

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Stichting Jados

Adres: Velperweg 28

Postcode en woonplaats: 6824 BJ Arnhem

KvK nummer: 63235781

Zorgvorm: Beschermd wonen

Locatie: Sonsbeeksingel 30 Arnhem

Datum inspectie: 4 april 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	7
Advies aan de gemeente	7
Bevindingen	9
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	9
2. Melden van calamiteiten	10
Schriftelijke reactie Stichting Jados	11
Bronoverzicht	12
Gegevensoverzicht	13

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 toezichhoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichhoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichhoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden heeft een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Stichting Jados te Arnhem. 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 Stichting Jados 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 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 risicogestuurd toezicht worden door de GGD per aanbieder de resultaten in een onderzoeksrapport beschreven. Daarnaast schrijft de GGD een algemene eindrapportage ter afsluiting van het risicogestuurd 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

Stichting Jados is een landelijke organisatie die in 105 gemeenten (jaarverslag 2023) ondersteuning biedt aan (jong)volwassenen met autisme. De aanbieder biedt de ondersteuning vanuit de volgende missie:

*“Jados biedt begeleiding op diverse levensgebieden aan (jong)volwassenen met een diagnose autisme, in de levensfasen waarin studie en/of werk centraal staan. Het vergroten van de **kwaliteit van leven** en **zelfstandigheid** zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.*

Jados streeft naar zelfstandigheid van mensen met autisme door te verbinden met de directe sociale omgeving en met de samenleving en door het vergroten van de mentale weerbaarheid. Op deze manier wordt de afhankelijkheid van de hulpverlening geminimaliseerd en is voor de meeste mensen die wij begeleiden onze dienstverlening tijdelijk.

*Wij richten ons op de **gehele persoon**, met zijn of haar levensgeschiedenis, persoonlijke context en diagnose om zorg op maat te kunnen bieden. Hierbij benutten wij de eigen kracht en kennis van de mensen die wij begeleiden door de begeleiding samen met hen vorm te geven”.*

De locatie Sonsbeeksingel 30 te Arnhem biedt 16 plekken waar cliënten met een beschikking voor beschermd wonen of ambulante begeleiding wonen en zorg kunnen ontvangen.

De doelgroep betreft jongvolwassenen, veelal studenten, met autisme. Soms in combinatie met psychische - of verslavingsproblemen.

Voor het wonen wordt een huurovereenkomst met cliënten afgesloten waarbij zij een kamer huren. De huidige 14 cliënten hebben een Wmo indicatie (Zorg in Natura) voor beschermd wonen of begeleiding. Bij 13 is deze afgegeven door de gemeente Arnhem. De overige cliënt verblijft hier op basis van een maatwerkovereenkomst afgegeven door een gemeente buiten de regio.

De ondersteuning op de locatie wordt geboden door een team van vier begeleiders, ondersteund door een gedragswetenschapper en aangestuurd door een teamleider.

Aansturing van het team en besluitvorming vindt plaats door een regiomanager.

Op de locatie is op werkdagen van 8.00 uur tot 21.00 uur begeleiding aanwezig (op vrijdag tot 18.00 uur).

Daarnaast heeft de aanbieder een telefonische bereikbare dienst die aanspreekpunt is voor medewerkers en cliënten bij bijzonderheden. De bereikbare dienst wordt bemand door een landelijk werkend ondersteuningsteam van 12 medewerkers.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

De aanbieder is ISO 9001 gecertificeerd

Onderzoek

Op 4 april 2024 heeft de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Stichting Jados te Arnhem. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de regiomanager en een medewerker kwaliteit van Stichting Jados. Tevens is een gesprek gevoerd met twee medewerkers. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig.

Alle 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 en is een incidentenverslag door de VIM commissie 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 Stichting Jados locatie Sonbeeksingel 30 Arnhem wordt voldaan aan een deel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en regionale contracteisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder heeft voor de gehele organisatie incidenten- en calamiteitenbeleid opgesteld waarin is opgenomen wat door wie en op welke manier gemeld dient te worden.

Incidenten komen binnen de locatie enkele keren per jaar voor. Uit de gevoerde gesprekken blijken incidenten gemeld, geanalyseerd en geregistreerd te worden. Incidenten worden gemeld door medewerkers bij de teamleider of de gedragswetenschapper waarop zij gezamenlijk analyse uitvoeren op het incident. Daarnaast doen zij een VIM melding bij de VIM-Commissie voor registratie en analyse binnen de organisatie.

Medewerkers ervaren een veilige meldcultuur en binnen de organisatie is oog voor het bevorderen van melden, onder andere door het bespreken van incidenten in tweewekelijkse teamoverleggen.

De aanbieder heeft landelijk beleid opgesteld voor het melden van calamiteiten en geweldincidenten. In dit beleid is opgenomen dat melding gedaan dient te worden conform calamiteitenprotocol geldend van de toezichthouder.

In beleid is niet opgenomen dat voor de regio Gelderland-Midden een aanvulling geldt en gebeurtenissen met impact en onrust moeten worden gemeld. De aanbieder is hiervan onvoldoende op de hoogte en geeft aan bij bijzonderheden regionale afspraken op te zullen vragen en in te zullen zien. De aanbieder stelt hierbij wel dat alle gebeurtenissen die betrekking hebben op Wmo cliënten gemeld zullen worden, maar niet op de hoogte te zijn van het moeten melden van gebeurtenissen met impact of onrust, die niet direct betrekking hebben op een Wmo cliënt.

Hiermee is het melden van gebeurtenissen met impact of onrust onvoldoende geborgd.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het melden van gebeurtenissen met impact of onrust bij de Wmo toezichthouder.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem 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 wel voldaan. De aanbieder heeft incidentenbeleid opgesteld. Incidenten worden gemeld door medewerkers bij de teamleider of gedragsdeskundige waarop zij gezamenlijk analyseren. Daarnaast doen medewerkers een VIM melding bij de VIM Commissie voor registratie en analyse binnen de organisatie.

