

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Van Loo Organizing

Adres: Fien de la Marstraat 23

Postcode en woonplaats: 6708 ME Wageningen

KvK nummer: 09159281

Zorgvorm: Begeleiding

Datum inspectie: 24 januari 2024

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

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aanleiding en doelstelling	3
Toetsingskader en rapportage	4
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	5
Onderzoek	5
Conclusie en advies	6
Advies aan de gemeente	7
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 (hierna: MGR SDCG), 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 Van Loo Organizing te Wageningen. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG, waarbij de gemeente Arnhem 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.

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Van Loo Organizing kan worden ingediend bij de gemeente Arnhem.

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

Zie de volgende link voor de algemene eindrapportage: [Algemene rapportage risicogestuurd kwaliteitstoezicht 2023-2024 definitief.pdf \(vggm.nl\)](#)

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Van Loo Organizing (hierna: de aanbieder) is een eenmanszaak die ondersteuning levert binnen de zorgvorm begeleiding. Hierover zegt de aanbieder het volgende op haar website:

“Ik ben sterk in de combinatie van een brede inhoudelijke kennis en een invoelend vermogen om mensen in beweging te brengen. Mijn succes bij coaching en training bereik ik door aan te sluiten bij wat er wél werkt en oplossingen aan te bieden voor wat nog niet werkt. Het resultaat voor de klant is een opgeruimde leef- en werkomgeving, meer tijd voor de echt belangrijke zaken en meer rust in je leven en je werk”.

De begeleiding richt zich vooral op het ordenen van het huishouden, financiën en/of spullen. Momenteel wordt aan 30 cliënten begeleiding geboden met een beschikking van de gemeente Arnhem. Over het algemeen betreft het cliënten met diverse achtergronden en psychische problematiek. De begeleiding vindt plaats op basis van Zorg in Natura financiering.

De begeleiding wordt geleverd door de eigenaar en 10 ZZP'ers, die als onderaannemer werkzaam zijn als 'opruimcoach' voor de aanbieder. De eigenaar is eindverantwoordelijk.

Onderzoek

Op 24 januari 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij de aanbieder. Het onderzoek vond digitaal plaats.

Het onderzoek vond plaats in het kader van het risico gestuurd toezicht.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de eigenaar van Van Loo Organizing. Ook zijn separaat gesprekken gevoerd met twee ZZP'ers.

Alle personen 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.

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 Van Loo Organizing wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten dat operationeel is. In het incidentenbeleid heeft de aanbieder helder opgenomen wat een incident inhoudt, waar deze gemeld moet worden en wie waar verantwoordelijkheid voor draagt in de afhandeling van een incident. Ook afspraken over het uitvoeren van een analyse, opstellen van verbetermaatregelen en leveren van nazorg is in dit beleid opgenomen.

De meldplicht in geval van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder is opgenomen in het protocol *'hoe te handelen bij geweld, calamiteiten en incidenten'*. Hierin is de definitie van een calamiteit en geweldsincident opgenomen en beschreven waar deze (extern) gemeld moeten worden. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld moeten worden. Hierdoor wordt niet volledig aan gestelde eis voldaan. De aanbieder is voornemens dit aan te vullen in beleid.

Er zijn in het verleden geen incidenten of calamiteiten voorgevallen.

Uit gesprekken met twee ZZP'ers blijkt dat zij bekend zijn met beleid omtrent incidenten en calamiteiten. Zij geven beide aan dat intern duidelijke afspraken zijn gemaakt over het intern melden hiervan.

Voorafgaand aan dit onderzoek heeft de eigenaar met haar ZZP'ers tijdens intervisie gesproken over incidenten en calamiteiten. Uit gesprekken met hen blijkt dat zij hierover met elkaar kritisch hebben gesproken en blijkt een lerende houding van de aanbieder.

