



Gelderland-Midden

Jaarverslag Wmo toezicht 2021

Januari 2021

In het jaar 2021 bouwden we verder aan het Wmo toezicht in de regio VGGM (Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden¹). Dit hebben wij gedaan in nauwe samenwerking met de gemeenten in ons werkgebied.

De visie en missie van VGGM *“het op een efficiënte wijze inzetten van haar middelen voor een optimale waarborging van de kwaliteit van het leven, in casu de veiligheid en de gezondheid, van de inwoners van het verzorgingsgebied”*, sluiten naadloos aan op het werk van de toezichthouders Wmo van GGD Gelderland-Midden.

Door kritisch onderzoek te doen naar de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die veelal aan kwetsbare inwoners wordt geboden, beoordelen de toezichthouders Wmo of deze kwaliteit aan de (wettelijke en gemeentelijke) eisen voldoet. Dit onderzoek resulteert in een (openbaar) rapport, met daarin de conclusies van het uitgevoerde onderzoek en een (handhavings)advies voor gemeenten en de betreffende aanbieder.

In dit jaaroverzicht blikken we terug op de resultaten over het jaar 2021.

Wat hebben we gedaan in 2021?

- Onderzoeken uitgevoerd:
 - Kwaliteitsonderzoeken:
 - Signaal gestuurde onderzoeken;
 - Proactieve onderzoeken, waaronder quickscans;
 - Nadere onderzoeken;
 - Calamiteiten onderzoeken:
 - Een calamiteitenonderzoek uitgevoerd door de toezichthouder;
 - Beoordeling door de toezichthouder van interne onderzoeken die door aanbieders zijn uitgevoerd;
 - Beoordeling van een onderzoek uit een andere regio vanwege betrokkenheid van de GGD bij de calamiteit;
 - Vervolgonderzoek uitgevoerd op een calamiteitenonderzoek in 2020.
- Per 01-01-2021 is de GGD door alle gemeenten aangewezen als toezichthouder en door alle gemeenten gemandateerd om de rapporten van kwaliteitsonderzoeken openbaar te maken. Alle rapporten van kwaliteitsonderzoeken worden per 01-01-2021 voor alle gemeenten actief openbaar gemaakt op de website van VGGM. In 2022 zal onderzocht worden of het wenselijk is dat publicatie op een landelijke website zal plaatsvinden.
- In 2021 is geïnvesteerd in het verbeteren van de informatievoorziening aan gemeenten en zorgaanbieders, bijvoorbeeld ten aanzien van het melden van calamiteiten, het geven van informatie over de uitvoer van het toezicht en het proces bij het openbaar maken van rapporten; hiervoor zijn factsheets ontwikkeld die actief aan aanbieders verstrekt worden.
- Meegewerkt aan het opstellen van een landelijke e-learning voor beginnende Wmo-toezichthouders.
- Samengewerkt met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en Wmo toezichthouders van andere GGD-en en in enkele gevallen gezamenlijk onderzoek uitgevoerd.
- Binnen de Regio Centraal Gelderland is deelgenomen aan een overleg waarin signalen worden besproken en aan een regionale werkgroep over kwaliteit en rechtmatigheid.
- Daarnaast heeft afstemming en uitwisseling van informatie plaatsgevonden in landelijke overleggen met toezichthouders.

¹ Sinds 1 januari 2015 is GGD Gelderland-Midden verantwoordelijk voor het toezicht op maatschappelijke voorzieningen in de regio Gelderland-Midden. Deze taak vloeit voort uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO 2015).

