

Algemeen	
Onderwerp	Jaarverslag Toezicht Wmo
Verspreiden	Ja
Contactpersoon	Wendy van Neer/Janny Nab
Eenheid	Inkoop en Contractbeheer
E-mail	<a href="mailto:w.vanneer@regiogv.nl">w.vanneer@regiogv.nl</a> , <a href="mailto:j.nab@regiogv.nl">j.nab@regiogv.nl</a>
Kenmerk	19.6658944
Datum	19 februari 2019

#### Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Het jaarverslag 2018 en planning 2019 Wmo toezicht vaststellen.

#### Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
28-02-19	Directie-overleg	Vaststellen	Positief advies
21-02-19	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	
Datum	Uitvoeringsoverleg	Bespreken	

#### Toelichting

Beknpte toelichting
Het toezicht op de Wmo is bij de Regio belegd. Jaarlijks wordt er een verslag gemaakt van de activiteiten en bevindingen en de daaruit voortvloeiende planning voor het nieuwe jaar.

#### Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Jaarverslag 2018 en planning 2019 Wmo toezicht.

## Wmo toezicht: verslag 2018 en planning 2019

### Inhoudsopgave:

1. Inleiding
  - 1.1. Werkwijze Wmo toezicht
  - 1.2. Verplichte meldingen
2. Verslag 2018
  - 2.1 Meldingen van calamiteiten en incidenten 2.2  
Toezicht Beschermd Wonen
  - 2.3 Toezicht bij nieuwe aanbieders
  - 2.4 Toezicht bij een aanbieder van individuele begeleiding
  - 2.5 Toezicht bij een begeleider van dagopvang, respijtzorg en individuele begeleiding
  - 2.6 Samenwerking Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
  - 2.7 Samenwerking TSD
  - 2.8 Samenwerking toezichthouder rechtmatigheid en sociale recherche
  - 2.9 Samenwerking met RBL
  - 2.10 Samenwerking met de toezichthouders uit aangrenzende regio's
  - 2.11 Deelname aan contract gesprekken
3. Planning 2019
  - 3.1 Meldingen van calamiteiten
  - 3.2 Beschermd Wonen
  - 3.3 Nieuwe aanbieders
  - 3.4 Heronderzoek
  - 3.5 Samenwerking Rijksinspecties
  - 3.6 Samenwerking met de toezichthouder rechtmatigheid en de sociale recherche
  - 3.7 Samenwerking met RBL
  - 3.8 Samenwerking met toezichthouders Wmo
  - 3.9 Samenwerking met Inkoop en Contractbeheer

## **1. Inleiding**

Het toezicht op de Wmo is bij de Regio belegd. Er is gekozen voor 'breed risico gestuurd' toezicht. Dat houdt in dat het onderzoek naar de kwaliteit van de voorzieningen zowel reactief - naar aanleiding van (verplichte) meldingen van aanbieders - als proactief - gericht op risico's ten aanzien van cliënten die gebruik maken van een bepaalde voorziening- plaatsvindt. In het toezicht kan, in overleg met gemeenten, door de RVE Sturing en/of Inkoop en Contractbeheer extra aandacht besteed worden aan bepaalde aanbieders of een bepaald thema.

In 2018 zijn de aanbieders van Beschermd Wonen onderzocht. Daarnaast zijn er onderzoeken gedaan bij aanbieders van dagopvang en individuele begeleiding. Ook is er samengewerkt met de Rijksinspecties.

De bevindingen van deze onderzoeken zijn besproken met de RVE Inkoop en Contractbeheer en de beleidsmedewerkers van de Regio.

In 2019 worden aanbieders die individuele begeleiding bieden en nieuwe aanbieders onderzocht. Daarnaast is er ruimte voor onderzoek naar aanleiding van signalen en onderzoek in samenwerking met onder andere toezichthouders Wmo uit aangrenzende regio's en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

### **1.1 Werkwijze Wmo toezicht**

Het doel van kwalitatief toezicht 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.

