

Toezicht Wmo uitgevoerd voor de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland door GGD Groningen

Rapportage 2022



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Doel Wmo-toezicht	4
Typen onderzoek	4
Werkwijze toezicht.....	4
Overzicht werkzaamheden Wmo-toezicht 2022.....	5
Kwaliteitsonderzoeken ZIN + PGB en vervolgonderzoeken.....	5
Tekortkomingen domein Cliënten.....	6
Tekortkomingen domein Personeel	7
Tekortkomingen domein Veiligheid.....	8
Diverse werkzaamheden	9
Doorontwikkeling beleid rechtmatigheidsonderzoek.....	9
Overleg gemeenten (beleid, kwaliteit/contractmanager/consulenten).....	9
Overleg/scholing intern en extern	10
Samenwerking ketenpartners	10
Speerpunten 2023	10
Kwaliteitsonderzoek en rechtmatigheid ZIN en PGB	10
Onderzoek n.a.v. signalen en calamiteiten	10
Bijlage: Uitwerking Toezichtskader kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo	12

Inleiding

De colleges van de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland hebben op grond van [artikel 6.1 van de Wmo 2015](#) en [hoofdstuk 5 van de Awb](#), GGD Groningen per 1 januari 2017 aangewezen als algemeen toezichthouder Wmo en daarmee zijn ook de bevoegdheden inzake calamiteiten/geweld en rechtmatigheid gemandateerd aan de toezichthouders van de GGD.

Samen met bovengenoemde gemeenten is er een gezamenlijk document ontwikkeld, het 'Toezichtskader Wmo' voor zowel ZIN- als PGB-aanbieders.* De kaders zijn in 2019 vastgesteld door de afzonderlijke colleges. In verband met de nieuwe contractering van aanbieders zijn de toezichtkaders voor 2022 aangepast op de nieuwe eisen, zowel voor ZIN- als PGB-aanbieders.

* ZIN = zorg in natura, PGB = persoonsgebonden budget

Doel Wmo-toezicht

De Wmo-toezichthouder houdt toezicht op de kwaliteit en de rechtmatigheid van zorg bij gecontracteerde (ZIN) aanbieders en bij PGB-zorgaanbieders.

Typen onderzoek

We onderscheiden bij Wmo-toezicht de volgende typen onderzoeken:

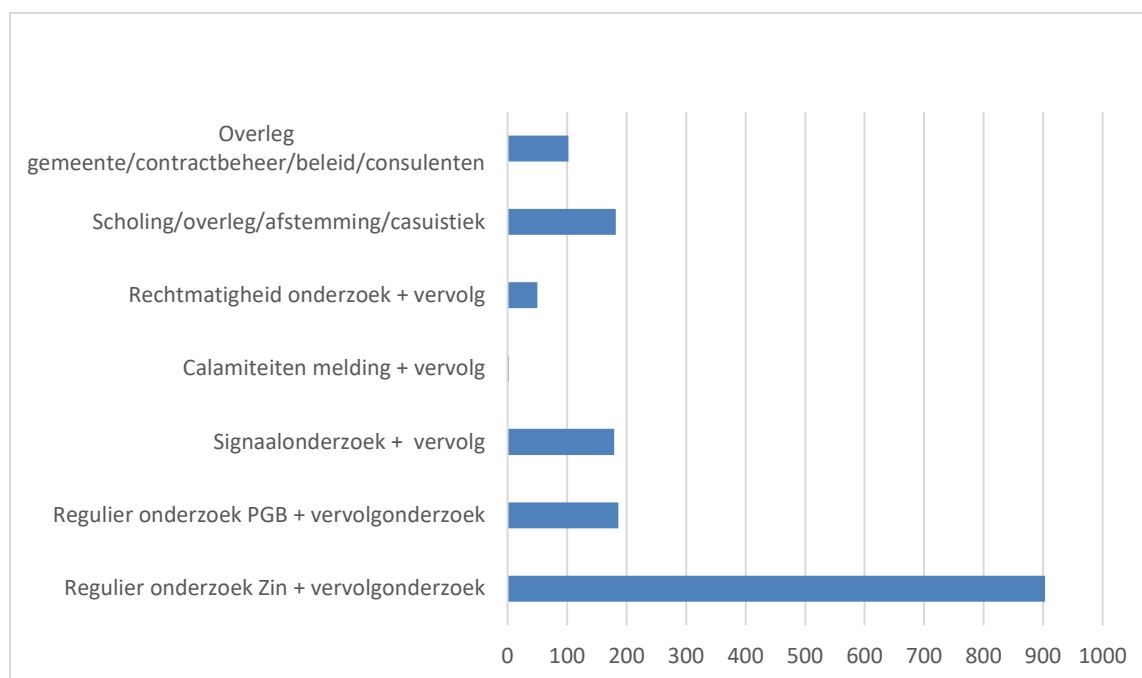
- **Regulier kwaliteitsonderzoek**, de aanbieder wordt bezocht en getoetst op alle kwaliteitseisen. Mocht de aanbieder niet voldoen aan de kwaliteitseisen dan wordt er na 3 maanden een vervolgonderzoek uitgevoerd.
- **Signaalgestuurd onderzoek** wordt uitgevoerd als er een of meerdere signalen zijn waarbij twijfel is over de kwaliteit van zorg.
- **Calamiteitenonderzoek**, wordt uitgevoerd na een melding van een calamiteit of een ernstig geweldsdelict.
- **Rechtmatigheidsonderzoek** wordt uitgevoerd als er aanleiding is om aan de rechtmatigheid van zorg te twijfelen. Dit kan via diverse kanalen bij het toezicht terechtkomen, bijvoorbeeld door signalen van cliënten, consultants, Sociale Verzekeringsbank (SVB), andere toezichthouders of via het [Informatie Knooppunt Zorgfraude Fraude](#).

Werkwijze toezicht

Het onderzoek bij zorgaanbieders bestaat uit (1 of meerdere bezoeken op locatie) en gesprekken met onder andere het management, de kwaliteitsmedewerker, de zorgcoördinator, begeleiders en cliënten. Daarnaast worden documenten beoordeeld en digitale systemen ingezien. De toezichthouder beoordeelt of de geboden zorg voldoet aan wet- en regelgeving, aan de verordening maatschappelijke ondersteuning Het Hogeland en Eemsdelta 2022, aan de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Het Hogeland en Eemsdelta 2022 en het toetsingskader. De bevindingen worden vastgelegd in een rapport. Dat rapport wordt vervolgens gedeeld met de aanbieder en de gemeente. De rapporten zijn niet openbaar.

Overzicht werkzaamheden Wmo-toezicht 2022

Onderstaand schema geeft een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden in 2022. Per onderdeel wordt een toelichting gegeven op de uitgevoerde werkzaamheden.



Kwaliteitsonderzoeken ZIN + PGB en vervolgonderzoeken

In 2022 is de prioriteit gelegd bij het bezoeken van ZIN-aanbieders (totaal 38) om te toetsen aan de nieuwe eisen bij nieuw gecontracteerde aanbieders en bestaande aanbieders. De aanbieders, zowel ZIN- als PGB-aanbieders, worden volgens de opgestelde kwaliteitseisen getoetst op 3 domeinen: cliënten, personeel en veiligheid.

Er zijn 13 reguliere kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd bij ZIN-aanbieders en daarnaast 15 vervolgonderzoeken. Hier zitten ook de vervolgonderzoeken bij die zijn uitgevoerd naar aanleiding van de onderzoeken in 2021.

Van deze 13 reguliere bezoeken voldeed 1 aanbieder volledig aan de kwaliteitseisen, 7 aanbieders voldeden tijdens het vervolgonderzoek aan de kwaliteitseisen. 2 aanbieders voldeden niet en bij 3 aanbieders loopt het vervolgonderzoek nog.

Bij de PGB-aanbieders zijn 4 kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd (afhankelijk van meldingen over aanbieder of op verzoek van gemeenten) en 5 vervolgonderzoeken. Hiervan was 1 vervolgonderzoek naar aanleiding van een onderzoek in 2021.

