



Regio
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag Wmo toezicht Regio Gooi en Vechtstreek



2020

Inhoudsopgave

Vooraf	3
Op weg naar beter	3
Onderzoeken	3
Openbaarmaking rapporten	4
Aanbevelingen door Wmo toezicht	4
Overzichten van de onderzoeken	4
Conclusies	
Overzicht onderzoeken naar soort dienstverlening	
Onderzoeken ZIN en PGB	
Project PGB	5
Landelijke pilot beschermd wonen	6
Wmo-toezichthouders regio Gooi en Vechtstreek	6
Calamiteiten	
Bevindingen	7
Gemengde clientengroep bij veel aanbieders	
Communicatie met aanbieders (vooraf)	
Kwaliteit van zorg	
Jeugd	
Onrechtmatigheid	
Feedback van aanbieders	
Kennismaking met gemeenten	9
Samenwerking	9
Professionalisering	9
Documenten en website	9
Speerpunten 2021	10

Vooraf

Begin 2020 zijn twee nieuwe toezichthouders aangesteld (samen 28 uur), wegens pensionering van hun voorgangster. Het nog lopende onderzoek is afgerond door een van de toezichthouders en een werkplan voor 2020 is opgesteld. Dit plan is geënt op de volgende visie op toezicht: niet alleen proactief en reactief, maar ook structureel. Niet alleen als er iets aan de hand lijkt te zijn toezicht opstarten, maar bij alle aanbieders eens in de circa drie jaar op bezoek. In het verlengde hiervan zijn de toezichthouders positief kritisch op pad gegaan onder het motto: Op weg naar beter!

We hebben gemerkt dat twee toezichthouders voordelen heeft, omdat de kennis complementair is en het een kritische houding bevordert. Ons is opgevallen dat het goed werkt als we de onderzoeken niet te snel afronden. Zo houden we het langere tijd hoog op de agenda van de toezichthouder. Doel is immers dat een aanbieder zelf voortdurend bezig is met ontwikkelen en verbeteren.

Op weg naar beter

Het goede gesprek met de zorgaanbieder vinden de toezichthouders het belangrijkste. Daarmee wordt het verschil gemaakt. Wmo-toezichthouders zijn geen controleurs en vinken geen lijstjes af. Wezenlijk veranderingen moeten zorgaanbieders zelf doen. De toezichthouders gaan er vanuit dat zorgaanbieders willen blijven leren, betrokken, serieus en professioneel zijn en met hart en ziel werken voor mensen.

De toezichthouders letten op alle punten uit de Wmo-wet die over kwaliteit van zorg gaan:

- Doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte hulp.
- Respect voor de veiligheid van de cliënt.
- Professional is deskundig en bevoegd.
- Beleid voor kwaliteit en verbeteren van kwaliteit.

Onderzoeken

De toezichthouders hebben in 2020, ondanks covid19, de meeste onderzoeken op locatie kunnen uitvoeren. Enkele onderzoeken zijn helemaal digitaal gedaan en sommige deels. Tijdens de eerste lockdown hebben de toezichthouders ook geholpen bij andere werkzaamheden binnen de Regio, waaronder afnemen van cliënttevredenheidsonderzoeken huishoudelijke hulp en leerlingenvervoer en het checken van opleidingen van organisaties die zich ingeschreven hebben voor een contract.

Bij grotere aanbieders trokken de toezichthouders gezamenlijk op, bij anderen werkten zij alleen, met intervisie op bevindingen en het verslag.

In 2020 is bij 27 zorgaanbieders een onderzoek opgestart. Vier onderzoeken lopen door in 2021.

De toezichthouders doen structureel, proactief en re-actief toezicht.

Structureel = Eens in de circa drie jaar wordt bij elke gecontracteerde aanbieder een onderzoek gedaan. Dit bleek met de huidige formatie niet haalbaar te zijn.

Proactief = Indien er signalen zijn wordt een onderzoek opgestart.

Reactief = Indien een calamiteit gemeld wordt, start de toezichthouder of de aanbieder een onderzoek op.

Het aantal proactieve en structurele onderzoeken is samen hoog, omdat meldingen van calamiteiten uitbleven.

Openbaarmaking rapporten

De openbaarmaking van de rapporten is nog niet verplicht. In overleg met de jurist van de Regio treffen de toezichthouders de voorbereidingen. De huidige rapportage voldoet al grotendeels. De rapporten gaan nu naar de aanbieder en de contractbeheerder.