De toezichthoudende ambtenaar (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 contract dat de regio heeft gesloten met aanbieders. De toezichthouder voert gesprekken met leidinggevendenden, uitvoerenden en cliënten(raden) van aanbieders.

### **1.2 Verplichte meldingen**

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 die vervolgens zo snel mogelijk de gemeente informeert. Op de website van de Regio (<https://www.regiogv.nl/professionals/wmo-toezicht>) is naast een meldingsformulier een stroomschema en het protocol calamiteiten en geweld Wmo te vinden.

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.

## **2. Verslag 2018**

Afgelopen jaar zijn 11 toezichtonderzoeken gestart. Daarvan zijn op 1 maart 2019 9 onderzoeken geheel afgerond. De geconstateerde tekortkomingen hebben geen aanleiding gegeven tot maatregelen op basis van het contract zoals beëindiging of een on hold status. Eveneens zijn er geen situaties aangetroffen waarbij gedurende het verbetertraject de omstandigheden van cliënten dermate onveilig waren dat er acuut maatregelen genomen zijn. Alle onderzochte aanbieders werkten zonder problemen mee aan het onderzoek en zijn, indien van toepassing, een verbetertraject gestart naar aanleiding van de bevindingen.

### **2.1 Meldingen van calamiteiten in incidenten**

In juni 2018 is er 1 calamiteit gemeld. Het betrof een suïcide. De aanbieder heeft na overleg zelf onderzoek gedaan. Op grond van de onderzoeksbevindingen was er geen reden om aan te nemen dat de begeleiding in deze casus tekort heeft geschoten en/of dat de suïcide voorkomen had kunnen worden.

De verbeteracties die de aanbieder naar aanleiding van het onderzoek naar de calamiteit heeft geformuleerd worden door het Wmo toezicht gevolgd. De betreffende gemeente is op de hoogte gehouden en geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek.

## 2.2 Toezicht Beschermd Wonen

In juni 2018 is het onderzoek gestart bij vijf aanbieders van Beschermd Wonen op in totaal 11 locaties. Met de betreffende aanbieders en met de regionale beleidsmedewerkers zijn de volgende bevindingen besproken:

- Grote verschillen in het aantal begeleiders ten opzichte van het aantal bewoners
- Grote verschillen in contactfrequentie met bewoners van dagelijks tot wekelijks tot incidenteel
- Begeleiders op meerdere locatie niet 24/7 en/of s 'nachts aanwezig in plaats daarvan een bereikbaarheidsdienst
- Verschillen in aanpak en contactfrequentie van zorgmijders
- Wel/geen inloop voor bewoners waar medewerkers aanwezig zijn
- Begeleidingsplannen zijn soms summier en/of niet planmatig en doelgericht op twee locaties
- Oudere bewoners vertellen de jaarlijkse afname van het doorstroomprofiel bij hun veel onrust veroorzaakt.

- De meeste geïnterviewde bewoners zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen
- Op een locatie vertellen zowel bewoners als medewerkers dat ze zich soms onveilig voelen. Dit is besproken met de betreffende aanbieder.

Een aantal bevindingen zijn mogelijk te verklaren uit het verschil in de ernst van de problematiek en de leeftijd van de bewoners. Ook de cultuur van de verschillende aanbieders, van oorsprong verstandelijk gehandicaptenzorg versus psychiatrie en verslavingsproblematiek, lijkt een rol te spelen.

Uit het onderzoek blijkt dat de eerste groep aanbieders (oorsprong VG) meer tijd en medewerkers beschikbaar heeft voor de begeleiding van bewoners. Ook het planmatig en cliëntgericht werken is bij deze aanbieders verder ontwikkeld.

## 2.3 Toezicht bij nieuwe aanbieders

Er zijn vier nieuwe, kleine aanbieders onderzocht.

Bij de eerste toetsing voldeed geen van deze aanbieders aan de eisen. Bijvoorbeeld geen klachtenregelingen/of aansluiting bij klachtencommissie, geen protocol meldcode, geen SKJ registratie, rapportage niet volledig en/of niet planmatig en cliëntgericht en geen risico-inventarisatie. Na de termijn van drie maanden voldeden drie van de vier aanbieders aan alle eisen die gesteld worden in de Wmo, Jeugdwet en het contract.

## 2.4 Toezicht bij een aanbieder van individuele begeleiding

Naar aanleiding van signalen en een kennismakingsgesprek is er in overleg met de aanbieder onderzoek uitgevoerd.

De klachtenregeling voldoet niet aan de wettelijke eisen. De informatie op de website en de folders zijn niet beschikbaar in de talen van de doelgroep.

Drie maanden na de bevindingen van het onderzoek heeft de aanbieder aantoonbare verbeteringen doorgevoerd op het gebied van communicatie met cliënten en de klachtenregeling.

## 2.5 Toezicht bij een aanbieder van dagopvang, respijtzorg en individuele begeleiding

De dagopvang en de respijtzorg voldoen aan de eisen. Bij de individuele begeleiding is geconstateerd dat niet alle professionals voldoende gekwalificeerd zijn (minimaal een zorg gerelateerde opleiding op MBO 3 niveau). Een aantal begeleidingsplannen is onvolledig en risico's zijn onvoldoende in kaart gebracht. Het aanbod voor deskundigheidsbevordering en intervisie/supervisie is te vrijblijvend. Ook zijn er geen afspraken (bijvoorbeeld in de vorm van een gedragscode) over de omgang met de (zeer kwetsbare) doelgroep.

De aanbieder die uitsluitend met ZZP-ers werkt is bezig met een kwaliteitsslag op de genoemde gebieden en heeft aangekondigd in gesprek te gaan met Inkoop en Contractbeheer over de opleidingseisen van begeleiders.

## 2.6 Samenwerking Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ)

Begin 2018 is er naar aanleiding van signalen van het Wmo toezicht gezamenlijk onderzoek bij een aanbieder in Hollandse Rading gedaan. De uitkomsten daarvan zijn te vinden op de website van de IGJ.

Afgesproken is dat de IGJ en de toezichthouders Wmo elkaar informeren over signalen en onderzoeken in de Regio en samenwerken als het zowel jeugd/gezondheidszorg en Wmo gefinancierde zorg betreft.

## 2.7 Samenwerking TSD ( samenwerkende inspecties Toezicht Sociaal Domein (IGJ, Onderwijs, Sociale zaken en Werkgelegenheid, Justitie en Veiligheid)

Het toezicht Wmo heeft in het kader van het onderzoek naar vroegtijdige schoolverlaters zonder startkwalificaties samen met medewerkers van de TSD onderzoek uitgevoerd bij een aanbieder van dagbesteding in de Regio en interviews afgenomen bij jongeren die behoren tot de doelgroep van het onderzoek.

## 2.8 Samenwerking met de toezichthouder rechtmatigheid en de sociale recherche

Een melding van een inwoner naar mogelijke fraude van een aanbieder is doorgegeven aan de toezichthouder rechtmatigheid en de sociale recherche.

Ook is er onderzoek gestart naar een andere aanbieder waar fraude vermoed wordt. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk samen op te trekken waarbij de toezichthouder Wmo zich richt op de kwaliteit.

## 2.9 Samenwerking met RBL

Samen met een leerplichtambtenaar is een aanbieder van dagbesteding voor jeugdigen bezocht en is er gesproken met deelnemers, medewerkers en de directie. Hier is een gespreksverslag van gemaakt. Het onderzoek is niet voortgezet omdat de IGJ aangekondigde bij deze aanbieder onderzoek te gaan doen en er op dat moment geen Wmo cliënten begeleid werden.

## 2.10 Samenwerking met toezichthouders uit aangrenzende regio's.

Er zijn afspraken gemaakt met de GGD Flevoland en de GGDrU om gezamenlijk onderzoek te doen als aanbieders ook werkzaam zijn in Flevoland en/of de provincie Utrecht of cliënten ondersteunen uit die regio's.