De toezichthouder concludeert één tekortkoming ten aanzien van:

- Het extern melden van gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem te handhaven op gestelde tekortkoming (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 wel voldaan. De aanbieder beschikt over een operationeel intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In beleid is helder opgenomen waar incidenten gemeld moeten worden en hoe, en door wie deze vervolgens worden afgehandeld. De gesproken ZZP'ers zijn bekend met dit beleid en geven aan dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over het melden van incidenten.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten en heeft helder beleid geschreven omtrent het melden van incidenten. Hierin is opgenomen wat een incident inhoudt, waar deze gemeld moet worden en wie waar verantwoordelijkheid voor draagt in de afhandeling van het incident. Ook zijn afspraken omtrent het uitvoeren van een analyse, opstellen van verbetermaatregelen en het bieden van nazorg in beleid opgenomen.

Het incidentenbeleid is te vinden in het registratiesysteem en uit gesprekken met twee ZZP'ers blijkt dat zij hiermee bekend zijn. Zij geven aan dat intern duidelijke afspraken zijn gemaakt over het melden van incidenten.

Er zijn in het verleden geen incidenten voorgevallen. Voorafgaand aan dit onderzoek heeft de eigenaar met haar ZZP'ers tijdens intervisie gesproken over incidenten en calamiteiten. Uit gesprekken met hen blijkt dat zij kritisch met elkaar besproken hebben wat wordt verstaan onder een incident en of er mogelijk gebeurtenissen zijn geweest die achteraf gemeld hadden moeten worden. Dit was niet het geval. Hieruit blijkt een lerende houding van de aanbieder.

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 beleid de meldplicht in geval van een calamiteit en geweldsincident bij de Wmo toezichthouder opgenomen. Echter ontbreekt een regionale aanvulling, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld dienen te worden.

Beschrijving:

In het protocol 'hoe te handelen bij geweld, calamiteiten en incidenten' is de meldplicht in geval van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder opgenomen.

Hierin is de definitie, en zijn voorbeelden van een calamiteit en geweldsincident opgenomen en is beschreven waar calamiteiten (extern) gemeld moeten worden. In het beleid ontbreekt echter een regionale aanvulling, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld moeten worden, waardoor niet volledig aan gestelde eis wordt voldaan. De aanbieder is voornemens haar beleid hierop aan te passen.

Uit gesprekken met de eigenaar en ZZP'ers blijkt dat in het verleden geen calamiteit heeft plaatsgevonden. Er wordt hierom door de aanbieder geen drempel ervaren in het melden.

Schriftelijke reactie aanbieder

Zoals we telefonisch hebben besproken, laat ik je nu ook nog eens per mail weten dat het extern melden van gebeurtenissen met maatschappelijke impact of onrust inmiddels is opgenomen in het beleid voor hoe te handelen bij geweld, calamiteiten en incidenten. Dit is gebeurd naar aanleiding van de eerste concept rapportage.

- De toezichthouder ziet in de zienswijze geen aanleiding om haar beoordeling te wijzigen.

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Eigenaar van Van Loo Organizing;
- Twee ZZP'ers.

2. Inzage in:

- Veilig incident melden voor Van Loo Organizing;
- Protocol hoe te handelen bij geweld, calamiteiten en incidenten;
- Formulier incident melden.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : Van Loo Organizing
Adres : Fien de la Marstraat 23
Postcode en woonplaats : 6708 ME Wageningen
Telefoonnummer : 06-24221807
Website aanbieder : www.vanloo-organizing.nl
Email aanbieder : gerda.vanloo@vanloo-organizing.nl
Aantal medewerkers : /
Rechtsvorm : Eenmanszaak
HKZ/ISO gecertificeerd : /

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 Arnhem
Adres : Koningstraat 38
Postcode en woonplaats : 6811 DG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 24 januari 2024
Opstellen concept inspectierapport : 31 januari 2024
Hoor/wederhoor : 7 februari 2024
Zienswijze ontvangen : 8 februari 2024
Vaststelling inspectierapport : 8 februari 2024
Verzending inspectierapport : 8 februari 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

I www.ggdgm.nl



Gelderland-Midden