weten minimaal één cliënt te noemen die daar deel vanuit maakt, een andere medewerker weet dat de directeur betrokken is bij de cliëntenraad. Cliënten zijn niet bekend met de cliëntenraad. Ze geven aan dat ze zich dat niet meer herinneren, omdat ze al langer ondersteuning krijgen. Daarnaast geven ze aan dat ze weten dat ze eventuele klachten met hun coach of met de gedragsdeskundige kunnen bespreken.

Klachtenbeleid

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het klachtenbeleid voldoende is geïmplementeerd en geborgd.

In de introductiemap is in enkele regels verwoord wat een cliënt kan doen bij een klacht: bespreken met de betrokken coach(es) of de gedragsdeskundige. Bij behoefte aan het indienen van een officiële klacht kan een cliënt via een emailadres van Coach-Point een klachtenformulier opvragen.

Coach-Point heeft daarnaast een klachtenregeling. Deze is te vinden op de website. Hierin is vastgelegd hoe klachten ingediend en afgehandeld kunnen worden. Dit document benoemt de onafhankelijke klachtenfunctionaris (erisietsmisgegaan.nl), de cliëntvertrouwenspersoon (de bereikbaarheidsgegevens hiervan zijn in het handboek coaches opgenomen) en benoemt dat de (externe) geschillencommissie via erisietsmisgegaan.nl benaderd kan worden.

Cliënten kennen dit beleid niet expliciet. Wel blijkt uit de gesprekken met cliënten dat zij zich vrij voelen om met hun coach of bij de organisatie eventuele klachten aan te kaarten.

Advies:

- Vraag tijdens de evaluatiemomenten naar de tevredenheid van de cliënten en borg dit in de evaluatieplannen.

BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Coach-Point. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van schriftelijke en digitale informatie, waaronder informatie verkregen uit structureel toezicht in 2016.
- 2) Aankondiging per brief van het onderzoek bij de aanbieder.
- 3) Telefonische afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming per e-mail en per telefoon over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 4) Selectie van acht cliënten aan de hand van de beschikbare informatie over cliënten van de BAR-gemeenten en de gemeente Nissewaard.
- 5) Onderzoek van zes cliëntdossiers
- 6) Onderzoek naar de aanwezigheid van VOG's en gevolgde opleidingen en bijscholing van 6 medewerkers: 4 coaches (betrokken bij de geïnterviewde cliënten, waarvan twee tevens de rol van procesbegeleider vervullen) en 2 gedragsdeskundigen, werkzaam in de gebieden met o.a. Nissewaard en de BAR-gemeenten.
- 7) Analyse van kwaliteitsdocumenten
- 8) Interviews met 4 cliënten bij cliënten thuis, waarvan twee in aanwezigheid van de coach
- 9) Interviews met 4 medewerkers: drie coaches (waarvan twee tevens procesbegeleider) en één gedragsdeskundige
- 10) Eindgesprek met de directie van Coach-Point
- 11) Verzending rapport met bevindingen en oordeel aan aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging van de vervolgprocedure in de vorm van voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren naar aanleiding van het definitieve rapport.
- 12) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder, de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

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, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksewaard.

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/toezicht-wmo
Email: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl