

## Wmo toezicht: jaarverslag 2019

### **Toezicht Wmo**

Het doel van het toezicht op de Wmo is de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo te toetsen en te verbeteren door te beoordelen of aan de eisen die in de Wmo 2015, in de gemeentelijke verordeningen en in het contract aan aanbieders gesteld zijn, is voldaan. Het toezicht op de Wmo is bij de Regio Gooi en Vechtstreek belegd. In 2019 was er 24 uur beschikbaar voor het uitvoeren van het Wmo toezicht.

Er is gekozen voor 'breed risico gestuurd' toezicht. Het onderzoek naar de kwaliteit van de voorzieningen kan starten naar aanleiding van meldingen van aanbieders en signalen van inwoners en gemeenten. Onderzoeken vinden ook proactief plaats-gericht op risico's ten aanzien van cliënten die gebruik maken van de voorziening. Daarnaast kan in het toezicht, in overleg met gemeenten, de RVE sturing en/of Inkoop en Contractbeheer extra aandacht besteed worden aan bepaalde aanbieders of een specifiek thema.

De toezichthouder beoordeelt in de eerste plaats de kwaliteit van gecontracteerde aanbieders. Het kan voorkomen dat het onderzoek zich uitstrekt tot het beleid dat de Regio in het Sociaal Domein ontwikkelt, voorzieningen die ingekocht zijn, het beheer van de contracten of het toekennen van voorzieningen door deelnemende gemeenten.

Voor de uitvoering van het toezicht op de Wmo wordt het toetsingskader dat ontwikkeld is door de GGD/GHOR als leidraad gebruikt aangevuld met de eisen uit het toelatingsdocument. De toezichthouder voert gesprekken met leidinggevend, uitvoerend en cliënten(raden

De Wmo 2015 stelt dat aanbieders verplicht zijn om iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaats gevonden en geweld bij de verstrekking van een voorziening onverwijld te melden bij de toezichthouder. De toezichthouders besluiten of er naar aanleiding van de melding onderzoek nodig is en wie dat uitvoert. Van de uitkomsten van dit onderzoek, de reactie van de aanbieder en een eventueel advies wordt het betreffende college van B&W door de toezichthouder per brief op de hoogte gesteld. Het is vervolgens aan het college om te besluiten of en welke maatregelen genomen worden.

### **Samenvatting**

Er zijn afgelopen jaar dertien onderzoeken bij aanbieders uitgevoerd en afgerond. Alle aanbieders werkten mee aan het onderzoek en waren gemotiveerd om de geconstateerde tekortkomingen te verbeteren. Vaak werd daartoe al actie ondernomen voordat het onderzoek afgerond was. De tekortkomingen kwamen vooral voor op het gebied van cliëntgerichtheid, rapportage, klachtenregeling en vereiste opleiding. Alle cliënten waarmee in het kader van het onderzoek gesproken is geven aan tevreden te zijn over de begeleiding die geboden wordt.

Samen met de toezichthouder van GGD Flevoland is de Vrouwenopvang in Almere onderzocht. Met GGD regio Utrecht is een aanbieder getoetst die dagopvang en individuele begeleiding biedt en is informatie uitgewisseld over het de beleidsdocumenten van een aanbieder van dagbesteding met een locatie in Maarssen en in Hilversum.

In totaal zijn acht aanbieders van individuele begeleiding bezocht waarvan er vijf grotendeels aan de eisen voldoen.

Bij de vier aanbieders van dagbesteding viel het verschil tussen arbeidsgericht- en creatief aanbod op.

In 2019 zijn vier calamiteiten gemeld door aanbieders. Twee daarvan waren voor het Wmo toezicht aanleiding om de betrokken aanbieders te verzoeken om verder onderzoek te doen naar het gebeurde, (mogelijke) tekortkomingen in kaart te brengen en om te zetten in verbeteracties. Over de twee andere meldingen is na overleg en uitgebreide aanvullende informatie van de aanbieder besloten om demelding af te sluiten.

In het voorjaar van 2019 zijn de in 2018 gestarte onderzoeken afgerond bij aanbieders van Beschermd wonen afgesloten. De aangekondigde verbeteracties worden door Inkoop en Contractbeheer gevolgd.

### **Meldingen van calamiteiten in incidenten in 2019**

Afgelopen jaar zijn vier calamiteiten gemeld door twee verschillende aanbieders. Twee meldingen waren voor het Wmo toezicht aanleiding om de betrokken aanbieders te vragen om verder onderzoek te doen naar het gebeurde met behulp van de Prisma methode. Prisma wordt gebruikt om incidenten te analyseren. Door inzicht te krijgen in de oorzaken van de calamiteit kunnen verbeteracties voorgesteld en uitgevoerd worden.

Een calamiteit betrof een brandalarm in een appartement voor beschermd wonen. De cliënt was buiten bewustzijn geraakt door de rookontwikkeling. Na een korte opname in het ziekenhuis werd geen blijvende schade geconstateerd. Wel bleek dat mevrouw teveel medicatie had ingenomen. Het pand voldeed aan de veiligheidseisen. De verbeteracties bevatten onder meer het aanscherpen van afspraken over brandpreventie en, indien de cliënt daar toestemming voor geeft, meer afstemming tussen de aanbieder en de GGZ.

Het andere onderzoek naar aanleiding van een calamiteit betrof een brand aangestoken door een cliënt die ambulante begeleid werd waarbij haar ex-vriend ernstig gewond raakte. Uitkomst van het onderzoek was dat de intakeprocedure verbeterd wordt en er meer aandacht is voor risico-inventarisatie.

Een melding uit december 2019 betreft een ernstig incident waarbij naast de (Wmo) aanbieder van maatschappelijke opvang veel andere partijen betrokken zijn. Met de Inspectie gezondheidszorg en jeugd (IGJ) is overlegd of en hoe onderzoek gedaan kan worden omdat alle andere partijen onder de verantwoordelijkheid van de rijksinspectie vallen. De IGJ heeft hierover nog geen besluit genomen.

Een andere melding over een calamiteit in december 2019 betrof een cliënt die in coma raakte nadat zij teveel medicatie had ingenomen. Zij werd ambulante begeleid in het kader van de Wmo. De aanbieder heeft aangegeven betere afspraken te gaan maken over de samenwerking met de thuiszorg.

De verbeteracties die de aanbieders naar aanleiding van meldingen aangekondigd hebben worden door het Wmo toezicht en/of Inkoop en Contractbeheer gevolgd. De betreffende gemeenten zijn op de hoogte gehouden en geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.

In 2018 was er een melding van een calamiteit. Hoewel er in 2019 vaker gemeld is, komt uit toezichtonderzoeken naar voren dat nog niet alle aanbieders op de hoogte zijn van deze wettelijke eis.

### **Toezicht Beschermd Wonen**

In maart 2019 is het onderzoek afgerond bij vijf aanbieders van Beschermd Wonen op in totaal 11 locaties. De bevindingen zijn besproken met de betreffende aanbieders, de regionale beleidsmedewerkers en contractbeheerders.

De meeste cliënten waarmee gesproken is geven aan dat ze tevreden zijn met de hulp die ze krijgen.

Op een locatie gaven zowel cliënten als medewerkers aan dat zij zich soms onveilig voelden. Dit is uitgebreid besproken met de betrokken aanbieder. De onveiligheid werd vooral veroorzaakt door een cliënt die niet meer woonachtig is op de locatie. Er zijn maatregelen genomen om de andere gesignaleerde tekortkomingen op deze locatie te verbeteren.

De eisen over de contacttijd met cliënten die gebruik maken van de voorziening beschermd wonen zijn in 2019 aangescherpt.

### **Toezicht Individuele Begeleiding**

Acht aanbieders die individuele begeleiding bieden zijn in 2019 onderzocht.

Vijf aanbieders voldeden grotendeels aan de eisen die de Wmo en de Regio stellen.

Bij drie aanbieders was het merendeel van de begeleiders niet in het bezit van minimaal een afgeronde zorg gerelateerde MBO 3 of Mbo 4 opleiding.

Twee aanbieders werken met onderaannemers waarvan een grote aanbieder (> 100 cliënten) verzuimd had om deze ZZP-ers aan te melden bij Inkoop & Contractbeheer.

De ernst van de problematiek variërend van chronische psychiatrie, beginnende dementie, verstandelijke beperking, hoarding en verslaving en de wijze waarop de begeleiding plaats vindt vertoont grote verschillen. Deze zijn te verklaren vanuit de doelgroep die begeleid wordt. Echter voor de toezichthouder was het onderscheid tussen de toekenning van de voorziening individuele begeleiding of individuele begeleiding specialistisch gezien de zorgzwaarte van cliënten en de begeleiding die nodig is, niet duidelijk.

De geconstateerde tekortkomingen op het gebied van verslaglegging en kwaliteitsbeleid zijn door de onderzochte aanbieders opgepakt. Inkoop & Contractbeheer heeft actie ondernomen op het gebied van het verplicht melden van onderaannemers en opleidingseisen van medewerkers.

### **Toezicht dagbesteding**

Er zijn in totaal vier aanbieders van dagbesteding onderzocht.

Bij een aanbieder van dagbesteding met locaties in Hilversum en Maarssen zijn gegevens over de protocollen en procedures uitgewisseld met de GGD regio Utrecht die in dezelfde periode ook onderzoek deed.