Resultaten toezicht calamiteiten

Aantallen

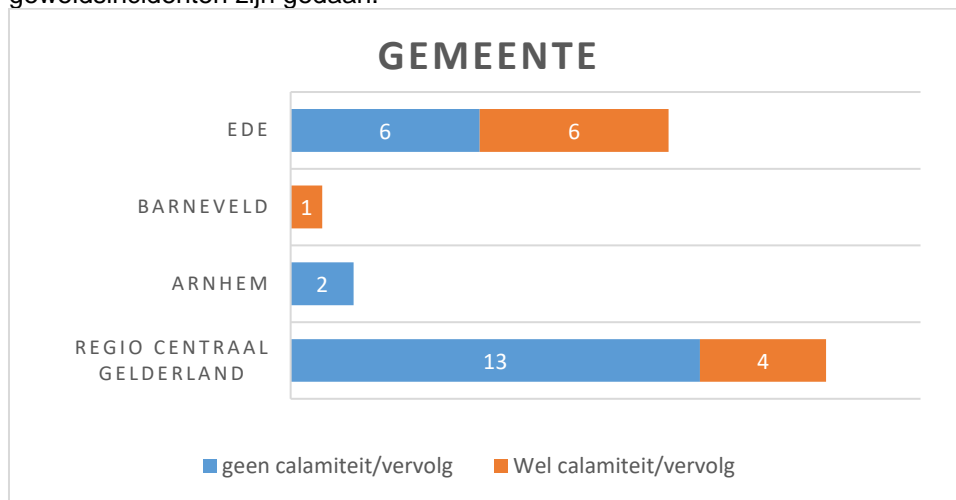
Conform artikel 3.4 van de WMO2015 moet een aanbieder onverwijld melding doen bij een toezichthoudend ambtenaar van:

- Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- Aanvullend dient een aanbieder, conform het vastgestelde protocol “Toezicht calamiteiten” van VGGM ook “andere gebeurtenissen”.² te melden bij de toezichthoudend ambtenaar.

In quickscans en kwaliteitsonderzoeken wordt het melden van calamiteiten besproken met zorgaanbieders om de bekendheid hiermee te vergroten. Daarnaast is een factsheet opgesteld omtrent het melden van calamiteiten. Deze is inmiddels op de website van de GGD geplaatst en wordt door gemeenten en VGGM actief gedeeld met zorgaanbieders.

Het aantal meldingen van calamiteiten is toegenomen. In 2021 zijn door Wmo aanbieders 31 meldingen gedaan van calamiteiten en geweldsincidenten. Tevens is een melding gedaan van een “andere gebeurtenis”; een gebeurtenis met mogelijk impact of maatschappelijke onrust. Na analyse bleek bij 11 meldingen sprake van een daadwerkelijke calamiteit of geweldsincident. Hier is in de meeste gevallen de aanbieder gevraagd onderzoek naar de gebeurtenis te verrichten en hierover aan de toezichthouder te rapporteren. Bij 1 melding heeft onderzoek door de toezichthouder plaatsgevonden.

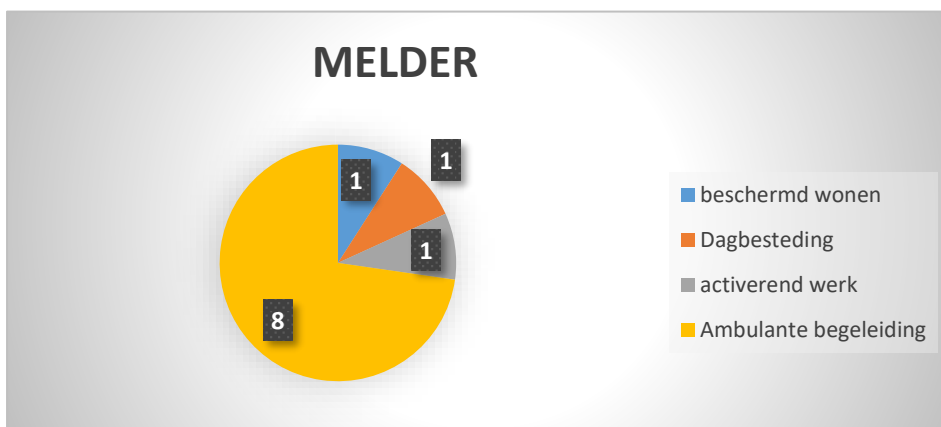
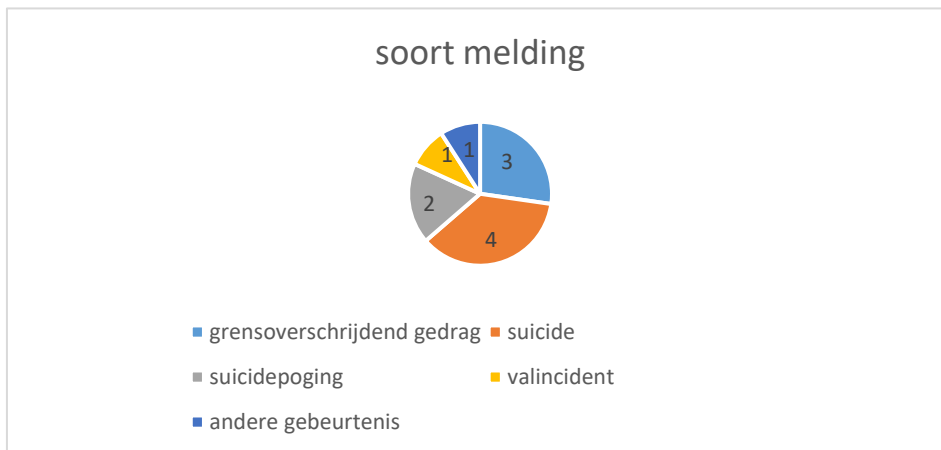
Onderstaand overzicht geeft weer vanuit welke gemeenten de meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten zijn gedaan.



