

# WMO TOEZICHT

## Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve

Adres: Grintweg 295

Postcode en woonplaats: 6704 AR Wageningen

KvK nummer: 09163244

Zorgvorm: Groepsbegeleiding

Datum inspectie: 12 december 2023

In opdracht van: Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland en gemeente Wageningen

## Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aanleiding en doelstelling	3
Toetsingskader en rapportage	4
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	4
Onderzoek	5
Conclusie en advies	6
Bevindingen	8
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
2. Melden van calamiteiten	9
Schriftelijke reactie AANBIEDER	10
Bronoverzicht	11
Gegevensoverzicht	12

# INLEIDING

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

11 Gemeenten in de regio Centraal Gelderland hebben deze taak ondergebracht bij Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (MGR), te weten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

De Wmo 2015 regelt in artikel 6.1. dat gemeenten een toezichthoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden heeft een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve te Wageningen.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen MGR SDCG), waarbij de gemeente Wageningen als opdrachtgevende gemeente optreedt.

In dit onderzoek zijn de eisen getoetst die betrekking hebben op het melden van incidenten en calamiteiten.

Uitgangspunt voor het toezicht zijn de kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 aangevuld met alle eisen en voorwaarden waaronder de aanbieder gecontracteerd is binnen Inkoop 2020.

Zorgaanbieders die Wmo ondersteuning bieden, leveren vaak ook langdurige zorg (Wlz). Op de langdurige zorg wordt toezicht gehouden door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

De rapporten van Wmo kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van de GGD Gelderland – Midden worden gepubliceerd op de website [www.ggdgm.nl](http://www.ggdgm.nl).

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve kan worden ingediend bij de gemeente Wageningen.

## Aanleiding en doelstelling

Uit uitgevoerde quickscans door GGD Gelderland-Midden bij alle gecontracteerde Wmo- aanbieders en het rapport 'Wmo-toezicht 2021' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd blijkt dat het aantal calamiteitenmeldingen en -onderzoeken laag is. De veronderstelling van zowel de IGJ als de GGD is dat de prevalentie van calamiteiten hoger is dan het huidige beeld laat zien.

Om deze reden voert de GGD Gelderland-Midden in 2023 en 2024 risicogestuurd toezicht uit. Hiervoor zijn middels een steekproef aanbieders geselecteerd voor een kwaliteitsonderzoek. In dit onderzoek wordt getoetst of de aanbieder voldoet aan de eisen ten aanzien van het melden van incidenten en het melden van calamiteiten. De toezichthouder maakt hierbij gebruik van de relevante wetgeving en daarop gebaseerde regionale contracteisen en voorwaarden.

Dit toezicht heeft twee belangrijke doelstellingen:

- Meer inzicht krijgen in hoeverre aanbieders het calamiteitenbeleid in hun organisatie hebben geïntegreerd;
- Bijdragen aan het verhogen van het aantal calamiteitenmeldingen.

### **Toetsingskader en rapportage**

De toezichthouder heeft voor dit onderzoek een toezichtskader ontwikkeld waarin is vastgelegd welke thema's aan de orde komen en welke normen daarbij worden gehanteerd.

Over het risicogestuurde toezicht worden door de GGD per aanbieder de resultaten in een onderzoeksrapport beschreven. Daarnaast schrijft de GGD een algemene eindrapportage ter afsluiting van het risicogestuurde toezicht, waarin de resultaten en conclusies zijn beschreven die volgen uit alle inspectiebezoeken.

Zie de volgende link voor de algemene eindrapportage: <https://professionals.ggdgm.nl/voor-professionals/wmo/algemene-eindrapportage-wmo-toezicht>

### **Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep**

Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve met rechtsvorm vennootschap onder firma (vof) biedt sinds 2006 ondersteuning binnen de zorgvorm groepsbegeleiding. De ondersteuning vindt plaats op basis van Wmo- en Wlz financiering. Momenteel wordt aan 21 cliënten ondersteuning geboden. Hiervan beschikken negen cliënten over een Wmo beschikking voor groepsbegeleiding stabiel en/of ontwikkeling van de gemeente Wageningen of gemeente Renkum. De overige twaalf cliënten ontvangen ondersteuning op basis van een Wlz indicatie.