Deze aanbieder heeft een aangegeven een aantal geconstateerde tekortkomingen op het gebied van verslaglegging en de klachtenprocedure op te pakken.

Bij een andere gecontracteerde aanbieder van dagbesteding waar (nog) geen cliënten uit de Gooi en Vechtstreek begeleid werden is gezamenlijk onderzoek gedaan.

De aanbieder heeft aangegeven net gestart te zijn en tijd nodig te hebben om de geconstateerde tekortkomingen aan te pakken.

De andere twee dagbestedingen hebben een arbeidsmatig karakter. Cliënten worden indien mogelijk begeleid naar betaald werk. De begeleiders hebben veelal een technische achtergrond en ondersteunen cliënten bij werkzaamheden zoals houtbewerking en auto- en fietsreparatie. Ze hebben geen zorg gerelateerde opleiding gevolgd. Bij beide aanbieders voldoen alleen de respectievelijke directeurs aan de opleidingseisen zoals die gesteld worden in het Toelatingsdocument van de regio.

De toezichthouder heeft de aanbieders aangeraden om hierover in gesprek te gaan met Inkoop en Contractbeheer. Bij een aanbieder voldeed de cliëntrapportage niet aan de eisen. De aanbieder heeft laten weten daar actie op te ondernemen.

### **Samenwerking met de Rijksinspecties**

De Inspectie Toezicht Sociaal Domein heeft in 2019 haar onderzoek "Participatie zonder startkwalificatie" afgerond waaraan het toezicht Wmo een bijdrage heeft geleverd. Samen met de TSD zijn jongeren uit de regio geïnterviewd die behoren tot de doelgroep; jongeren tussen 18 en 27 jaar die uitstromen uit het VSO, Praktijkschool of Entree-onderwijs. Hun ervaringen en wensen zijn meegenomen in de onderzoeksbevindingen.

Er is geregeld contact met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over signalen van zorgaanbieders uit de Regio. De IGJ heeft afgelopen jaar drie onderzoeken gedaan bij aanbieders van jeugdhulp in de Gooi en Vechtstreek. De aanleiding, het verloop en de uitkomsten van deze onderzoeken zijn door de inspectie besproken met de toezichthouder. Deze heeft de afdeling Inkoop en Contractbeheer geïnformeerd waarna besloten is om bij een aanbieder een cliëntenstop in te stellen tot de door de inspectie aanbevolen verbeteringen doorgevoerd zijn.

### **Samenwerking met de toezichthouder rechtmatigheid**

Naar aanleiding van een melding van een inwoner over mogelijke fraude van een aanbieder is samen met de toezichthouder rechtmatigheid gesproken met (ex-)cliënten van deze (kleine)aanbieder. De bevindingen uit deze gesprekken worden gebruikt voor het vervolg van het onderzoek dat door de toezichthouder rechtmatigheid wordt uitgevoerd.

Met het IKZ (meldpunt zorgfraude), de toezichthouder rechtmatigheid en de sociale recherche zijn verschillende gesprekken gevoerd over onderzoek naar mogelijke fraude bij aanbieders. Er is afgesproken zoveel mogelijk samen op te trekken waarbij de toezichthouder Wmo zich richt op de kwaliteit van de aanbieder.

Aan de gemeenten is verzocht om aan te sluiten bij het IKZ om mogelijke zorgfraude te melden en informatie uit te wisselen.

### **Samenwerking met toezichthouders uit aangrenzende regio's**

Met de GGD Flevoland is gezamenlijk onderzoek gedaan naar de vrouwenopvang het Oranjestraat in Almere. De toezichthouders hebben na uitgebreid onderzoek geconstateerd dat het Oranjestraat ruimschoots voldoet aan de eisen die de Wmo en de gemeenten stellen op het gebied van de kwaliteit van voorzieningen. De aanbeveling om het beleid rond alcohol en drugs vast te leggen is overgenomen. Met de GGD regio Utrecht is samengewerkt bij het onderzoeken van twee aanbieders van dagbesteding.

Met beide GGD-en zijn afspraken gemaakt om informatie uit te wisselen over aanbieders en eventueel gezamenlijk onderzoek te doen.

### **Deelname aan contractgesprekken met aanbieders**

Inkoop en Contractbeheer voert jaarlijks contractgesprekken met aanbieders. De toezichthouder heeft deelgenomen aan een aantal gesprekken. Dit om aanbieders te informeren over de werkwijze van het Wmo toezicht, het verplicht melden van calamiteiten en de wettelijke en contractuele eisen die aan aanbieders zijn gesteld. Inmiddels wordt dit uitgevraagd via een formulier en besproken met aanbieders door de contractbeheerders.