In 2021 zijn geen meldingen ontvangen vanuit de gemeente Nijkerk en de gemeente Scherpenzeel. Relatief zijn veel meldingen vanuit de gemeente Ede ontvangen.

² Deze “andere gebeurtenissen” zijn niet direct cliënt gebonden, maar hebben wel (potentieel) een schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening en/of veroorzaken een (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust, waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen. Op basis van de melding bepaalt de toezichthouder in overleg met de gemeente of een onderzoek moet plaatsvinden.

Onderstaande overzichten geven het soort melding en de melder weer.

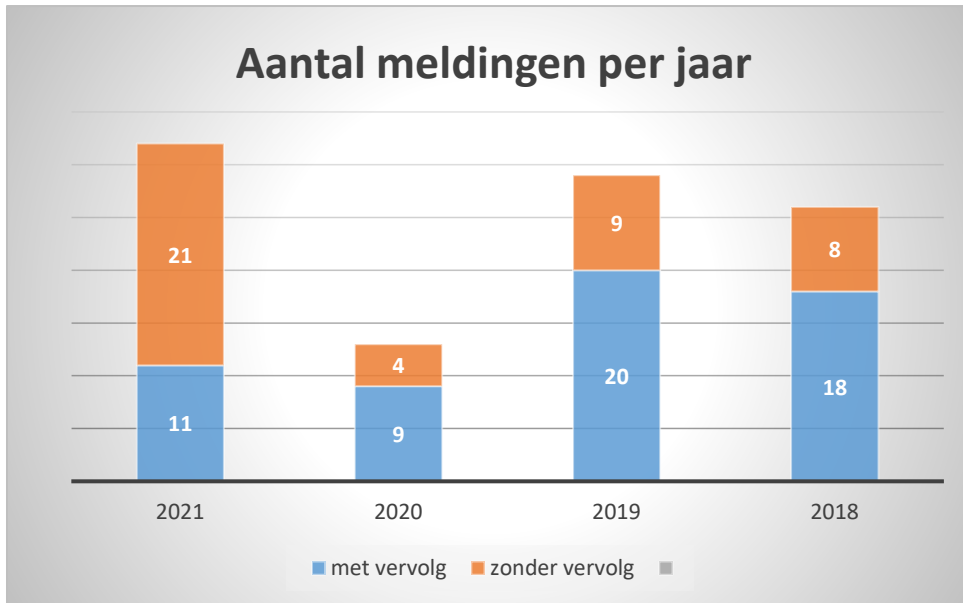


In 2021 zijn calamiteitenonderzoeken uitgevoerd:

- Naar aanleiding van de meldingen zijn 9 calamiteitenonderzoeken uitgevoerd door de aanbieder zelf waarna beoordeling van de onderzoeksrapportage heeft plaatsgevonden door de Wmo toezichthouder;
- Naar aanleiding van een melding van een “andere gebeurtenis” heeft door de betreffende gemeente evaluatie in de keten plaatsgevonden;
- Naar aanleiding van een melding is een calamiteitenonderzoek uitgevoerd door de Wmo toezichthouder;
- Er heeft collegiale beoordeling plaatsgevonden van een onderzoek van een aanbieder buiten de regio vanwege betrokkenheid door de betreffende toezichthoudende GGD bij de calamiteit;
- Op een calamiteitenonderzoek uit 2020 heeft vervolgonderzoek plaatsgevonden, waarbij de toezichthouder beoordeeld heeft of de gestelde verbetermaatregelen opgevolgd en geborgd zijn.

Over de onderzoeken vond in enkele gevallen nauwe samenwerking plaats met de IGJ vanwege betrokkenheid van GGZ-aanbieders bij de gebeurtenissen.

Uit meerdere onderzoeken bleken aandachtspunten met betrekking tot de samenwerking met de betreffende GGZ-aanbieders. Deze zijn besproken met de IGJ. Ook is het verschil in werkwijze ten aanzien van het melden van calamiteiten en aandachtspunten die volgen uit de onderzoeken besproken met de IGJ, waarbij samenwerkingsafspraken gemaakt zijn.



Wat viel op?

- In 2020 waren ten opzichte van voorgaande jaren minder calamiteitenmeldingen gedaan bij de toezichthouder, waarschijnlijk deels vanwege de coronapandemie. In 2021 zijn fors meer meldingen gedaan van calamiteiten dan in 2020 en ook meer dan in de jaren hiervoor.
- Bij het merendeel van de meldingen bleek na analyse geen sprake van een meldingsplichtige gebeurtenis, doordat er bijvoorbeeld geen relatie was tussen een gebeurtenis en de kwaliteit van zorg of geen sprake was van schade voor een cliënt.
- Zorgaanbieders namen laagdrempelig contact op met de toezichthouders om overleg te voeren over een gebeurtenis en te bespreken of deze gemeld zou moeten worden. Hiermee zijn de lijnen met zorgaanbieders veelal kort.
- Er zijn 2 meldingen gedaan vanuit gemeenten die vallen binnen de Regio Centraal Gelderland, waarbij de betreffende voorzieningen buiten de contractering van Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (MGR) vielen. Daarom heeft het vervolg in afstemming met de betreffende gemeente plaatsgevonden en niet met de MGR.
- In 2021 zijn geen meldingen ontvangen uit de gemeente Nijkerk en de gemeente Scherpenzeel.
- In vergelijking met andere gemeenten is, evenals in 2020, relatief veel gemeld vanuit de gemeente Ede.
- Uit de onderzoeken bleken aandachtspunten ten aanzien van de samenwerking met GGZ-aanbieders. Deze zijn besproken met de IGJ.

Aanbevelingen

- Vanuit landelijke werkgroepen blijkt verschil in de werkwijze van GGD-en ten aanzien van het melden van calamiteiten en het vervolgen hiervan. Het is wenselijk hiervoor een uniforme werkwijze te organiseren.

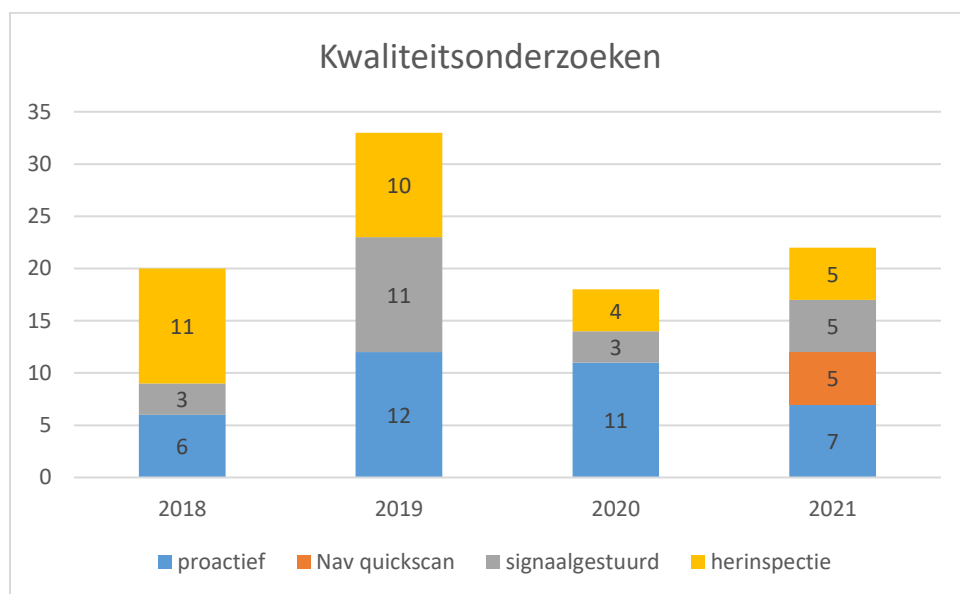
Resultaten toezicht kwaliteit

Aantallen

De Wmo 2015 verplicht gemeenten toe te zien op de kwaliteit en continuïteit van Wmo-voorzieningen. Volgens de Wmo is een voorziening van goede kwaliteit als aan de volgende eisen is voldaan:

- De voorziening is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgerichtheid;
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op de andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- Ondersteuning en begeleiding is in overstemming met de verantwoordelijkheid die op de beroepskracht berust en vloeit voort uit de professionele standaard;
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor de rechten van de cliënt.