De 4 PGB kwaliteitsonderzoeken voldeden allen niet tijdens het eerste onderzoek. Van 2 aanbieders bleek bij de vervolgonderzoeken dat ze stopten, 1 aanbieder voldeed aan de kwaliteitseisen en bij 1 aanbieder loopt het onderzoek nog.

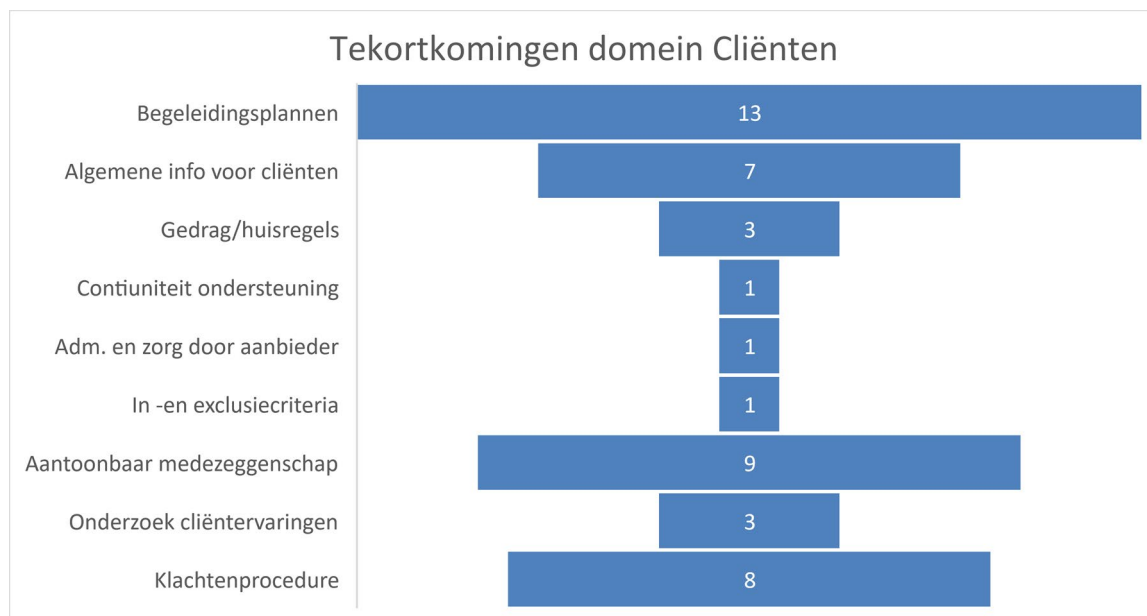
Tekortkomingen domein Cliënten

Onderstaand schema geeft de tekortkomingen op het domein Cliënten weer. Rond de begeleidingsplannen zijn de meeste tekortkomingen. Hier gaat het om 8 kwaliteitseisen waaraan het plan moet voldoen. In deze plannen ontbreken cliëntgegevens, zijn doelen niet SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd, ontbreken evaluaties of zijn afspraken met derden niet opgenomen.

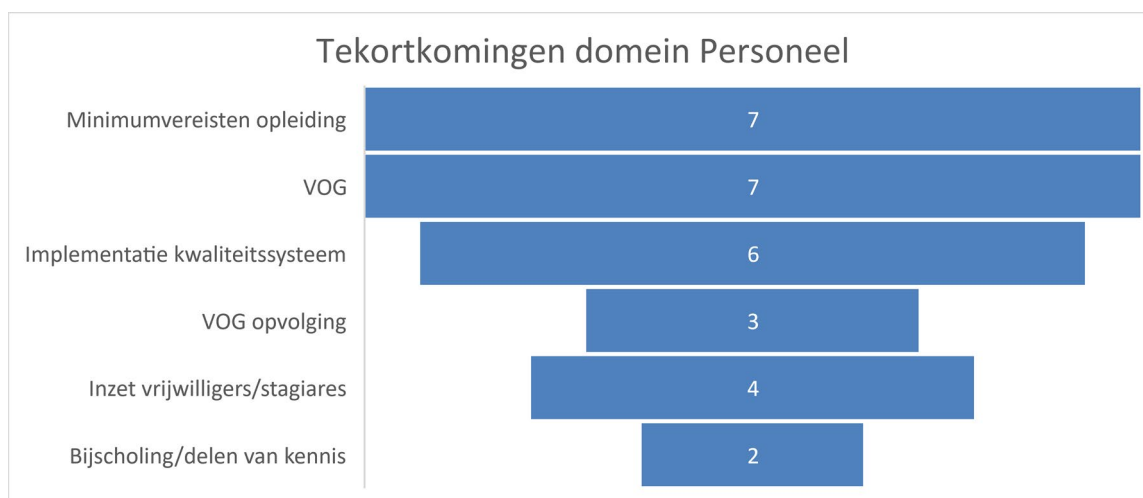
Vervolgens is de medezeggenschap ook vaak niet formeel geregeld. Voor grote organisaties is aantoonbaar medezeggenschap meestal goed te regelen, bij kleine organisaties ligt dit moeilijker en ligt vaak niet vast hoe dit is vormgegeven.

