

# WMO TOEZICHT

## Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: Tzorg

Adres: Verlengde Velmolen 1

Postcode en woonplaats: 5406 NT Uden

KvK nummer: 17161365

Zorgvorm: Huishoudelijke ondersteuning

Datum inspectie: 21 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	5
Onderzoek	5
Conclusie en advies	6
Advies aan de gemeente	7
Bevindingen	8
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).	8
2. Melden van calamiteiten	9
Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).	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.

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 Tzorg 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 blijft. 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 risicogestuurd 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**

Tzorg (hierna: de aanbieder) is een besloten vennootschap die landelijk huishoudelijke ondersteuning en/of ambulante begeleiding biedt aan ouderen met diverse achtergronden en hulpvragen. Dit doet de aanbieder vanuit de volgende missie:

*“Aangenaam thuis. Dat is onze missie. Wanneer u niet meer volledig voor jezelf kunt zorgen, bieden wij ondersteuning waardoor u zelfredzaam blijft in uw eigen woonomgeving.*

*Onze medewerkers kennen de situatie en het zorgnetwerk van iedere cliënt. Het zijn stuk voor stuk vakkundige mensen met een warm hart. Dichtbij en in de buurt. We denken altijd in mogelijkheden en gaan voor de beste oplossing. Zo creëren we samen met de cliënt en diens omgeving een Aangenaam thuis”.*

Dit onderzoek richt zich enkel op het product huishoudelijke ondersteuning.

Momenteel wordt aan 481 cliënten in de gemeente Wageningen huishoudelijke ondersteuning geboden aan cliënten.

De ondersteuning wordt geleverd op basis van Zorg in Natura en PGB financiering.

De huishoudelijke ondersteuning wordt geboden door 102 medewerkers in de gemeente Wageningen. Zij worden aangestuurd door een zorgcoördinator. Ook is een planner gekoppeld aan het team. De directie is eindverantwoordelijk.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

De aanbieder is ISO gecertificeerd.

## **Onderzoek**

Op 21 december 2023 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan het hoofdkantoor van Tzorg aan de Verlengde Velmolen 1 te Uden. 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 en zorg van Tzorg.

Ook zijn gesprekken gevoerd met drie medewerkers. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig.

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 en is de incidentregistratie 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 Tzorg 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 *'protocol (bijna)incidenten'* en de *'procesbeschrijving incidenten'* heeft de aanbieder opgenomen wat zij onder een incident verstaat en is helder beschreven hoe intern opvolging aan incidenten wordt gegeven.

Medewerkers dienen incidenten te melden bij de zorgcoördinator, die vervolgens een incidentformulier invult in het registratiesysteem. De zorgcoördinator handelt het incident vervolgens af. Daarnaast wordt door de afdeling kwaliteit jaarlijks een analyse gevoerd op alle incidentmeldingen, waarna verbetermaatregelen worden vastgesteld en opgenomen in het jaarverslag.

Uit gesprekken met de aanbieder, medewerkers en inzage in beleid en het intern meldingssysteem blijkt dat het intern melden, registreren, analyseren, opstellen van verbeteracties en terugkoppelen aan de melder voldoende is geborgd.

Daarnaast heeft de aanbieder de meldplicht in geval van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder in beleid opgenomen. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling van de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust tevens gemeld dienen te worden. De toezichthouder adviseert de aanbieder dit aan te vullen in beleid.

Er zijn de afgelopen twee jaar geen incidenten of calamiteiten voorgevallen met cliënten met een beschikking van de gemeente Wageningen.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

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

## Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Wageningen te handhaven op het gestelde aandachtspunt (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 intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In beleid is helder opgenomen wat de aanbieder onder een incident verstaat en hoe hiervan melding gemaakt moet worden. De zorgcoördinator handelt incidenten binnen diens eigen regio af en de afdeling kwaliteit voert jaarlijks analyse op alle incidentmeldingen, waarna verbetermaatregelen worden vastgesteld en opgenomen in het jaarverslag. Het melden, registreren, analyseren en terugkoppelen aan de melder is hiermee voldoende geborgd.*

#### Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten dat operationeel is. In het 'protocol (bijna)incidenten' en de 'procesbeschrijving incidenten' heeft de aanbieder uitgewerkt wat zij onder een incident verstaat en is helder beschreven hoe intern opvolging aan een incident wordt gegeven.

Medewerkers dienen een incident te melden bij de zorgcoördinator, die vervolgens een incidentenformulier in het registratiesysteem invult. De zorgcoördinator handelt het incident vervolgens af en gaat onder andere in gesprek met betreffende medewerker en cliënt. Hierbij worden ook afspraken gemaakt over nazorg.

