



Rapportage 2020
Toezicht Wmo in de gemeenten Appingedam, Delfzijl,
Loppersum en Het Hogeland door GGD Groningen

Januari 2021

Rapportage 2020

| Inhoudsopgave | pagina |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| Inleiding | 3 |
| Verrichtingen Wmo Toezicht 2020 | 3 |
| • Kwaliteitsonderzoek PGB | 3 |
| • Kwaliteitsonderzoek ZiN en vervolgonderzoeken | 4 |
| • Toezicht naar aanleiding van Calamiteiten en vervolgonderzoek | 5 |
| • Toezicht naar aanleiding van signalen en vervolgonderzoek | 5 |
| • Onderzoek ondersteuningsplannen | 6 |
| Verrichtingen diverse werkzaamheden | 7 |
| • Doorontwikkeling beleid rechtmatigheid | 7 |
| • Overleg gemeenten(beleid, contractmanager/consulenten) | 7 |
| • Overleg/scholing zowel intern als extern | 7 |
| • Samenwerking ketenpartners | 7 |
| Jaarplan 2021 | 8 |
| • Reguliere werkzaamheden toezicht Wmo 2021 | 8 |
| • Speerpunten 2021 | 8 |

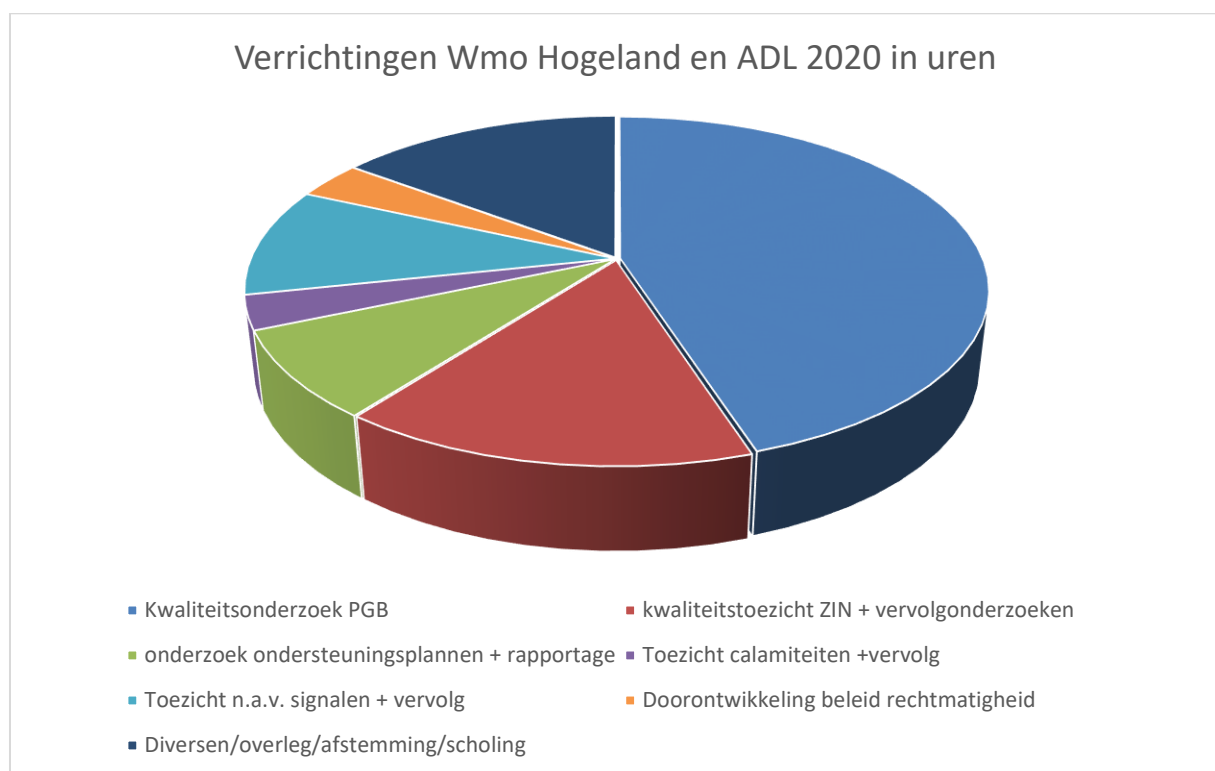
Inleiding

De afzonderlijke colleges van de gemeenten Appingedam, Delfzijl, Loppersum(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 aanbieders als PGB aanbieders. De kaders zijn in 2019 vastgesteld door de afzonderlijke colleges.

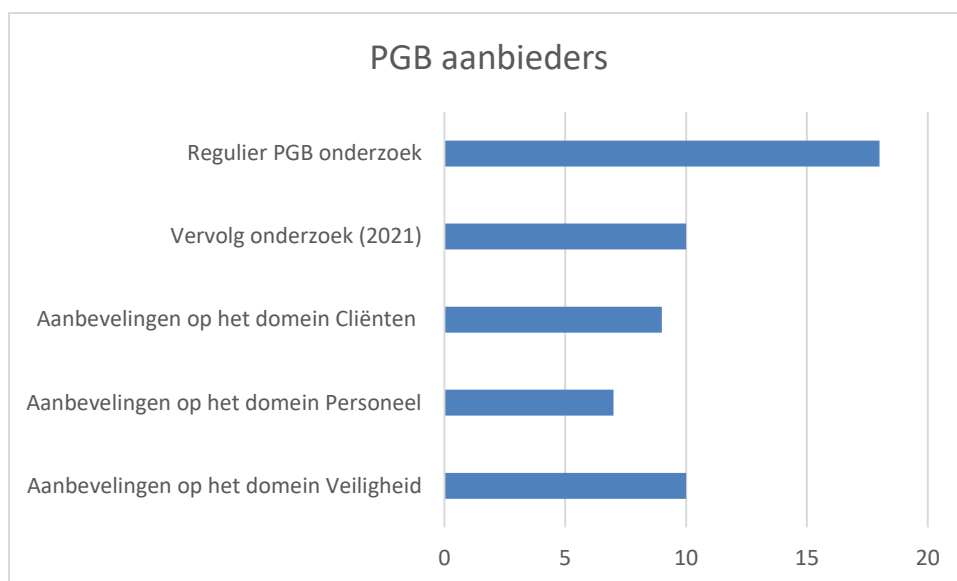
Verrichtingen Wmo Toezicht 2020

Onderstaand schema geeft de tijdsbesteding weer van de verrichtte werkzaamheden in 2020. Per onderdeel wordt een toelichting gegeven op de uitgevoerde werkzaamheden.



Kwaliteitsonderzoek PGB

In 2020 is de prioriteit gelegd bij het bezoeken van PGB aanbieders. De aanbieders zijn geselecteerd door de Wmo teams van de gemeenten. Het betreffen aanbieders die cliënten hebben in Het Hogeland en Eemsdelta of aanbieders die nieuw zijn in het gebied. Er zijn 18 onderzoeken uitgevoerd waar 720 uren aan zijn besteed. De kwaliteitseisen uit het toezichtskader PGB zijn getoetst bij de aanbieders. Door corona en de beperkende maatregelen zijn een aantal onderzoeken via beeldbellen uitgevoerd. Deze aanbieders zullen we in een later stadium nog bezoeken op locatie.



Bovenstaand schema geeft het aantal onderzoeken en de daaruit voortvloeiende vervolgonderzoeken weer. Het onderzoek bestaat uit 3 domeinen: Cliënten, Personeel en Veiligheid. Van de 18 bezochte aanbieders zijn er bij 10 tekortkomingen geconstateerd. De tekortkomingen spelen op alle drie domeinen.

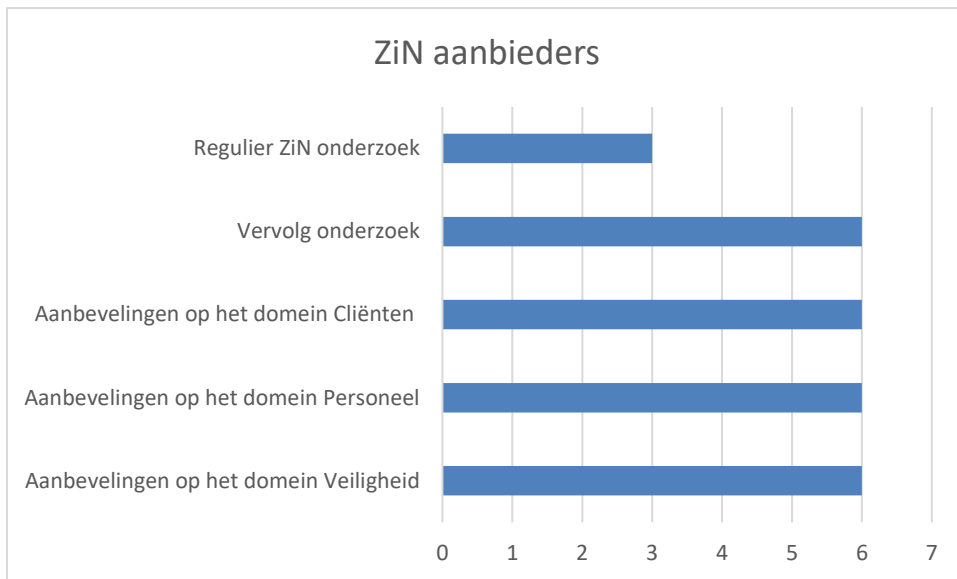
Bij het **domein Cliënten** hebben de tekortkomingen betrekking op de ondersteuningsplannen waarin of doelen niet SMART geformuleerd zijn, of geen risico inventarisatie op client niveau aanwezig is, of gegevens omtrent het netwerk van de cliënten ontbreken. Verder zien we op dit domein tekortkomingen in de klachtenregeling, het privacyreglement, de gedragscode en toestemmingsverklaring voor het uitwisselen van clientgegevens.

Bij het **domein Personeel** hebben de tekortkomingen betrekking op de verklaring omtrent gedrag(het ontbreken daarvan) en de kwaliteitsborging. Het betreffen vaak kleine organisaties die geen kwaliteit omschreven hebben en geen gebruik maken van procedures en werkdocumenten voor het personeel.

Bij het **domein Veiligheid** hebben de tekortkomingen betrekking op registratie van incidenten/signalen, het hanteren en implementeren van de meldcode en het niet op de hoogte zijn van de meldingsplicht met betrekking tot calamiteiten.

Kwaliteitsonderzoek ZIN en vervolgonderzoeken

Er zijn 3 kwaliteitsonderzoeken bij ZIN aanbieders uitgevoerd in 2020 en 6 vervolgonderzoeken(waarvan een aantal naar aanleiding van regulier onderzoek 2019). Onderstaand schema geeft de onderzoeken weer en de vervolgonderzoeken.



Er zijn 3 reguliere onderzoeken uitgevoerd bij ZiN aanbieders waarvan waren er 2 met tekortkomingen waar een vervolgonderzoek is gepland. Vanuit de reguliere onderzoeken 2019 zijn nog 4 vervolgonderzoeken gepland in 2020. Ook hier zien we hetzelfde beeld als bij de PGB aanbieders, op alle domeinen tekortkomingen nagenoeg ook dezelfde onderwerpen als bij PGB aanbieders. Na het vervolgonderzoek zien we dat bij alle organisaties de tekortkomingen zijn opgelost, echter bij een organisatie hebben 2 vervolgonderzoeken plaatsgevonden wegens de vele tekortkomingen.

Toezicht naar aanleiding van melding Calamiteiten en vervolgonderzoek

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthouder Wmo.

De toezichthouder Wmo kan besluiten de aanbieder te verzoeken om zelf een onderzoek uit te voeren. Vragen die gesteld moeten worden door de aanbieder in zijn onderzoek zijn onder andere: is er sprake van een calamiteit, wat zijn de basis-oorzaken, wat kan hiervan geleerd worden en/of hoe kan een dergelijke calamiteit in de toekomst wellicht voorkomen worden?

Er zijn 4 calamiteiten gemeld bij de toezichthouders. Naar aanleiding van de meldingen is in 3 gevallen de aanbieder verzocht om zelf een onderzoek te starten naar de calamiteit. De toezichthouder Wmo beoordeelt de kwaliteit van de onderzoeks-rapportage en de voorgestelde verbetermaatregelen. Deze onderzoeken zijn door de toezichthouder beoordeeld en als voldoende beoordeeld en de calamiteitenmeldingen zijn afgesloten.

Toezicht naar aanleiding van signalen en vervolgonderzoek

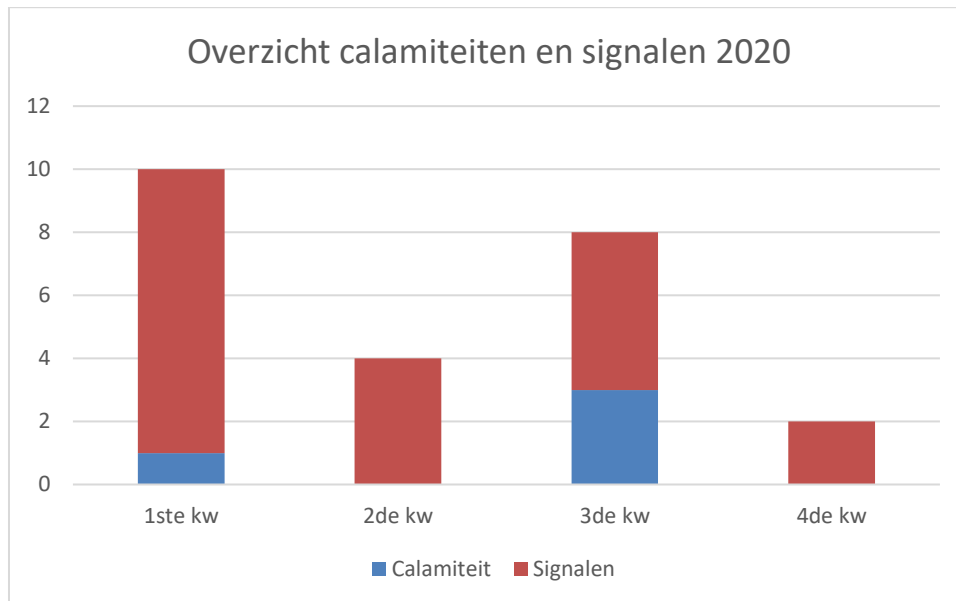
Iedereen die een vraag heeft of een signaal wil afgeven over de Wmo in de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland kan bij de toezichthouder terecht. Vragen en signalen kunnen zijn:

- Er gaat iets fout gaat 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 aanbieder van Zorg in Natura (ZIN) of een PGB aanbieder.

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

Er zijn 23 signalen binnen gekomen die of de kwaliteit van de zorg betreffen of de rechtmatigheid. Alle binnengekomen signalen worden gewogen en onderzocht. Een deel van de binnengekomen signalen betroffen signalen met betrekking tot beschermd wonen, deze zijn doorgezet naar de toezichthouders Beschermd Wonen van de centrum gemeente Groningen.

Bij 5 organisaties is diepgaand onderzoek verricht naar de signalen. Bij 4 organisaties is het onderzoek afgesloten en bij een organisatie loopt een verbetertraject.



Onderzoek ondersteuningsplannen

In 2019 hebben we een onderzoek uitgevoerd naar de ondersteuningsplannen.

De vraagstelling van het onderzoek is: hoe ziet het proces vanaf de ondersteuningsvraag van de cliënt eruit, hoe wordt de vraag opgepakt door gemeenten (keukentafelgesprek, beschikking, ondersteuningsplan) en hoe gaan de gecontracteerde zorgaanbieders om met de ondersteuningsplannen (betrekken cliënt, evaluaties, bijstellen plan, etc)?

Doelstelling van het onderzoek is: inzichtelijk maken wat de werkwijze van de gemeente is bij aanvraag, start en verloop van de ondersteuning voor de client, welke eisen worden er aan het ondersteuningsplan gesteld, hoe gaan zorgaanbieders hiermee om en hoe dit zich verhoudt tot de contractuele eisen (contract vereist een ondersteuningsplan).

Het onderzoek is in 2020 afgerond. Er is een rapport gemaakt met conclusies en aanbevelingen die wat gedeeld wordt met de beleid en kwaliteitsmedewerkers van de betrokken gemeenten.

Verrichtingen 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 de gemeente Het Hogeland en de VNG vertegenwoordiger zijn we een werkgroep gestart om procedures/werkwijzen te ontwikkelen.

Er is een stappenplan in ontwikkeling waarin de procedure wordt omschreven. Daarnaast hebben de toezichthouders toegang tot systemen (SVB en Civision). Uiteindelijk is het de bedoeling dat er een casustafel overleg wordt opgestart, waarin verschillende disciplines vanuit de gemeente aansluiten, waar alle mogelijke signalen besproken zullen worden.

Alle gemeenten zijn inmiddels aangesloten bij het IKZ, het informatie knooppunt zorgfraude.

Overleg gemeenten(beleid, kwaliteit/contractmanager/consulenten)

Regelmatig vindt er overleg plaats met gemeenten met de beleidsmedewerkers, de kwaliteitsmedewerkers, de contractmanager en de Wmo consulenten. 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

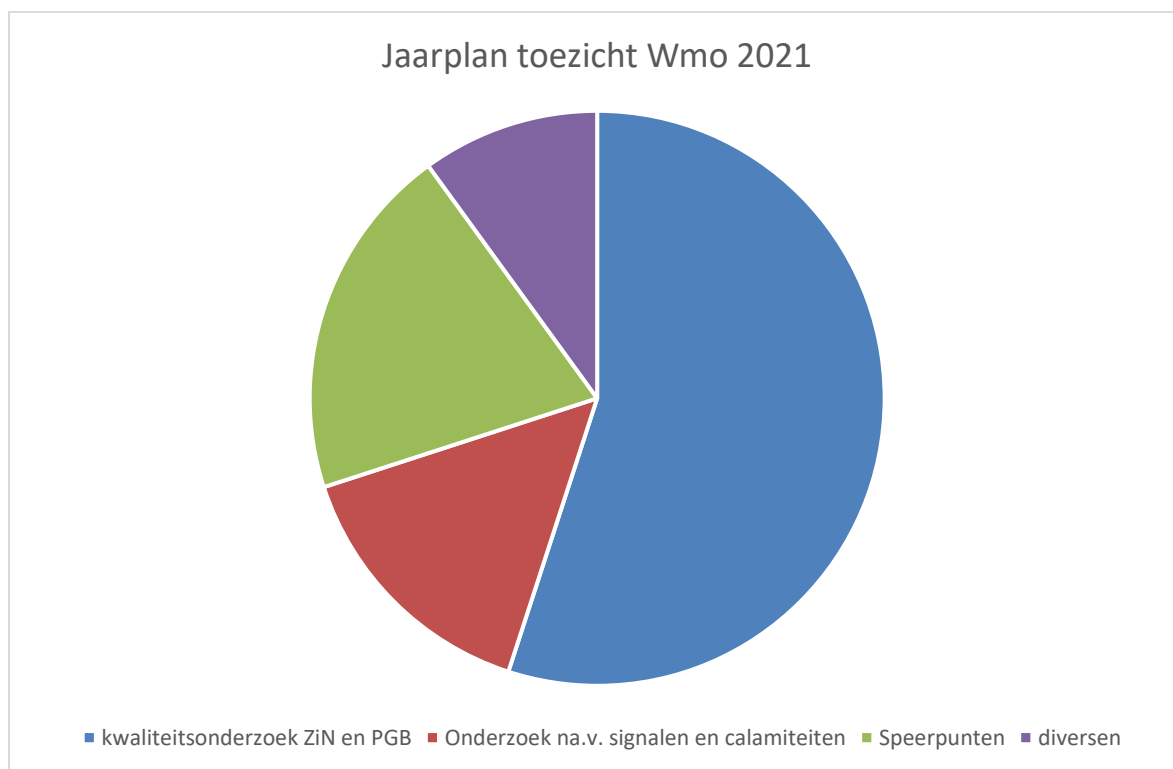
Door overleg en casuïstiek bespreking stemmen de toezichthouders de werkwijze onderling af. Vanuit de VNG en GGD GHOR worden de landelijke ontwikkelingen en werkwijzen gevolgd door middel van scholing, casuïstiek en bijeenkomsten.

