

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam: ZevenAARDIG B.V.

Adres: Voltastraat 45

Postcode en woonplaats: 6902 PT Zevenaar

KvK nummer: 78610257

Zorgvorm: Groepsbegeleiding

Datum inspectie: 19 maart 2024

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

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	8
1. Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
2. Melden van calamiteiten	9
Schriftelijke reactie ZevenAARDIG	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 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 ZevenAARDIG B.V. te Zevenaar.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG, waarbij de gemeente Zevenaar 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 ZevenAARDIG B.V. kan worden ingediend bij de gemeente Zevenaar.

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

ZevenAARDIG B.V. verleent sinds 2020 groepsbegeleiding, activerend werk en individuele begeleiding in de gemeente Zevenaar. Dit doet de aanbieder vanuit de volgende visie:

“Door middel van sociaal ondernemen kunnen we maatschappelijke thema’s aan in de Gemeente Zevenaar aanpakken. Sociaal ondernemen is echt niet nieuw, maar wel nieuw voor deze gemeente! ZevenAARDIG heeft de wortels in Zevenaar (dus in de Liemers) en wil met inwoners, organisaties en lokale bedrijven werken aan nieuwe, sociale lokale structuren die het leven in Zevenaar en de Liemers een stuk plezieriger maken.

In onze samenleving zijn we ons steeds meer op onszelf gaan richten. Dat raakt ons, want daardoor zijn bijvoorbeeld begrippen als eenzaamheid en armoede aan de orde van de dag. En dat, terwijl samen doen en samen delen zoveel leuker is!

Dat is waar ZevenAARDIG een verschil in wil maken: op een ondernemende en verbindende manier van meerwaarde zijn voor iedereen. Het resultaat? Een plek in Zevenaar waar mensen kunnen samenkomen, iets kunnen brengen en halen, iets kunnen betekenen voor zichzelf en een ander, waar mensen zich nuttig en gezien voelen, waar mensen voelen dat ze er mogen zijn...”.

ZevenAARDIG biedt groepsbegeleiding aan cliënten met niet aangeboren hersenletsel (NAH), licht verstandelijke beperking, GGZ-problematiek en cliënten met eenzaamheidsproblematiek,

De groepsbegeleiding biedt verschillende activiteiten op één locatie waar cliënten aan kunnen deelnemen, bijvoorbeeld een weggeefwinkel, licht productiewerk of andere activiteiten zoals het ondersteunen bij koken en bakken.

ZevenAARDIG biedt aan 34 cliënten groepsbegeleiding, activerend werk en individuele begeleiding. Ongeveer 2/3 van de cliënten ontvangen dit vanuit de Wmo, de overige cliënten via de WLZ of via een letselschadespecialist van een zorgverzekering. Op dit moment ontvangen 17 cliënten uit de gemeentes Arnhem, Duiven en Zevenaar groepsbegeleiding vanuit de Wmo.

De ondersteuning binnen de groepsbegeleiding wordt door twee medewerkers geboden. Daarnaast zijn er vijf stagiaires en vijf vrijwilligers werkzaam bij ZevenAARDIG. De aansturing wordt gedaan door de twee eigenaren, tevens bestuurders. Zij zijn eindverantwoordelijk.

De aanbieder is bezig om een kwaliteitscertificaat te behalen.

ZevenAARDIG maakt gebruik van twee partijen die zij als onderaannemer kunnen inzetten. Dit betreft een aanbieder in de groenvoorziening en een aanbieder die ambulante begeleiding biedt. Hier maken momenteel enkele cliënten gebruik van. ZevenAARDIG werkt zelf niet als onderaannemer.

Onderzoek

Op 19 maart 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan ZevenAARDIG, te Zevenaar. Dit bezoek vond plaats in het kader van het risicogestuurd toezicht.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Zevenaar als opdrachtgevende gemeente optreedt.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek en interviews.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met één van de twee Algemeen-directeuren van ZevenAARDIG. Tevens zijn gesprekken gevoerd met twee medewerkers. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig.

De 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.

