

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitieve rapportage kwaliteitsonderzoek

Naam: Stichting Stadskamer

Adres: Raadhuisstraat 34

Postcode en woonplaats: 7001 EW Doetinchem

KvK nummer: 62065629

Zorgvorm: Groepsbegeleiding

Datum inspectie: 13 februari 2024

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

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 (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 Stichting Stadskamer te Doetinchem. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen MGR SDCG), waarbij de gemeente Doesburg 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 Stadskamer kan worden ingediend bij de gemeente Doesburg.

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 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

Stichting Stadskamer biedt voornamelijk (arbeidsmatige) dagbesteding als voorliggende voorziening in de Achterhoek. In totaal kent de aanbieder 13 locaties.

Ook levert de aanbieder bemoeizorg en wordt in een inlooplocatie ondersteuning geleverd aan de OGGZ (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) doelgroep. In een enkel geval wordt geïndiceerde dagbesteding geleverd vanuit de Wmo, Wlz of jeugdwet. De aanbieder levert al haar ondersteuning vanuit de volgende missie:

“Onze ambitie is om iedereen in de Achterhoek een kans te geven op herstel in de buurt, zodat psychisch lijden niet hoeft op te lopen of liever nog; voorkomen kan worden. Het gaat erom dat het vlammetje bij mensen weer gaat branden en daar willen wij graag aan bijdragen door plekken te faciliteren waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, plekken die uitnodigen tot verbinding en beweging, tot zo gewoon mogelijk meedoen voor iedereen”.

De doelgroep betreft cliënten met uiteenlopende leeftijden en een psychische en/of lichamelijke beperking.

Door de MGR SDCG is de aanbieder gecontracteerd voor het leveren van groepsbegeleiding. Momenteel ontvangen twee cliënten groepsbegeleiding met een beschikking van de gemeente Doesburg en twee cliënten met een beschikking van de gemeente Zevenaar. Zij ontvangen groepsbegeleiding op een dagbestedingslocatie in Didam of Doetinchem.

De dagbestedingslocatie in Doetinchem is vijf dagen per week geopend. Er zijn dagelijks ongeveer 12 beroepskrachten aanwezig, waarvan twee op de dagbesteding. De overige beroepskrachten leveren ondersteuning aan cliënten in kleine groepen op de dagbestedingslocatie, bijvoorbeeld als sportcoach of kok.

De dagbestedingslocatie in Didam is drie halve dagen per week geopend. Het team werkzaam op deze dagbestedingslocatie bestaat uit zes beroepskrachten. Er zijn dagelijks twee beroepskrachten aanwezig. De directie is eindverantwoordelijk.

De aanbieder is ISO gecertificeerd.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

Onderzoek

Op 13 februari 2023 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan de hoofdlocatie van Stichting Stadskamer aan de Raadhuisstraat 34 te Doetinchem. 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 één bestuurder en één office manager van Stichting Stadskamer. Ook zijn gedurende het inspectiebezoek gesprekken gevoerd met twee medewerkers.

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 Stichting Stadskamer 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. De aanbieder heeft haar werkwijze voor het melden, registreren, bieden van nazorg en analyseren van incidenten opgenomen in beleid. Uit gesprekken met de aanbieder, medewerkers en inzage in incidentenbeleid blijkt echter dat onvoldoende afspraken zijn gemaakt en vastgelegd over wat de aanbieder verstaat onder een incident. De aanbieder noemt dit zelf tevens als aandachtspunt voortkomend uit de ISO certificering en is voornemens beleid hierop aan te passen. Hierdoor is het melden van incidenten echter (nog) onvoldoende geborgd.

Er zijn tot op heden geen incidenten voorgevallen met cliënten met een beschikking van de gemeente Doesburg en Zevenaar. Tijdens het inspectiebezoek zijn enkele voorbeelden van incidenten besproken, die betrekking hadden op andere cliënten, waaruit blijkt dat medewerkers bekend zijn met incidentbeleid. Analyse van incidenten vindt jaarlijks plaats op alle incidentmeldingen door een interne werkgroep. Ook worden incidenten in het teamoverleg besproken en worden waar nodig verbetermaatregelen opgesteld.

De aanbieder beschikt daarnaast over een calamiteitenprotocol dat is opgesteld conform eisen van de MGR SDCG. Het calamiteitenprotocol bevat o.a. de definitie van een calamiteit en de meldplicht bij de Wmo toezichthouder. De toezichthouder merkt hierbij op dat enkel de meldplicht bij de GGD Noord- en Oost-Gelderland is genoemd en adviseert de aanbieder beleid aan te vullen met de meldplicht bij de Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden.

Er hebben zich in het verleden geen calamiteiten voorgedaan bij cliënten met een Wmo beschikking.

