

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitieve rapportage kwaliteitsonderzoek

Naam: KAM

Adres: Akkerwinde 71

Postcode en woonplaats: 6832 CV Arnhem

KvK nummer: 67793274

Zorgvorm: Begeleiding

Datum inspectie: 23 november 2023

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	6
Bevindingen	7
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	7
2. Melden van calamiteiten	8
Schriftelijke reactie KAM	9
Bronoverzicht	10
Gegevensoverzicht	11

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 KAM. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen 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 KAM 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 calamiteiten. De toezichthouder maakt hierbij gebruik van 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.

Zowel de individuele rapporten als de eindrapportage worden gepubliceerd op de website van GGD Gelderland-Midden.

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

KAM is een eenmanszaak die ondersteuning biedt aan mensen met een licht verstandelijke beperking en/of gedragsproblematiek. Hierover zegt de aanbieder op haar website het volgende:

“Vanuit de ontmoeting met mensen beschouwt en overlegt KAM welke interventies er nodig zijn om het individu naar een hoger plan te tillen. Interventies kunnen zijn adviesgesprekken, begeleiding, training, coaching en intervisie. Mijn missie is (ont)moeten. Ontmoeten betekent voor mij zonder vooroordelen naar iemand kijken. Ik ben altijd nieuwsgierig; wie bent u, wat roept u bij mij op en dat beschouwen. Ontmoeten is ook niet moeten. Ik geef graag de ruimte om de vrijheid te voelen en te hebben om te kunnen zijn wie hij of zij is”.

Er wordt momenteel aan twee cliënten ondersteuning geboden met een Wmo beschikking van de gemeente Arnhem voor begeleiding. De ondersteuning vindt plaats op basis van Zorg in Natura financiering. Daarnaast biedt de aanbieder ook ondersteuning vanuit de jeugdwet.

De ondersteuning wordt geboden door de eigenaar. Daarnaast geeft de eigenaar ook (agressieregulatie) trainingen aan bedrijven en organisaties.

De aanbieder werkt tevens als onderaannemer van Regiezorg. Zij huurt de aanbieder soms in voor cliënten met een specifieke hulpvraag die past bij het aanbod van de aanbieder. Hier is ten tijde van het onderzoek geen sprake van. Ook maakt de aanbieder gebruik van het scholingsaanbod en supervisie van Regiezorg. Supervisie vindt iedere zes weken plaats met ambulante begeleiders en/of psychologen.

Onderzoek

Op 23 november 2023 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan KAM te Arnhem. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Arnhem als opdrachtgevende gemeente optreedt.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en een interview. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de eigenaar van KAM.

De aanbieder stelde zich coöperatief op. Het gesprek verliep 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 KAM wordt voldaan aan 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 en heeft in beleid helder haar werkwijze ten aanzien van incidenten en calamiteiten beschreven, waardoor het melden, registreren, analyseren en verbeteren van incidenten is geborgd. Ook blijkt uit beleid en gesprek met de aanbieder dat deze voldoende bekend is met de meldplicht in geval van een calamiteit.

Beleid is als volgt: Als zich een incident voordoet wordt een incidentenformulier ingevuld en vindt analyse plaats. Incidenten worden vervolgens besproken met betrokken Wmo consulent en ketenpartners en ingebracht tijdens supervisie.

Er zijn tot op heden echter geen incidenten of calamiteiten voorgevallen.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem niet 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 beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In incidentenbeleid is helder beschreven hoe de aanbieder omgaat met het melden en analyseren van incidenten, waardoor het melden, registreren, analyseren en verbeteren van incidenten is geborgd. Incidenten hebben zich tot op heden niet voorgedaan.*

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In incidentenbeleid heeft de aanbieder stapsgewijs beschreven hoe intern wordt omgegaan met het melden en afhandelen van incidenten.

Als zich een incident voordoet wordt een meldingsformulier ingevuld en vindt analyse plaats van het incident. De afgelopen jaren hebben zich geen incidenten voorgedaan binnen de organisatie. De aanbieder geeft aan bij incidenten tevens in gesprek te gaan met betrokken Wmo consulent en ketenpartners en de gebeurtenis bespreekbaar te maken tijdens supervisie.

Hierdoor is het melden, registreren, analyseren en verbeteren van incidenten 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 wel voldaan. De aanbieder is bekend met de meldplicht en heeft informatie hierover in beleid opgenomen. Ter aanvulling maakt de aanbieder gebruik van het 'protocol calamiteitentoezicht' van de MGR SDCG.

Beschrijving:

De aanbieder is bekend met de meldplicht bij de Wmo toezichthouder. In beleid heeft de aanbieder de meldplicht in geval van een calamiteit beschreven en wordt onderscheid gemaakt in de melden van calamiteiten bij cliënten een beschikking vanuit de Wmo of jeugdwet. Ter aanvulling maakt de aanbieder gebruik van het 'protocol calamiteitentoezicht' van de MGR SDCG.

Er zijn tot op heden geen calamiteiten voorgevallen binnen de organisatie. De aanbieder geeft aan om deze reden nog niet eerder een afweging te hebben hoeven maken in het extern melden van een gebeurtenis en ervaart daarom geen drempels in het melden van calamiteiten.

Schriftelijke reactie KAM

De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een schriftelijke reactie aan te leveren.

Bronoverzicht

1. Interviews

- Interview met eigenaar;

2. Kwaliteit van de organisatie

- Incidenten- en calamiteitenbeleid

3. Overig

- Website van de aanbieder

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : KAM
Adres : Akkerwinde 71
Postcode en woonplaats : 6832 CV Arnhem
Telefoonnummer : 0611725205
Website aanbieder : www.kennethmacnack.nl
Email aanbieder : kenneth.macnack@gmail.com
Aantal medewerkers : 0
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 : 23 november 2023
Opstellen concept inspectierapport : 30 november 2023
Hoor/wederhoor : /
Zienswijze ontvangen :
Vaststelling inspectierapport : 15 december 2023
Verzending inspectierapport : 15 december 2023

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