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 ZevenAARDIG 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. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat medewerkers goed op de hoogte zijn van de afspraken als er een incident plaatsvindt. Het melden, registreren, analyseren en verbeteren van incidenten is daarom geborgd. Meldingen worden, indien sprake is van een incident, vastgelegd in een MIC-formulier. De Coördinator Veiligheid is verantwoordelijk voor de analyse en afhandeling van het incident en het terugkoppelen aan de melder.

Ten aanzien van het melden van calamiteiten is de aanbieder op de hoogte van de meldplicht bij de toezichthouder Wmo. Dit is vastgelegd in beleid.

Tot op heden hebben geen incidenten of calamiteiten plaatsgevonden bij cliënten.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Zevenaar 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 intern meldingssysteem voor incidenten, fouten en (bijna) fouten. In het 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. Medewerkers zijn goed op de hoogte van de gemaakte afspraken rondom incidenten. Incidenten hebben zich tot op heden niet voorgedaan.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. Afspraken over het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder zijn in beleid vastgelegd met een heldere toedeling van taken.

De procedure ten aanzien van het melden en oppakken van incidenten is beschreven in 'Regeling Melding Incident cq Calamiteit/Geweld/Andere gebeurtenis 2024'. In een stappenmodel wordt beschreven hoe de melding moet worden afgehandeld en welke acties ondernomen dienen te worden. Incidenten worden door medewerkers middels een MIC formulier gemeld. De Coördinator Veiligheid (eigenaar/directeur) is verantwoordelijk voor de afhandeling van het incident. Incidenten worden na meldingen door de Coördinator Veiligheid besproken met de andere eigenaar/directeur voor een analyse zodat er getrokken kan worden uit incidenten. De Coördinator Veiligheid is tevens verantwoordelijk voor de terugkoppeling aan de melder.

Medewerkers zijn goed op de hoogte van het incidentenbeleid en geven aan dat zij een veilige meldcultuur ervaren.

Er hebben tot op heden geen incidenten plaatsgevonden 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 wel voldaan. De aanbieder is bekend met de meldplicht in geval van een calamiteit, geweld en andere gebeurtenissen. Het beleid bevat een stappenplan waarin de dan te nemen acties stapsgewijs zijn beschreven.

Beschrijving:

De aanbieder is bekend met de meldplicht bij de Wmo toezichthouder. In het protocol 'Regeling Melding Incident cq Calamiteit/Geweld/Andere gebeurtenis 2024' heeft de aanbieder haar werkwijze voor het melden van calamiteiten bij de Wmo toezichthouder beschreven.

Ook is hierin de definitie van een calamiteit, geweldsincident en andere gebeurtenissen uitgewerkt. Daarnaast bevat het beleid een uitgebreid stappenplan waarin beschreven staat welke acties ondernomen moeten worden.

Tot op heden hebben zich geen calamiteiten voorgedaan 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 op voorhand geen drempels in het melden van calamiteiten.

Schriftelijke reactie ZevenAARDIG

Dank voor het toezenden van het Tweede concept rapport Risicogestuurd Toezicht ZevenAARDIG. Bij deze laten wij weten er geen opmerkingen bij te hebben.

Wij danken u voor de prettige sfeer waarin het onderzoek heeft plaatsgevonden en zien het definitieve rapport met vertrouwen tegemoet.

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

Bronoverzicht

1. **Interviews**
 - interview met bestuurder/eigenaar
 - interview met twee medewerkers
2. Inzage in calamiteitenprotocol
3. Inzage in incidentenbeleid

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam	: ZevenAARDIG B.V.
Adres	: Voltrastraat 45
Postcode en woonplaats	: 6902 PTZevenaar
Telefoonnummer	: 06-18718498
Website aanbieder	: www.zevenaardig.nl
Email aanbieder	: dick@zevenaardig.nl
Aantal medewerkers	: 4
Rechtsvorm	: B.V.
HKZ/ISO gecertificeerd	: nee

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 Zevenaar
Adres	: Kerkstraat 27
Postcode en woonplaats	: 6901 AA Zevenaar

Planning

Datum inspectie	: 19 maart 2024
Opstellen concept inspectierapport	: 2 april 2024
Hoor/wederhoor	: 2 april 2024
Zienswijze ontvangen	: 11 april 2024
Vaststelling inspectierapport	: 18 april 2024
Verzending inspectierapport	: 18 april 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