VGGM is door alle gemeenten in de regio Gelderland Midden aangewezen als toezichthouder kwaliteit en er wordt voor alle gemeenten kwaliteitstoezicht uitgevoerd. Voor 2021 was het toezicht in enkele gemeenten enkel signaalgestuurd. In 2021 heeft voor iedere gemeente in de regio Gelderland Midden proactief toezicht plaatsgevonden.



De volgende 11 gemeenten hebben de taken binnen de Wmo ten aanzien van inkoop en kwaliteit ondergebracht bij Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (MGR): Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

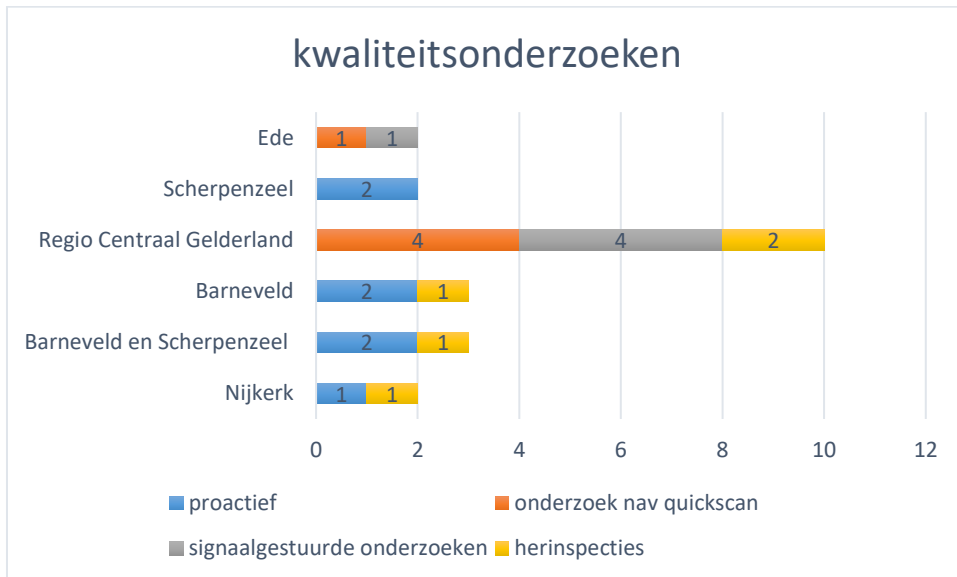
Met de overige 4 gemeenten, Ede, Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel, zijn individuele afspraken gemaakt ten aanzien van het toezicht op de Wmo.