Ook de klachtenprocedure scoort hoog. Zaken, zoals geen klachtenprocedure omschreven, procedure moeilijk te vinden voor cliënten of niet-laagdrempelig toegankelijk spelen hier een rol.

De algemene informatie: hoe de aanbieder cliënten informeert over algemene zaken ten aanzien van de organisatie, zoals privacy, is bij een aantal aanbieders ook niet op orde.



Tekortkomingen domein Personeel

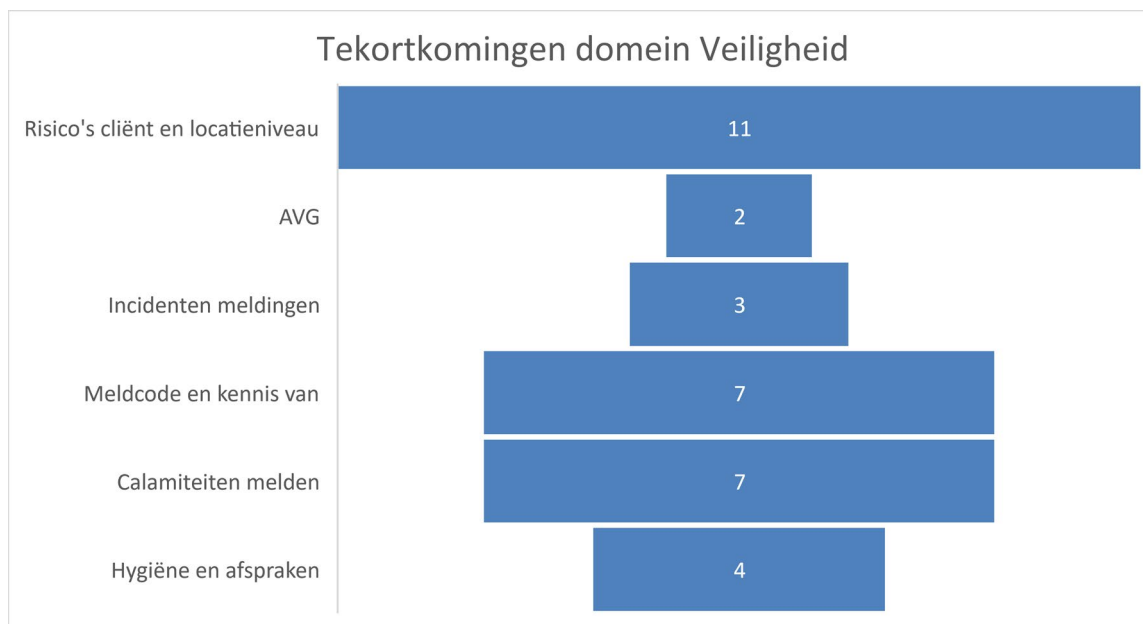


Bij de tekortkomingen op het domein Personeel scoren de opleidingseisen en de Verklaring omtrent gedrag (VOG) hoog. De minimumvereisten qua opleidingsniveau zijn in een aantal gevallen onvoldoende en niet alle medewerkers beschikken over een geldige VOG. In een aantal gevallen heeft de organisatie geen opvolging geregeld voor de VOG's (norm ZIN-aanbieders is elke 5 jaar vernieuwen en PGB-aanbieders elke 3 jaar).