Voor de uitvoering van het toezicht wordt gebruikt gemaakt van het digitale programma Toezicht Maatschappelijke Ondersteuning (TMO) ontwikkeld door GGD Amsterdam. Inmiddels maken meer GGD organisaties gebruik van het programma, het programma is nog in ontwikkeling en door middel van gebruikers overleggen wordt de afstemming gezocht.

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. Vier keer per jaar worden er bijeenkomsten georganiseerd om ook het toezicht provinciaal op elkaar af te stemmen. Regelmatig wordt er afstemming gezocht met de toezichthouder van de centrumgemeente Groningen, die het toezicht op Beschermd Wonen uitvoert, over aanbieders binnen ons gebied.

Jaarplan 2021



Bovenstaand schema geeft een doorkijk naar de werkzaamheden voor 2021.

Kwaliteitsonderzoek ZiN en PGB

Voor 2021 ligt voor de reguliere werkzaamheden de prioriteit bij het bezoeken van de PGB aanbieder waar we in 2020 mee zijn begonnen en ZiN aanbieders die in het verleden zijn bezocht. Tevens zullen we de organisaties waar we onderzoek via beeldbellen hebben uitgevoerd alsnog bezoeken in 2021.

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.

Speerpunten 2021:

- Doorontwikkeling rechtmatigheidsonderzoek
De werkgroep rechtmatigheid zal in 2021 verder gaan met de ontwikkeling en samenwerking binnen de rechtmatigheidsonderzoeken. Het is de bedoeling dat de werkgroep uitgebreid wordt met verschillende disciplines om tot een casustafel te komen waarin onderzoek kan plaatsvinden.
- Openbaar maken van rapporten.
Gemeenten en toezichthouders zien openbaarmaking als een wenselijke ontwikkeling. Het laat immers zien hoe gewerkt wordt aan verbetermaatregelen en

het stelt aanbieders in staat van elkaar te leren. Openbaarmaking van rapporten is een belangrijk middel voor de ontwikkeling van professionaliteit en kwaliteit. Daarnaast stelt het burgers in staat zorgaanbieders te beoordelen op basis van onafhankelijk onderzoek.

De minister heeft aangegeven de gemeenten graag te ondersteunen het proces rondom openbaar maken van de rapporten en dit zo zorgvuldig maar ook zo praktisch mogelijk in te richten. Zodoende is het niet nodig voor alle gemeenten om zelf het «spreekwoordelijke» wiel uit te vinden en wordt de drempel om tot openbaarmaking te besluiten zoveel mogelijk verkleind.

We zullen de landelijke ontwikkelingen volgen. Er is een pilot gaande waarvan we de uitkomsten zullen afwachten. De verwachting is dat we dit kunnen vormgeven in 2021.

- Handhavingsbeleid

Na het inregelen van een goed werkend rechtmatigheidsonderzoek is het vervolg het ontwikkelen van een handhavingsbeleid door de gemeente. Er ligt een handhavingsprotocol beschermd wonen, gemaakt in augustus 2020, die hieraan aan ten grondslag kan liggen.