In het algemeen betreft het oudere cliënten die veelal (beginnend) dementerend zijn.

De groepsbegeleiding wordt geboden op de locatie in Wageningen door de twee eigenaren, vier beroepskrachten en 45 vrijwilligers. Eindverantwoordelijkheid voor de ondersteuning en besluitvorming ligt bij de twee eigenaren.

Per dagdeel is op de zorg- en recreatieboerderij plaats voor acht cliënten. Per dagdeel zijn twee beroepskrachten (waarvan minimaal één op de groep) en twee vrijwilligers op de locatie aanwezig.

Over de groepsbegeleiding schrijft de aanbieder in haar jaarverslag 2022 het volgende: “Op De Willemshoeve kunnen onze gasten genieten van de rustige en landelijke groene omgeving terwijl zij de vreugde van het landleven ondervinden. Er is een belevingstuin aanwezig waar de methodiek zintuigactivering kan worden ingezet. In deze belevingstuin worden de verschillende zintuigen geprikkeld: ruiken, voelen, proeven, horen en zien. In de belevingstuin en rondom de hoeve kan aan verschillende activiteiten worden meegedaan, zoals tuinieren, verspenen van gezaaide bloemen en groenten, diervverzorging, jeu de boules, erfonderhoud of bloemschikken. Daarnaast kunnen er Oud Hollandse spelen gespeeld worden, bewegen op muziek, luisteren naar muziek of schilderen en tekenen op het tuinterras, de tuinkamer of d' oude schouw. In de tuinkamer kunnen de gasten ook met minder mooi weer genieten van de landelijke natuurlijke groene omgeving. De gasten vinden het heerlijk om in de buitenlucht te zijn. Daarom proberen wij zo veel mogelijk de groene omgeving op te zoeken met de gasten en de activiteiten daarop af te stemmen. De zorgboerderij onderscheidt zich hierdoor van andere dagactiveringssentra”.

De aanbieder heeft het kwaliteitskeurmerk *'Kwaliteit Laat Je Zien'* van de Federatie Landbouw en Zorg.

## **Onderzoek**

Op 12 december 2023 heeft de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Wageningen als opdrachtgevende gemeente optreedt. Bij dit onderzoek is ook de gemeente Renkum betrokken.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met één van de eigenaren van Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve. Tevens is een gesprek gevoerd met een medewerker en is enkele dagen na het bezoek een tweede medewerker telefonisch gesproken. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig. De personen die zijn gesproken ten behoeve van het onderzoek stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer.

Ten behoeve van het onderzoek is verder beleid ten aanzien van het melden van calamiteiten en incidenten ingezien, is een risico-overzicht voor de cliënten die op dinsdag op de voorziening zijn ingezien en is het jaarverslag 2022 in het keurmerkregister ingezien.

## Conclusie en advies

De kwaliteitscriteria ten aanzien van het melden van incidenten en calamiteiten uit de Wmo 2015 aangevuld met aanvullende regionale contracteisen en -voorwaarden zijn door de toezichthouder beoordeeld.

Uit het onderzoek blijkt dat bij Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve wordt voldaan aan een deel de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder heeft beleid opgesteld ten aanzien van het melden van incidenten, waarin ook het melden van calamiteiten is opgenomen.

Ten aanzien van het melden van incidenten is het beleid onvolledig en dient aangevuld te worden zodat helder is wat verstaan wordt onder een incident en hoe analyse op incidentmeldingen plaatsvindt.

Uit inzage in het beleid en uit de gevoerde gesprekken blijkt dat incidenten die zich voordoen voornamelijk valincidenten betreffen. Het beleid van de aanbieder ten aanzien van calamiteiten richt zich dan ook enkel op calamiteiten naar aanleiding van een val en in gesprek lijken afspraken omtrent incidenten zich ook enkel te richten op valincidenten. Dit moet uitgebreid worden met ook een uitwerking van andersoortige incidenten en calamiteiten die zich kunnen voordoen.

Uit gesprekken met de aanbieder en medewerkers blijkt dat er binnen de organisatie sprake is van een open meldcultuur, dat incidenten intern gemeld worden en dat hierop analyse plaatsvindt door de aanbieder en betrokken medewerker(s). Van de melding wordt tevens altijd familie van de cliënt op de hoogte gesteld.

Zo nodig worden verbetermaatregelen getroffen, zo blijkt uit de gesprekken.

Een overzicht van de meldingen wordt jaarlijks opgenomen in het jaarverslag dat openbaar wordt gemaakt op de website van het kwaliteitskeurmerk.

Het melden van calamiteiten bij de Wmo toezichthouder ontbreekt in beleid. In beleid is enkel het melden van calamiteiten aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (oude term) opgenomen.

Daarnaast ontbreekt in beleid informatie over het melden van geweld bij de verstrekking van de voorziening en gebeurtenissen met impact/onrust.

Calamiteiten, geweld bij de verstrekking van de voorziening en gebeurtenissen met onrust of impact hebben zich tot op heden niet voorgedaan, waardoor de aanbieder hiermee nog onvoldoende bekend is.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het beleid ten aanzien van het melden van incidenten;
- Het beleid ten aanzien van het melden van calamiteiten en de bekendheid hiermee.

### Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Wageningen te handhaven (conform handhavingsbeleid).

Toelichting handhaving:

De toezichthouder geeft aan de gemeente het advies om wel of niet te handhaven

Handhaving is een verzamelnaam voor activiteiten die zijn gericht op het bewerkstelligen van een goede naleving of een goede kwaliteit". (Bron: Rijksoverheid)

Er zijn verschillende vormen van handhaving, enkele voorbeelden:

een (normoverdragend) gesprek voeren, een schriftelijke waarschuwing geven, last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, het opleggen van een cliëntenstop, contractontbinding, etc.

Afhankelijk van o.a. de ernst en/of hoeveelheid van de overtreding(en), of sprake is van een recidive en de bereidheid van de aanbieder om de overtreding te beëindigen, besluit de gemeente, op basis van het gemeentelijk handhavingsbeleid, welke vorm van handhaving wordt ingezet.

## Bevindingen

### 1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten

**Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).**

Eis 11 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen: Er is een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.

*Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan. De aanbieder heeft incidentenbeleid opgesteld. Hierin ontbreekt uitleg over wat wordt verstaan onder een incident.*

*In het beleid is opgenomen dat incidenten gemeld dienen te worden met een FOBO formulier. Het vervolg op de melding en de analyse hierop ontbreekt in beleid. In de praktijk vindt analyse wel plaats en worden zo nodig verbetermaatregelen getroffen.*

*Gemaakte afspraken zijn verder enkel gericht op valincidenten en niet op andere incidenten die zich binnen de voorziening kunnen voordoen.*

Beschrijving:

De aanbieder heeft incidentenbeleid opgesteld en hierin de begrippen fout, ongeluk en bijna ongeluk met definitie uitgewerkt. Wat verstaan wordt onder incident is hierin niet opgenomen.

Incidenten dienen gemeld te worden met een FOBO formulier. Gesproken medewerkers kennen de afspraken en volgen deze. Incidenten komen enkele keren per jaar voor op de voorziening. Het betreft dan enkel valincidenten, waarbij nog nooit sprake is geweest van ernstige schade. De incidenten worden door de gesproken medewerkers gemeld bij de eigenaren middels een FOBO formulier. Na melding binnen de organisatie wordt het formulier ook altijd doorgestuurd aan de familie/mantelzorger van de cliënt.

Afspraken omtrent het melden van incidenten richten zich op valincidenten en niet op andersoortige incidenten die zich kunnen voordoen binnen de voorziening. Gesproken medewerkers geven wel aan dat zij ook andere incidenten op dezelfde wijze als valincidenten zouden melden en afhandelen.

In beleid is niet opgenomen hoe analyse op de melding plaatsvindt. Uit de gesprekken blijkt dit deels door de medewerker plaats te vinden door middel van het invullen van het formulier. Na melding vindt een gesprek plaats tussen één van de eigenaren en de betrokken medewerker(s). Hierin wordt de gebeurtenis besproken en verder geanalyseerd. Ook wordt in dit gesprek besproken of verbetermaatregelen getroffen dienen te worden en worden deze vervolgens uitgevoerd. Zo is op basis van enkele valincidenten recent in de tuin een aanpassing gedaan en heeft de aanbieder per dag een overzicht gemaakt van huidige cliënten en eventueel risico op vallen met de acties die zijn afgesproken, zoals het gebruik van een rollator.