Daarnaast hebben grote aanbieders het vaak beter geregeld ten aanzien van een kwaliteitssysteem. Voor kleinere aanbieders is dit vaak een zoektocht, hoe dit vorm te geven binnen de organisatie. Vragen als welk systeem, waaraan moet het systeem voldoen, zelf inrichten of via een externe partij en ook financiën spelen hierbij een rol.

Als er een kwaliteitssysteem is, dan is de implementatie hiervan niet altijd vanzelfsprekend voor een aanbieder.

Tekortkomingen domein Veiligheid



Op het domein Veiligheid hebben de meeste tekortkomingen te maken met het feit dat er geen risico's worden geïnventariseerd op zowel cliënt- als locatieniveau.

De kennis van de meldcode onder het personeel wordt niet bevorderd (scholing ontbreekt vaak) en waar calamiteiten gemeld moeten worden, is ook niet bij alle aanbieders bekend.

Daarnaast zijn afspraken rond hygiëne in een aantal gevallen niet vastgelegd, worden er geen incidentmeldingen bijgehouden en voldoen 2 aanbieders niet aan de vereisten van de [Algemene verordening gegevensbescherming](#) (AVG).

De tekortkomingen hebben betrekking op de eerste onderzoeken. De meeste aanbieders hebben tijdens het vervolgonderzoek de tekortkomingen opgelost.

Voor nadere toelichting op de tekortkomingen is het toetsingskader met de daarbij behorende kwaliteitseisen bijgevoegd in bijlage 1.

Signalen en Calamiteiten

Signalen

Iedereen die een vraag heeft of een signaal wil afgeven over de Wmo in de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland kan bij de toezichthouder terecht. Vragen en signalen kunnen zijn:

- Er gaat iets fout bij de hulp of ondersteuning aan cliënten.
- Het gevoel bestaat dat er dingen gebeuren die niet kloppen.
- Zorgen over de kwaliteit van hulp door een ZIN-aanbieder of een PGB-aanbieder.

Wij verzamelen en registreren alle meldingen. En als het nodig is, volgt er onderzoek of worden de signalen gedeeld met de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd, de toezichthouders beschermd wonen of toezichthouders van andere gemeenten.

Er zijn 10 signalen binnengekomen die of de kwaliteit van de zorg betreffen of de rechtmatigheid. In 7 gevallen heeft dit geleid tot een onderzoek. Van 1 aanbieder zijn veel signalen binnengekomen van cliënten, familieleden van cliënten, medewerkers, oud medewerkers, etc. Deze signalen zijn geregistreerd, onderzocht en indien van toepassing in het onderzoek bij de aanbieder meegenomen.

Ook is er een onderzoek gestart met meerdere toezichthouders op het gebied van rechtmatigheid bij een aanbieder, dit onderzoek loopt nog.

Calamiteiten

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder Wmo. De toezichthouder Wmo kan besluiten dat de aanbieder zelf een onderzoek uitvoert of kan dit zelf uitvoeren.

Vragen die gesteld moeten worden door de aanbieder in zijn onderzoek zijn onder andere:

- is er sprake van een calamiteit?
- wat zijn de basisoorzaken?
- wat kan hiervan geleerd worden?
- en/of hoe kan een dergelijke calamiteit in de toekomst wellicht voorkomen worden?

Bij een calamiteit hebben we de aanbieder verzocht om zelf onderzoek uit te voeren naar oorzaak en gevolg van de calamiteit en om verbeterpunten door te voeren.

Daarnaast zijn er nog 2 meldingen binnengekomen die zijn doorgezet naar andere toezichthouders.

Wij verzamelen en registreren alle meldingen. En als het nodig is, volgen er stappen. Zo bewaken en verbeteren we de kwaliteit van de zorg.

