

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport risicogestuurd toezicht

Beleid en het melden van incidenten en calamiteiten

Definitieve rapportage kwaliteitsonderzoek

Naam: Buurtdiensten Nederland B.V.

Adres: Doctor Kuiperlaan 15A

Postcode en woonplaats: 3771 CZ Barneveld

KvK nummer: 08200738

Zorgvorm: Huishoudelijke ondersteuning

Datum inspectie: 24 april 2024

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

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 (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 Buurtdiensten Nederland B.V. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG, waarbij de gemeente Overbetuwe 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 Buurtdiensten Nederland B.V. kan worden ingediend bij de gemeente Overbetuwe.

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

Buurtdiensten Nederland B.V. (hierna: de aanbieder) is onderdeel van Stichting Buurtzorg Nederland en verleent huishoudelijke ondersteuning en begeleiding aan ouderen met uiteenlopende achtergronden en problematiek door heel Nederland. Dit doet de aanbieder vanuit de volgende visie:

“Wij werken niet voor maar mét cliënten”.

In de MGR SDCG levert de aanbieder huishoudelijke ondersteuning aan +/- 900 cliënten met een beschikking van de gemeente Arnhem, Lingewaard, Overbetuwe of Wageningen.

De ondersteuning vindt plaats op basis van Zorg in Natura financiering.

Huishoudelijke ondersteuning wordt geleverd door zelfsturende teams. In de MGR SDCG zijn in totaal 17 teams werkzaam, waarvan zes in de gemeente Overbetuwe, één in de gemeente Arnhem en 10 in de gemeente Lingewaard e.o. De teams variëren van vijf tot 13 huishoudelijk ondersteuners.

De teams worden aangestuurd door een regio coördinator, die ook aansluit bij werkoverleggen. De directie is eindverantwoordelijk.

De aanbieder werkt in de MGR SDCG niet met of als onderaannemer.
De aanbieder is ISO gecertificeerd.

Onderzoek

Op 24 april 2024 heeft GGD Gelderland-Midden een aangekondigd inspectiebezoek gebracht aan Buurtdiensten Nederland B.V. te Barneveld. 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 regio coördinatoren van Buurtdiensten Nederland B.V.

Tevens zijn gesprekken gevoerd met twee huishoudelijk ondersteuners. De leidinggevende was bij de gesprekken met huishoudelijke ondersteuners deels 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 en een format voor incidentenmeldingen 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 Buurtdiensten Nederland B.V. wordt voldaan aan een deel 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. Afspraken over het melden, registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen bij incidenten zijn vastgelegd in beleid.

Daarnaast heeft de aanbieder de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo toezichthouder opgenomen in beleid. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling van de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld moeten worden. Hierdoor is het melden hiervan onvoldoende geborgd.

Huishoudelijk ondersteuners zijn bekend met incidentenbeleid en ervaren heldere afspraken ten aanzien van het melden van incidenten.

Ook wordt preventief ingezet op het voorkomen van incidenten door risico's bij cliënten te inventariseren, casuïstiek te bespreken tijdens teamoverleg en bijscholing over bijvoorbeeld signaleren aan te bieden.

Incidenten komen incidenteel voor en worden conform gemaakte afspraken afgehandeld. Uit alle gevoerde gesprekken blijkt sprake van korte lijntjes binnen de organisatie, waarin sprake is van een veilige en laagdrempelige meldcultuur.

Tot op heden hebben zich geen meldingswaardige gebeurtenissen voorgedaan met cliënten in de MGR SDCG. De aanbieder ervaart op voorhand geen drempels in het extern melden van calamiteiten, maar noemt wel dat het extern melden van calamiteiten niet echt leeft binnen de organisatie omdat dit soort gebeurtenissen niet zijn voorgevallen.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

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

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Overbetuwe 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 wel voldaan. De aanbieder heeft een heldere werkwijze voor het melden, registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen vastgelegd in beleid. Huishoudelijk ondersteuners zijn hiermee bekend en uit alle gevoerde gesprekken blijkt sprake van een veilige en laagdrempelige meldcultuur, waarin incidenten conform beleid worden afgehandeld.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en (bijna) fouten. In beleid heeft de aanbieder haar werkwijze bij incidenten beschreven, met een toelichting over wat de aanbieder onder incidenten verstaat en van haar medewerkers verwacht om te melden.

Ook bevat dit beleid afspraken over het registreren, analyseren en opstellen van verbetermaatregelen bij incidenten met een toedeling van taken.

Gesproken huishoudelijk ondersteuners zijn hiermee bekend en ervaren heldere afspraken ten aanzien van het melden van incidenten.

Intern is afgesproken dat alle afwijkingen, signalen en incidenten worden besproken met de regio coördinator. De aanbieder zet daarnaast ook preventief in door risico's te inventariseren bij cliënten, casuïstiek in teamoverleg te bespreken en bijscholing aan te bieden over bijvoorbeeld signaleren.

Incidenten komen incidenteel voor en worden conform gemaakte afspraken afgehandeld. Uit alle gevoerde gesprekken blijkt sprake van korte lijntjes binnen de organisatie waarin een veilige en laagdrempelige meldcultuur wordt ervaren.

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 heeft de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo toezichthouder opgenomen in beleid. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling van de MGR SDCG, dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld moeten worden. Hierdoor is het melden hiervan onvoldoende geborgd.

Beschrijving:

In calamiteitenbeleid heeft de aanbieder haar werkwijze en de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten beschreven. Hierin ontbreekt echter een regionale aanvulling van de MGR SDCG dat gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust ook gemeld moeten worden, waardoor het melden hiervan onvoldoende is geborgd.

Tot op heden hebben zich geen meldingswaardige gebeurtenissen voorgedaan met cliënten in de MGR SDCG. De aanbieder ervaart op voorhand geen drempels in het extern melden van calamiteiten, maar noemt wel dat het extern melden van calamiteiten niet echt leeft binnen de organisatie omdat dit soort gebeurtenissen niet zijn voorgevallen.

Schriftelijke reactie aanbieder

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

Bronoverzicht

1. Interviews met:

- Twee regio coördinatoren;
- Twee huishoudelijk ondersteuners.

2. Inzage in:

- Calamiteitenprotocol, juli 2019;
- Begeleiding na ingrijpende en traumatische gebeurtenissen, mei 2021;
- Melding Incident Cliënt (MIC) en Melding Incident Medewerker (MIM), september 2019;
- Format incidentenformulier.

Gegevensoverzicht

Opvanggegevens

Naam : Buurtdiensten Nederland B.V.
Adres : Doctor Kuiperlaan 15A
Postcode en woonplaats : 3771 CS Barneveld
Telefoonnummer : 085-0403790
Website aanbieder : www.buurtdiensten.nl
Email aanbieder : info@buurtdiensten.nl
Aantal medewerkers : 4000
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 Overbetuwe
Adres : Dorpsstraat 67
Postcode en woonplaats : 6661 EH Elst

Planning

Datum inspectie : 24 april 2024
Opstellen concept inspectierapport : 14 mei 2024
Hoor/wederhoor : 21 mei 2024
Zienswijze ontvangen : -
Vaststelling inspectierapport : 21 mei 2024
Verzending inspectierapport : 21 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

I www.ggdgm.nl



Gelderland-Midden