Vormen van toezicht en verschillen per gemeente

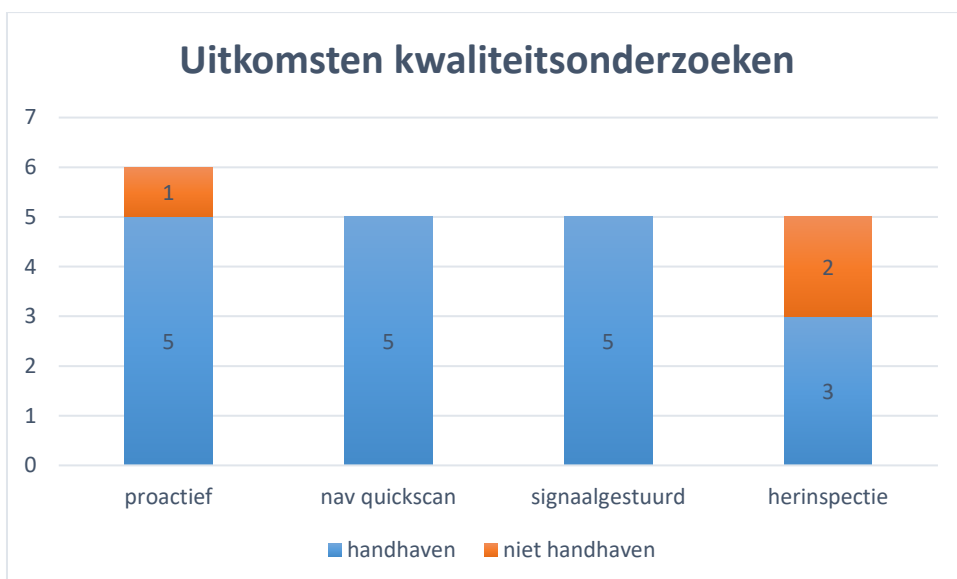
- In de gemeenten Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel wordt structureel proactief toezicht uitgevoerd met kwaliteitsonderzoeken.
- In de Regio Centraal Gelderland en de gemeente Ede is proactief toezicht vormgegeven d.m.v. het uitvoeren van verkorte onderzoeken; quickscans. Naar aanleiding van deze quickscans kunnen volledige onderzoeken uitgevoerd worden.
- In 2022 en 2023 zal ook binnen de gemeente Nijkerk, naast de uitvoer van volledige kwaliteitsonderzoeken, proactief toezicht worden uitgevoerd middels de uitvoer van quickscans. Hierbij zullen alle gecontracteerde zorgaanbieders in 2 jaar tijd getoetst worden.
- In 2022 zal in opdracht van de gemeenten Barneveld en Scherpenzeel gestart worden met de uitvoer van quickscans in deze gemeenten.

- Gemeenten Ede en Scherpenzeel hebben gekozen voor het bieden van herstelaanbod gedurende het proces van kwaliteitsonderzoek, voorafgaand aan het opstellen en afronden van het rapport naar aanleiding van een uitgevoerd kwaliteitsonderzoek.

In 2021 zijn 22 kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd; onderstaand schema geeft weer in opdracht van welke gemeenten de onderzoeken hebben plaatsgevonden. Vanwege de corona maatregelen werden soms (delen van) onderzoeken digitaal uitgevoerd.



Vanaf 2021 wordt door de toezichthouder enkel geadviseerd aan gemeenten om wel of niet te handhaven. Over de inhoud van handhaving wordt geen advies meer uitgebracht. In 2021 is voor het merendeel van de onderzoeken geadviseerd aan gemeenten om te handhaven. Slechts in 3 van de 22 onderzoeken adviseerde de toezichthouder niet te handhaven.

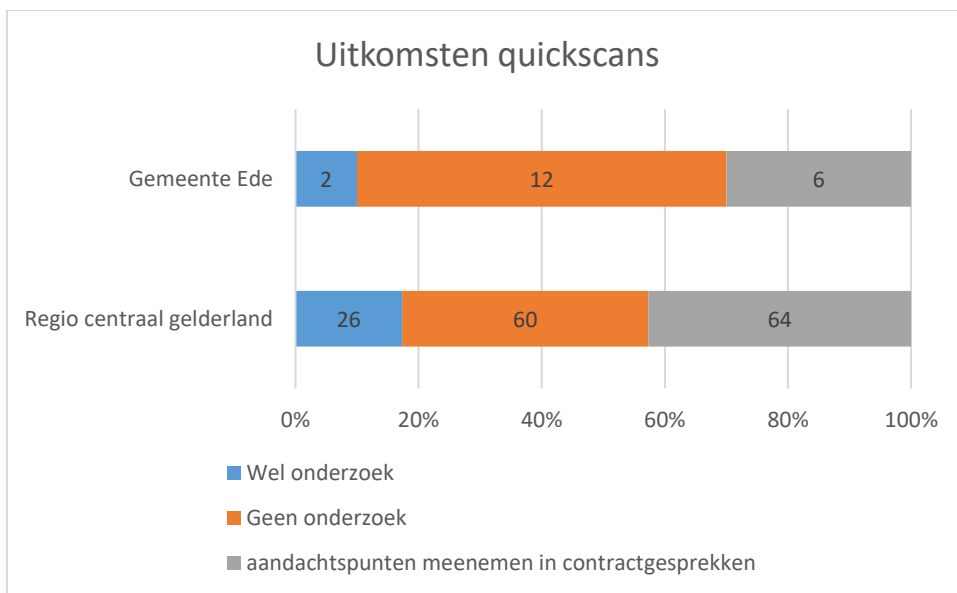


Quickscans

Naast het uitvoeren van volledige kwaliteitsonderzoeken is in 2021 gestart met het uitvoeren van zgn. quickscans. De quickscan is een verkorte variant van een kwaliteitsonderzoek, waarin geselecteerde basiseisen worden getoetst. Van een quickscan wordt geen rapport geschreven maar een gespreksverslag met een advies om al dan geen volledig onderzoek uit te voeren.