Gesproken medewerkers geven aan dat er sprake is van een open meldcultuur.

Een overzicht van de meldingen wordt jaarlijks opgenomen in het jaarverslag dat wordt openbaar gemaakt op de website van het kwaliteitskeurmerk.



## 2. Melden van calamiteiten

***Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).***

Eis 10 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen: Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen binnen drie werkdagen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar waar de calamiteit zich voordoet.

*Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan. De aanbieder heeft in het incidentenbeleid de definitie van calamiteiten opgenomen evenals het doen van melding bij de Inspectie voor de gezondheidszorg. Het melden bij de Wmo toezichthouder en het melden van geweld bij de verstrekking van de voorziening of gebeurtenissen met impact of onrust ontbreken hierin.*

*Tot op heden hebben zich geen calamiteiten, geweld bij de verstrekking van de voorziening of gebeurtenissen met impact/onrust voorgedaan binnen de zorg- en recreatieboerderij.*

Beschrijving:

Tot op heden heeft de aanbieder niet te maken gehad met calamiteiten, geweld bij de verstrekking van de voorziening en gebeurtenissen met impact of onrust. De aanbieder geeft aan dat dit om deze reden ook niet zo leeft binnen de organisatie.

Het melden van calamiteiten is opgenomen in het incidentenbeleid. De aanbieder heeft hierin enkel het melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (verouderde term) opgenomen. Voor de Wmo cliënten is het melden bij de Wmo toezichthouder niet opgenomen in beleid.

Ten aanzien van calamiteiten is enkel een uitwerking gegeven van calamiteiten naar aanleiding van vallen, niet van andersoortige calamiteiten.

Ook het melden van geweld bij de verstrekking van de voorziening en het melden van gebeurtenissen met mogelijke impact of onrust ontbreken in het beleid.

## Schriftelijke reactie Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve

De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een schriftelijke reactie te geven.

## Bronoverzicht

1. Interviews
  - Interview met eigenaar
  - Interview met twee medewerkers
  
2. Ontvangen van de aanbieder:
  - Beleid melding incidenten 20 oktober 2023
  - FOBO formulier 14 november 2023
  - Noodplan Zorg- en recreatieboerderij de Willemshoeve 20 oktober 2023
  
3. Inzage in risico-overzicht voor de cliënten op dinsdag
  
4. Inzage in jaarverslag 2022 in het keurmerkregister

## Gegevensoverzicht

### Opvanggegevens

Naam	: Zorg- en Recreatieboerderij de Willemshoeve
Adres	: Grintweg 295
Postcode en woonplaats	: 6704 AR Wageningen
Telefoonnummer	: 0317-417415
Website aanbieder	: <a href="http://www.dewillemshoeve.eu">www.dewillemshoeve.eu</a>
Email aanbieder	: <a href="mailto:info@dewillemshoeve.eu">info@dewillemshoeve.eu</a>
Aantal medewerkers	: 4
Rechtsvorm	: vennootschap onder firma
HKZ/ISO gecertificeerd	: Kwaliteit Laat Je Zien

### Gegevens toezicht

Naam GGD	: GGD Gelderland-Midden
Adres	: Postbus 5364
Postcode en woonplaats	: 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer	: 0800-8446000
Onderzoek uitgevoerd door	: Wmo toezichthouder

### Gegevens opdrachtgever

Naam	Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland
Adres	: Dorpsplein 1
Postcode en woonplaats	: 6931 CZ Westervoort

### Gegevens gemeente voor bezwaar tegen openbaarmaking

Naam	: gemeente Wageningen
Adres	: Postbus 1
Postcode en woonplaats	: 6700 AA Wageningen

### Planning

Datum inspectie	: 12 december 2023
Opstellen concept inspectierapport	: 19 december 2023
Hoor/wederhoor	: 08 januari 2024
Zienswijze ontvangen	: -
Vaststelling inspectierapport	: 19 januari 2024
Verzending inspectierapport	: 19 januari 2024

## GGD Gelderland-Midden

is onderdeel van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



## GGD Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 8446 000

E [ggd@vggm.nl](mailto:ggd@vggm.nl)

I [www.ggdgm.nl](http://www.ggdgm.nl)



Gelderland-Midden