## 2.11 Deelname aan contractgesprekken met aanbieders

Inkoop en Contractbeheer voert jaarlijks contractgesprekken met aanbieders. De toezichthouder heeft deelgenomen aan tien 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.

## **3. Planning 2019**

De kwetsbaarheid van de doelgroep en signalen over een aanbieder zijn criteria waarmee een risicoprofiel van aanbieders kan worden vastgesteld. Bij een aantal aanbieders van individuele begeleiding met een hoog risicoprofiel wordt in 2019 samen met Inkoop en Contractbeheer een toezicht onderzoek gedaan. Daarnaast vindt er onderzoek plaats naar aanleiding van ernstige en/of aanhoudende signalen over aanbieders van gemeenten en Inkoop en Contractbeheer. De verbeteringen die aanbieders naar aanleiding van bevindingen uit de onderzoeken hebben aangekondigd worden in de loop van 2019 getoetst. De samenwerking met de Rijksinspecties en met andere toezichthouders levert voor alle betrokkenen voordelen op en wordt voortgezet en waar mogelijk uitgebreid.

### 3.1 Meldingen van calamiteiten

In 2017 waren er 6 meldingen van calamiteiten. Het is niet bekend wat de reden is van de sterk terug gelopen meldingen in 2018.

Het verplicht melden van calamiteiten en incidenten met aanbieders opnieuw bespreken en onder de aandacht te brengen, het kaartje met informatie over verplicht melden verspreiden en er aandacht aan besteden in de nieuwsbrieven voor aanbieders van Inkoop en Contractbeheer.

### 3.2 Beschermd Wonen

De aangekondigde verbeteracties die een aantal aanbieders van Beschermd Wonen naar aanleiding van het onderzoek ingezet hebben, nauwlettend volgen.

Een samenvatting van de bevindingen van het onderzoek in de nieuwsbrief van Inkoop en Contractbeheer opnemen

### 3.3. Nieuwe aanbieders

In overleg met Inkoop en Contractbeheer de eisen die aan nieuwe aanbieders gesteld worden toetsen bij de start van het contract door middel van een documentencontrole en/of een gesprek. Na zes maanden bij vijf nieuwe aanbieders een toezichtonderzoek uitvoeren

### 3.4 Heronderzoek

In verband met aanhoudende signalen over een aanbieder waarbij in 2018 onderzoek gedaan is opnieuw toetsen of de opleiding van medewerkers en de kwaliteit van de begeleidingsplannen voldoet aan de eisen.

### 3.5 Samenwerking Rijksinspecties

De contacten met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onderhouden en verder uitbreiden. Deelname aan onderzoeken van de IGJ in de Regio als het ook Wmo gefinancierde zorg betreft. Deelname aan de afronding van het onderzoek met de TSD over de bevindingen betreft op het gebied van het perspectief van de doelgroep en de resultaten van het gezamenlijke onderzoek bij een aanbieder van dagbesteding.

### 3.6 Samenwerking met de toezichthouder rechtmatigheid en de sociale recherche van de Regio.

Voortzetting van het onderzoek naar mogelijke fraude van een aanbieder.

Besluiten of en hoe aansluiting bij het Meldpunt Fraude mogelijk is.

Onderzoeken hoe verdere samenwerking er uit ziet en welke afspraken daarvoor nodig zijn

### 3.7 Samenwerking met RBL

Minimaal een onderzoek bij twee aanbieders van dagbesteding in samenwerking met een leerplichtambtenaar.

### 3.8 Samenwerking met de toezichthouders Wmo van GGD Flevoland en GGDrU

Minimaal twee onderzoeken bij een aanbieder die zowel inwoners uit de Gooi en Vechtstreek als uit een aangrenzende regio ondersteunt.

### 3.9 Samenwerking met Inkoop en Contractbeheer

Deelname aan 10 contractgesprekken in overleg met Inkoop en Contractbeheer.