De afdeling kwaliteit houdt alle incidentmeldingen bij en voert hier jaarlijks analyse op. Via het registratiesysteem kan de afdeling kwaliteit eenvoudig een uitdraai maken van de gemelde incidenten per regio en aard van de melding. Uitkomsten uit de analyse worden intern besproken, waarna verbetermaatregelen worden vastgesteld en beschreven in een jaarverslag.

De afgelopen twee jaar zijn geen incidenten voorgevallen bij cliënten met een beschikking van de gemeente Wageningen. Uit gesprekken met de aanbieder, medewerkers en inzage in beleid en het intern meldingssysteem blijkt het intern melden, registreren, analyseren, opstellen van verbeteracties en terugkoppelen aan de melder voldoende geborgd.



## 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 is bekend met de meldplicht in geval van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder. In beleid heeft de aanbieder de definitie en meldplicht bij een calamiteit of geweldsincident opgenomen. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling voor de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust tevens gemeld dienen te worden.*

Beschrijving:

Uit gesprekken blijkt dat de aanbieder bekend is met het extern melden van calamiteiten. De aanbieder heeft in beleid de definitie van een calamiteit en bijbehorende meldplicht bij de toezichthouder opgenomen. Ook is opgenomen dat geweldsincidenten extern gemeld dienen te worden. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling voor de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust tevens gemeld dienen te worden.

De toezichthouder adviseert de aanbieder dit aan te vullen in beleid.

Er zijn in het verleden geen calamiteiten voorgevallen bij cliënten met een beschikking van de gemeente Wageningen. De aanbieder ervaart geen drempels in het extern melden van calamiteiten en geeft aan bij twijfel afstemming te zoeken.

## Schriftelijke reactie aanbieder

### **Calamiteitenbeleid:**

#### **Kwaliteitseis 5.5 Melden calamiteiten en geweldsincidenten (blz 16).**

- De aanbieder doet binnen 3 werkdagen na de calamiteit/geweldsincident melding bij de toezichthoudend ambtenaar WMO

Constatering GGD: *In beleid ontbreekt echter de regionale aanvulling voor de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijk impact en onrust tevens gemeld dienen te worden. De toezichthouder adviseert de aan ieder dit aan te vullen in beleid*

### **Reactie Tzorg:**

Tzorg werkt in meer dan 300 gemeenten en kan om deze reden geen specifieke gemeente-eisen verwerken in het algemene proces "incidenten".

Meerdere gemeenten hebben Tzorg gevraagd gemeente specifieke informatie te verwerken in het incidentenproces. Tzorg heeft daarom onderstaande informatie toegevoegd in het incidentenproces.

### **Calamiteiten protocollen per gemeente:**

*Calamiteitenprotocollen per gemeente kunnen verschillen, volg daarom deze stappen:*

1. *Klik hier: <https://www.ggd.nl/>*
2. *Zoek de GGD-regio op die je nodig hebt*
3. *Check de werkwijze "melden calamiteiten"*
4. *Meld de calamiteit in samenwerking met K&Z*

Tzorg heeft niet eerder de regionale aanvulling voor de MGR SDCG opgemerkt, betrekking hebbende op het melden van gebeurtenissen met maatschappelijke impact. Ofschoon het een regionale aanvulling betreft is Tzorg van mening dat dit van landelijk belang is en neemt deze informatie over in haar incidentenproces.

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

## Bronoverzicht

### 1. Gesprekken met:

- Eén regiomanager;
- Eén manager kwaliteit en zorg;
- Drie medewerkers.

### 2. Inzage in:

- Protocol (bijna) incidenten (ongevallen), september 2021;
- Incidenten, april 2023;
- Registratie incidenten.

## Gegevensoverzicht

### Opvanggegevens

Naam	: Tzorg
Adres	: Verlengde Velmolen 1
Postcode en woonplaats	: 5406 NT Uden
Telefoonnummer	: 088-0025500
Website aanbieder	: <a href="http://www.tzorg.nl">www.tzorg.nl</a>
Email aanbieder	: <a href="mailto:informatie@tzorg.nl">informatie@tzorg.nl</a>
Aantal medewerkers	: 102
Rechtsvorm	: B.V.
HKZ/ISO gecertificeerd	: ISO

### 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	: Markt 22
Postcode en woonplaats	: 6701 CZ Wageningen

### Planning

Datum inspectie	: 21 december 2023
Opstellen concept inspectierapport	: 24 januari 2024
Hoor/wederhoor	: 31 januari 2024
Zienswijze ontvangen	: 7 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](mailto:ggd@vggm.nl)

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



Gelderland-Midden