In 2021 zijn 150 QuickScans uitgevoerd voor de Regio Centraal Gelderland en 20 quickscans voor de gemeente Ede. Op basis hiervan is bij 28 aanbieders geadviseerd een volledig kwaliteitsonderzoek uit te voeren.

Quickscans zijn vanwege efficiëntie en de geldende coronamaatregelen zoveel mogelijk digitaal uitgevoerd. Quickscans waarbij een locatiebezoek noodzakelijk is vanwege de aard van de werkzaamheden (dagbesteding en activerend werk), zijn op locatie uitgevoerd.



In de eerste helft van 2022 zullen alle gecontracteerde zorgaanbieders binnen de MGR getoetst zijn middels een quickscan. Evaluatie op de resultaten zal plaatsvinden waarna bepaald zal worden hoe toezicht vervolgens georganiseerd zal worden.

Wat viel op?

- In 2021 lag de nadruk op proactief toezicht met de uitvoer van quickscans en de uitvoer van proactieve kwaliteitsonderzoeken. In 2022 zal dit gecontinueerd worden en zal de werkwijze met de inzet van quickscans in meer gemeenten uitgevoerd worden.
- Binnen de gemeente Ede zijn enkele quickscans uitgevoerd bij PGB aanbieders. Het merendeel van de aanbieders voldeed niet aan de gestelde eisen.
- In 2021 hebben quickscans plaatsgevonden in opdracht van meerdere gemeenten. Met 1 bezoek aan een aanbieder zijn quickscans voor 2 gemeenten/regio uitgevoerd. Dit is efficiënt voor de aanbieder en de toezichthouder en omdat slechts één bezoek/afspraken hoeft plaats te vinden is de ureninvestering per quickscan lager.

Aanbevelingen

- Het is wenselijk het toezicht op PGB aanbieders in alle VGGM-gemeenten (of alle gemeenten behorende bij de VGGM-regio) te organiseren.
- Ook het krijgen van zicht op de geboden kwaliteit door onderaannemers van gecontracteerde aanbieders is gewenst.
- In 2021 hebben al quickscans bij een aanbieder voor meerdere gemeenten/regio plaatsgevonden. Het is wenselijk hierbij ook de gemeenten te betrekken die in 2022 starten met de uitvoer van quickscans en goede afspraken te maken over de uitwisseling van informatie.

Hoe verder in 2022?

- In samenwerking met gemeenten de uitvoering en de handhaving van het toezicht op de Wmo voorzieningen verder professionaliseren, bijvoorbeeld door het maken van afspraken over de uitwisseling van informatie, de uitvoer van gezamenlijk toezicht en het opstellen van handhavingsbeleid door gemeenten.
- Adviseren en meedenken door de toezichthouders Wmo met gemeenten over het zo optimaal mogelijk uitvoeren van het toezicht op de kwaliteit.
- Afspraken maken omtrent de opzet en inbreng in het regionaal overleg.
- De wijze en vorm van proactief toezicht zal verder ontwikkeld worden. Hierbij zal ook het vervolg op quickscans verder vormgegeven worden.
- Alle goede samenwerkingsvormen met gemeenten en andere (landelijke) partijen continueren en waar mogelijk intensiveren.
- Verder investeren in samenwerking IGJ.
- Kennis blijven delen tijdens de landelijke bijeenkomsten voor Wmo toezichthouders.
- Stimuleren en waar nodig adviseren betreft het opstellen van (regionaal) handhavingsbeleid gemeenten.
- Samenwerking toezichthouders rechtsmatigheid en toezichthouders kwaliteit intensiveren.
- Blijven participeren in werkgroepen (regionaal en landelijk).
- Aangesloten blijven bij de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van vervolg op de rapportage over de "toekomstscenario's WMO toezicht" en de jaarlijkse rapportages van de IGJ over het Wmo toezicht.