De toezichthouder concludeert een tekortkoming ten aanzien van:

- Het maken en vastleggen van concrete afspraken over wat de aanbieder verstaat onder een incident om het intern melden van incidenten en (bijna) fouten te borgen.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Doesburg om te handhaven op de 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 deels voldaan. De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor (bijna)fouten dat operationeel is. In beleid heeft de aanbieder haar werkwijze voor het melden, registreren, bieden van nazorg en analyseren van incidenten opgenomen. Uit gesprekken met de aanbieder, medewerkers en inzage in beleid blijkt echter dat onvoldoende afspraken zijn gemaakt over wat de aanbieder verstaat onder een incident, waardoor het melden van incidenten onvoldoende is geborgd.

Beschrijving:

Er is een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna)fouten. De aanbieder heeft haar werkwijze voor het melden, registreren, bieden van nazorg en analyseren van incidenten opgenomen in beleid. Echter blijkt uit het gesprek met de aanbieder, medewerkers en beleid dat onvoldoende afspraken zijn gemaakt en vastgelegd over wat de aanbieder verstaat onder een incident. De aanbieder noemt dit zelf tevens als aandachtspunt voortkomend uit de ISO certificering en is voornemens hier beleid op aan te passen. Hierdoor is het melden van incidenten ten tijde van het inspectiebezoek echter (nog) onvoldoende geborgd.

Jaarlijks vindt, door een interne werkgroep, analyse plaats op alle incidentmeldingen. Uit gesprekken met de aanbieder en medewerkers blijkt dat incidenten daarnaast standaard in teamoverleg worden besproken, waarna eventueel verbetermaatregelen worden opgesteld.

Ook blijkt uit gesprekken met medewerkers dat waar mogelijk preventief wordt ingezet op het voorkomen van incidenten en medewerkers alert zijn op hun signalerende functie. Zij ontvangen hiervoor ook periodiek bijscholing.

Er zijn tot op heden geen incidenten voorgevallen met cliënten met een beschikking van de gemeente Doesburg of Zevenaar. Tijdens het inspectiebezoek zijn enkele voorbeelden van incidenten, die betrekking hadden op andere cliënten besproken, waaruit blijkt dat medewerkers bekend zijn met incidentbeleid en dat incidentmeldingen adequaat worden opgepakt. Zoals eerder beschreven zijn onvoldoende afspraken gemaakt over wat de aanbieder onder een incident verstaat, waardoor het risico bestaat dat incidenten niet altijd worden gemeld.

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 wel voldaan. De aanbieder beschikt over calamiteitenbeleid waarin de meldplicht bij de Wmo toezichthouder is opgenomen.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een calamiteitenprotocol. In het calamiteitenprotocol is o.a. de definitie van een calamiteit opgenomen, evenals de meldplicht bij de Wmo toezichthouder in geval van een calamiteit, geweldsincident en gebeurtenis met maatschappelijke onrust of impact.

De toezichthouder merkt op dat de inhoud van het calamiteitenprotocol is opgesteld conform afspraken van de MGR SDCG, maar dat enkel de GGD Noord- en Oost-Gelderland als toezichthouder is genoemd. De toezichthouder adviseert de aanbieder haar beleid aan te vullen met de meldplicht bij de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden.

Er hebben in het verleden geen calamiteiten voorgedaan bij cliënten met een Wmo beschikking. De aanbieder ervaart geen drempels in het melden van calamiteiten.

Schriftelijke reactie aanbieder

Wij gaan akkoord met de twee bevindingen (namelijk dat er onvoldoende afspraken zijn gemaakt over wat er wordt verstaan onder een incident binnen Stichting Stadskamer en het advies om het calamiteitenprotocol aan te vullen met de meldplicht bij de WMO-toezichthouder van de GGD Gelderland Midden) die uit het onderzoeksrapport naar voren komen.

Stichting Stadskamer gaat naar aanleiding van het onderzoeksrapport, dit jaar deze twee bevindingen op een juiste wijze verwerken in de twee protocollen waarmee wij daarna voldoen aan de gestelde eisen vanuit de toezichthouder GGD Gelderland Midden.

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Eén bestuurder;
- Eén officemanager;
- Twee medewerkers.

2. Inzage in:

- Protocol incidenten, augustus 2021;
- Calamiteitenbeleid Stichting Stadskamer.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : Stichting Stadskamer
Adres : Raadhuisstraat 34
Postcode en woonplaats : 7001 EW Doetinchem
Telefoonnummer : 0314-377878
Website aanbieder : www.stadskamer.com
Email aanbieder : info@stadskamer.com
Aantal medewerkers : 35
Rechtsvorm : Stichting
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 Doesburg
Adres : Philippus Gastelaarsstraat 2
Postcode en woonplaats : 6981 BH Doesburg

Planning

Datum inspectie : 13 februari 2024
Opstellen concept inspectierapport : 16 februari 2024
Hoor/wederhoor : 27 februari 2024
Zienswijze ontvangen : 6 maart 2024
Vaststelling inspectierapport : 6 maart 2024
Verzending inspectierapport : 6 maart 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