Diverse werkzaamheden

Doorontwikkeling beleid rechtmatigheidsonderzoek

Er is steeds meer oog voor zaken die niet goed gaan in de zorg en (fraude)signalen worden meer gemeld. Samen met de gemeenten hebben we een werkgroep waarin de rechtmatigheid wordt besproken. In 2022 hebben we een workshop gegeven voor consultants van beide gemeenten op het gebied van fraude alertheid. Dit leverde veel vragen op van consultants en we merken dat dit de verbinding weer goed op gang brengt. Daarnaast merken we dat we ook steeds meer contact hebben met de toezichthouders in de regio over dit onderwerp en daarin ook, als dat nodig is, samen optrekken.

Alle gemeenten zijn inmiddels aangesloten bij het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ). Ook vanuit het IKZ worden signalen gedeeld met de toezichthouders en gemeenten.

Overleg gemeenten (beleid, kwaliteit/contractmanager/consultanten)

Regelmatig vindt er overleg plaats met gemeenten met de beleidsmedewerkers, de kwaliteitsmedewerkers, de contractmanager en de Wmo-consultanten. Deze contacten zijn vooral

gericht op het stellen van prioriteiten, de voortgang en de uitkomsten van het toezicht, het delen van signalen en het ontwikkelen van beleid.

Overleg/scholing intern en extern

Door overleg en casuïstiekbespreking stemmen de toezichthouders de werkwijze onderling af. Vanuit de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en GGD GHOR Nederland worden de landelijke ontwikkelingen en werkwijzen gevolgd door middel van scholing, casuïstiek en bijeenkomsten. Ook dit jaar zijn er weer een aantal scholingen gevolgd zoals bijvoorbeeld de scholing calamiteiten.

Samenwerking ketenpartners

Vanuit de toezichthoudende functie is het belangrijk om een breed netwerk te onderhouden. Binnen de provincie Groningen zijn meerdere partijen die toezicht houden op de Wmo. Eens per 2 maanden wordt er een bijeenkomst georganiseerd om ook het toezicht provinciaal op af te stemmen. Regelmatig wordt er afstemming gezocht met de toezichthouders van de centrumgemeente Groningen, die het toezicht op Beschermd Wonen uitvoert, over aanbieders binnen ons gebied. Ook wordt, als dat nodig is, de samenwerking met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gezocht in casussen waarbij ook de IGJ bij het toezicht betrokken is.

Speerpunten 2023

Kwaliteitsonderzoek en rechtmatigheid ZIN en PGB

In 2022 zijn we gestart met de gecontracteerde aanbieders te bezoeken en te toetsen aan de nieuwe eisen. Hier gaan we in 2023 mee verder. Het streven is om alle gecontracteerde aanbieders binnen 3 jaar bezocht te hebben. In 2022 hebben we 13 van de 38 aanbieders bezocht. Uiteraard is dit afhankelijk van de omvang van de onderzoeken en de uit te voeren opdrachten ten aanzien van PGB onderzoeken. Ook is het krijgen van zicht op de geboden kwaliteit door onderaannemers van gecontracteerde aanbieders gewenst.

Onderzoek n.a.v. signalen en calamiteiten

Het onderzoek naar aanleiding van signalen en calamiteiten blijft doorgaan. Onderzoeken worden uitgevoerd op zowel kwaliteit als rechtmatigheid.

Rechtmatigheidsonderzoek

De werkgroep Rechtmatigheid zal in 2023 verder gaan met de ontwikkeling en samenwerking binnen de rechtmatigheidsonderzoeken.

Openbaar maken van rapporten

Door onderzoeksrapporten en/of adviezen van de Wmo-toezichthouder actief openbaar te maken is de gemeente transparant. De wens is om dit in 2023 te realiseren samen met de gemeenten. Zie ook in dit verband ook de door de VNG uitgebrachte handreiking op dit punt.

Handhavingsbeleid

Naast het inregelen van een goed werkend toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid is het ontwikkelen van een handhavingsbeleid door de gemeente het vervolg. Op enkele casussen heeft handhaving plaatsgevonden in de vorm van een (tijdelijke) cliëntenstop of ontbinding van het contract van de aanbieder met de gemeente.

Groningen, april 2023

Team Toezicht Wmo

E-mail: toezichtwmo@ggd.groningen.nl

Bijlage: Uitwerking Toezichtskader kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo