

# WMO TOEZICHT

## Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitieve rapportage kwaliteitsonderzoek

Naam: Habitat Lekker Leven Bio (onderdeel van HLL  
Zorgondernemingen B.V.)

Adres: Wekeromseweg 12

Postcode en woonplaats: 6816 VS Arnhem

KvK nummer: 70362971

Zorgvorm: Beschermd wonen

Datum inspectie: 17 april 2024

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

## Inhoudsopgave

Inleiding	3
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	5
Onderzoek	6
Aanleiding en doelstelling	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Toetsingskader en rapportage	4
Conclusie en advies	7
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 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 Habitat Lekker Leven Bio 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](http://www.ggdgm.nl).

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Habitat Lekker Leven Bio 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

Habitat Lekker Leven Bio (hierna: de aanbieder) is in 2018 ontstaan na een samenwerking tussen Habitat Lekker Leven en Stichting Bio en is onderdeel van HLL Zorgondernemingen B.V. De aanbieder levert dagbesteding, ambulante begeleiding, logeren, bed & break en re-integratie aan kinderen, jongeren en volwassenen met uiteenlopende problematiek. De ondersteuning wordt geboden vanuit de volgende missie:

*“In een gezonde samenleving neemt ieder mens zoveel mogelijk op eigen kracht deel aan de maatschappij en draagt zijn steentje bij. Wij geloven dat mensen het vermogen hebben om met de uitdagingen van het leven om te -leren- gaan en waar mogelijk eigen regie te voeren. Dat geldt voor alle mensen. Ook als er sprake is van problematiek, zoals een verstandelijke beperking, problemen met gedrag, autisme, psychische problemen, eenzaamheid of ziekte.*

*De missie van Habitat Lekker Leven is het zoveel mogelijk maatschappelijk kwetsbare mensen op eigen kracht te laten deelnemen aan de samenleving. Dit vanuit het gedachtegoed: gewoon werken, gewoon leven, gewoon genieten.*

**Kortom: Lekker Leven, samendoen”.**

Vanuit het product beschermd wonen levert de aanbieder ‘bed & break’ in twee appartementen gevestigd op het terrein (vakantieoord en manege) van Habitat Lekker Leven Bio. Ten tijde van het inspectiebezoek beschikken zeven cliënten over een beschikking voor bed & break, waarvan één cliënt op dat moment verblijft in één van deze appartementen en ondersteuning ontvangt. De overige cliënten maken momenteel geen gebruik van deze voorziening.

Op het terrein wordt tevens begeleiding, re-integratie, dagbesteding en logeren vanuit de jeugdwet of Wlz geleverd. De ondersteuning vindt plaats op basis van Zorg in Natura, PGB en incidenteel vanuit particuliere financiering.

Het team dat werkzaam is op het terrein bestaat uit vier medewerkers, waarvan twee medewerkers het product bed & break leveren. Eén hiervan fungeert ook als locatie coördinator en is woonachtig op het terrein.

Van de overige twee medewerkers wordt één medewerker enkel ingezet in de logeerhuizen voor jeugd en één medewerker betreft een instructrice in de manege.

De aanbieder omschrijft zichzelf als een platte organisatie waarin veel beroep wordt gedaan op ieders zelfstandigheid. Medewerkers op de locatie worden aangestuurd door de locatie coördinator. Ook kan indien nodig gebruik worden gemaakt van de expertise van een orthopedagoog, die in dienst is bij de organisatie.

De directie is eindverantwoordelijk.

De aanbieder is ISO gecertificeerd.

De aanbieder werkt niet met of als onderaannemer.

## Onderzoek

Op 17 april 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Habitat Lekker Leven Bio 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 twee bestuurders en één meewerkend locatie coördinator van de aanbieder. Ook waren hierbij twee externe kwaliteitsadviseurs aanwezig.

Er heeft tevens een gesprek plaatsgevonden met één medewerker. De leidinggevende was bij dit gesprek niet aanwezig.

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 het registratiesysteem en meldingenregister 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 Habitat Lekker Leven Bio (onderdeel van HLL Zorgondernemingen B.V.) 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 dat operationeel is. Daarnaast wordt preventief ingezet op het voorkomen van incidenten, door risico's op voorhand te inventariseren met cliënten en te werken met een signaleringsplan. Ook kan, indien nodig, gebruik worden gemaakt van de expertise van een orthopedagoog en vindt geregeld deskundigheidsbevordering plaats.

Afspraken over het melden, registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen zijn vastgelegd in beleid en bekend bij medewerkers.

Uit alle gevoerde gesprekken blijkt sprake van een veilige meldcultuur waarin signalen, afwijkingen en incidenten met elkaar worden besproken en conform eigen beleid worden opgepakt.

Verder is de aanbieder bekend met de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder. Afspraken over de meldplicht heeft de aanbieder helder vastgelegd in beleid.

Tot op heden hebben zich geen incidenten of calamiteiten voorgedaan bij cliënten met een Wmo beschikking voor bed & break.

### Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem niet te handhaven.

#### **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 meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. Afspraken over het melden, registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen zijn vastgelegd in beleid en bekend bij medewerkers. Incidenten hebben zich tot op heden niet voorgedaan op de locatie.*

#### Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten dat operationeel is. Afspraken over het melden, registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen bij incidenten zijn vastgelegd in beleid en bekend bij medewerkers.

De aanbieder benoemt veel aandacht te besteden aan het voorkomen van incidenten door hier preventief op in te zetten. Met iedere cliënt wordt een risico-inventarisatie afgenomen en wordt gewerkt met een signaleringsplan. Als er sprake is van risico's worden hierover afspraken gemaakt en vastgelegd. Ook vindt regelmatig deskundigheidsbevordering plaats op desgewenste onderwerpen.

Uit alle gevoerde gesprekken blijkt sprake van een laagdrempelige meldcultuur waarin signalen, afwijkingen en incidenten met elkaar worden besproken. Ook kan, indien nodig, bij Wmo cliënten op afroep gebruik worden gemaakt van de expertise van een orthopedagoog die tevens in dienst is bij de aanbieder.

Er zijn tot op heden geen incidenten voorgevallen bij cliënten met een Wmo beschikking voor bed & break. Bij cliënten vanuit andere financieringsstromen zijn wel incidenten voorgevallen. Uit inzage in het registratiesysteem en het meldingenregister blijkt dat deze incidenten conform beleid zijn gemeld, geregistreerd en hier analyse op heeft plaatsgevonden.

Incidenten worden zowel tijdens werkoverleg als intervisie besproken, waar op cliënt- en teamniveau analyse plaatsvindt en waar zo nodig verbetermaatregelen worden opgesteld.

Daarnaast zijn incidenten onderwerp van gesprek tijdens het MT en worden deze ieder kwartaal opgevraagd door een externe partij die de incidenten registreert in het meldingenregister en deze analyseert op o.a. aard en trends. Zij stelt op basis hiervan ook verbetervoorstellen voor aan de aanbieder.

Gesproken medewerker ervaart de werkwijze bij incidenten als helder en benoemt dat nazorg is geregeld.



## 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 heeft in beleid de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder beschreven. Tot op heden hebben deze gebeurtenissen zich niet voorgedaan binnen de locatie.*

Beschrijving:

De aanbieder is bekend met de meldplicht bij calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust bij de Wmo toezichthouder. Afspraken over het melden hiervan zijn helder vastgelegd in beleid.

Er hebben zich tot op heden geen calamiteiten voorgedaan binnen de organisatie.

De aanbieder geeft aan op voorhand geen drempels te ervaren in het melden van calamiteiten bij de Wmo toezichthouder.

## Schriftelijke reactie aanbieder

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

## Bronoverzicht

### 1. Interviews met:

- Twee bestuurders;
- Eén meewerkend locatie coördinator;
- Twee externe kwaliteitsadviseurs;
- Eén medewerker.

### 2. Inzage in:

- Protocol incident melden, maart 2024;
- Calamiteitenplan HHL, maart 2024;
- Registratiesysteem voor incidenten;
- Eén ingevulde MIC melding;
- Eén ingevulde risico inventarisatie;
- Meldingenregister.

## Gegevensoverzicht

### Opvanggegevens

Naam	: Habitat Lekker Leven Bio (onderdeel van HLL Zorgondernemingen B.V.)
Adres	: Wekeromseweg 12
Postcode en woonplaats	: 6816 VS Arnhem
Telefoonnummer	: 026-2030511
Website aanbieder	: www.habitatlekkerleven.nl
Email aanbieder	: w.kienhuis@habitatlekkerleven.nl
Aantal medewerkers	: 4
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 Arnhem
Adres	: Koningstraat 38
Postcode en woonplaats	: 6811 DG Arnhem

### Planning

Datum inspectie	: 17 april 2024
Opstellen concept inspectierapport	: 30 april 2024
Hoor/wederhoor	: 7 mei 2024
Zienswijze ontvangen	: -
Vaststelling inspectierapport	: 15 mei 2024
Verzending inspectierapport	: 15 mei 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