Beschrijving:

De aanbieder heeft VIM beleid opgesteld en medewerkers worden hiermee bekend gemaakt bij indiensttreding. Het VIM-beleid is opgenomen op het intranet van de aanbieder en hiermee inzichtelijk voor medewerkers.

Enkele maanden geleden is binnen de gehele organisatie meer aandacht voor het melden van incidenten gekomen. Sinds 4 maanden worden incidenten in ieder teamoverleg (iedere twee weken) als vast agendapunt besproken om medewerkers scherp te houden op het melden hiervan.

Enkele keren per jaar vinden incidenten plaats met cliënten op de locatie Sonsbeeksingel die in overeenstemming met gemaakte afspraken gemeld worden. Medewerkers kennen de afspraken en stemmen met de teamleider of gedragsdeskundige af bij het doen van een melding. In deze afstemming vindt gezamenlijke analyse plaats op de melding. Daarnaast worden medewerkers geacht melding met een formulier bij de VIM Commissie te doen. In het incidentformulier kunnen de medewerkers aangeven of sprake is van eventuele schade, de behoefte van de medewerker aan nazorg aangeven en aangeven of er een risico aanwezig is op herhaling. Momenteel zijn dit twee gescheiden acties; het doen van melding binnen het team en het doen van een melding aan de VIM Commissie. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij de behoefte hebben om dit samen te voegen. De aanbieder is voornemens dit te doen bij de inzet van een nieuw registratiesysteem, dat momenteel ingeregeld wordt.

Ieder kwartaal wordt door de VIM Commissie een uitgebreid verslag gemaakt van de incidenten die gemeld zijn waarin op regio-niveau analyse plaatsvindt en indien van toepassing aanbevelingen worden gedaan. Deze verslagen worden gedeeld met de medewerkers.

Medewerkers ervaren een open meldcultuur en ervaren geen drempels in het melden binnen de organisatie.

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 beleid opgesteld voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. De regionale aanvulling, dat gebeurtenissen met impact of onrust gemeld dienen te worden, is hierin niet opgenomen en onvoldoende bekend bij de aanbieder.

Beschrijving:

De aanbieder heeft landelijk beleid opgesteld waarin het melden van calamiteiten en geweldsincidenten is opgenomen. De regiomanager dient bij calamiteiten en geweldsincidenten melding te doen bij de toezichthouder conform calamiteitenprotocol van de betreffende toezichthouder. De regionale aanvulling voor de regio Gelderland-Midden dat gebeurtenissen met impact of onrust gemeld dienen te worden zijn niet in beleid opgenomen. De aanbieder geeft aan bij ernstige gebeurtenissen na te zullen gaan wat regionale afspraken zijn. De aanbieder stelt hierbij wel dat alle gebeurtenissen die betrekking hebben op Wmo cliënten gemeld zullen worden, maar niet op de hoogte te zijn van het moeten melden van gebeurtenissen met impact of onrust, die niet direct betrekking hebben op een Wmo cliënt. Hiermee is echter onvoldoende geborgd dat melding plaatsvindt bij gebeurtenissen met impact of onrust.

Calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met impact of onrust hebben tot op heden niet plaatsgevonden binnen de locatie.

De aanbieder heeft op andere locaties wel met meldingsplichtige gebeurtenissen te maken gehad en heeft een onderzoeksc commissie ingericht om waar nodig onderzoek uit te kunnen voeren. Drempels in het extern melden van calamiteiten worden niet ervaren.

Schriftelijke reactie Stichting Jados

Ontvangen op 24 april 2024:

Hierbij nog even onze reactie op het rapport n.a.v. de inspectie dat op 4 april 2024 is uitgevoerd. Na dit gesprek hebben wij ons beleid aangepast en/of aangevuld. Er is nu meer expliciet opgenomen dat er in kader WMO gemeentelijke aanvullende bepalingen kunnen zijn rondom melden van calamiteiten/incidenten. Voor Arnhem betekent dit dat we vanaf heden ook de gebeurtenissen met impact of onrust binnen de WMO voorziening gaan melden, die niet direct betrekking hebben op een Wmo cliënt.

Het team van BW Arnhem wordt tijdens de eerstvolgende teamvergadering meegenomen in deze wijziging, zodat iedereen op de hoogte is van de aanvullende bepaling die geldt voor Arnhem.

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Regiomanager Oost;
- Medewerker kwaliteit;
- Twee begeleiders.

2. Inzage in:

- Beleid Veilig Incidenten Meldingen (VIM), versiedatum 28-08-2023;
- Beleid Melden Calamiteiten en Geweldsincidenten, versiedatum 15-08-2022;
- Meldformulier incidenten;
- Verslag VIM commissie Jados vierde kwartaal 2023.

3. Overig:

- Website.

Gegevensoverzicht

Gegevens aanbieder

Naam : Stichting Jados
Adres : Velperweg 28
Postcode en woonplaats : 6824 BJ Arnhem
Telefoonnummer : 026-3530343
Website aanbieder : www.jados.nl
Email aanbieder : info@jados.nl
Aantal medewerkers : 424
Rechtsvorm : Stichting
HKZ/ISO gecertificeerd : ISO 9001

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 : Postbus 5283
Postcode en woonplaats : 6802 EG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 4 april 2024
Opstellen concept inspectierapport : 12 april 2024
Hoor/wederhoor : 19 april 2024
Zienswijze ontvangen : 24 april 2024
Vaststelling inspectierapport : 25 april 2025
Verzending inspectierapport : 25 april 2025

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