Aanbevelingen door Wmo toezicht

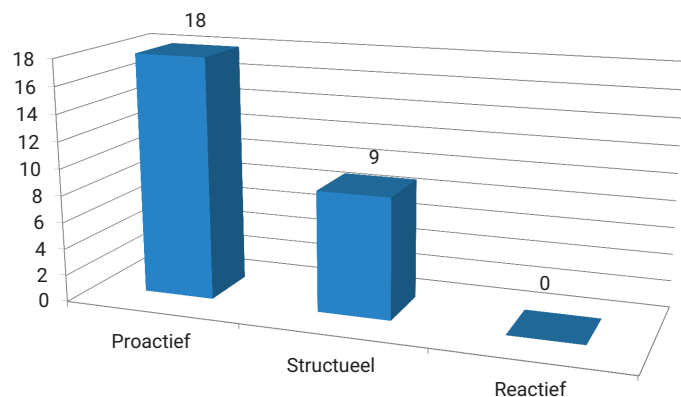
In het rapport van Wmo-toezicht staan standaard aanbevelingen voor de aanbieder en voor de contractbeheerder. De ervaring leert dat de aanbieders de makkelijk te realiseren aanbevelingen onmiddellijk opvolgen. Bespreken van de rapportages met de contractbeheerder is vanaf 2021 structureel ingepland. Enkele voorbeelden van aanbevelingen zijn:

- Overleg met de contractbeheerder welke aanbeveling op welke termijn gerealiseerd moet zijn.
- Regel structureel cliënttevredenheidsonderzoek.
- Zorg voor aansluiting van de doelen op Wmo doelen, zoals zelfredzaamheid.
- Stel een intern protocol op voor de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Maak een scholingsplan voor de medewerkers.
- Evalueer het ondersteuningsplan van de cliënt minimaal eenmaal per jaar.
- Maak een plan voor uitstroom of doorstroom van een cliënt.

Overzichten van de onderzoeken

Overzicht onderzoeken naar type onderzoek

Toezicht	Aantal
Proactief	18
Structureel	9
Reactief	0 *
Totaal	27



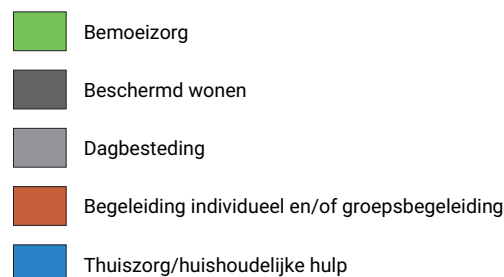
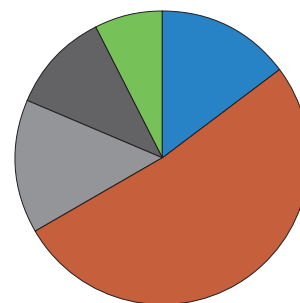
** Er werd wel 1 melding gedaan van een calamiteit, maar deze bleek niet voor de Wmo toezichthouder te zijn.*

Conclusies

- Alle signalen zijn opgepakt. Dit heeft de meeste tijd gevergd.
- Voor structureel onderzoek bleef weinig tijd over. Met 120 gecontracteerde aanbieders kan elke aanbieder eenmaal in de 12 jaar bezocht worden door de Wmo-toezichthouder. De circa 200 pgb-aanbieders zijn niet meegerekend.
- In 2020 zijn geen calamiteiten gemeld.

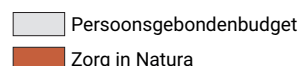
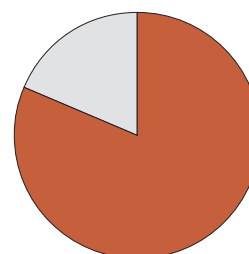
Overzicht onderzoeken naar soort dienstverlening

Soort dienstverlening	Aantal
Thuiszorg/huishoudelijke hulp	4
Begeleiding individueel en/of groepsbegeleiding	10 (ZIN) en 4 (pgb)
Dagbesteding	3 (ZIN) en 1 (pgb)
Beschermd wonen	3
Bemoeizorg	2
Totaal	27



Onderzoeken ZIN en Pgb

ZIN of PGB	Totaal
Zorg in Natura (regionaal gecontracteerde aanbieders)	22
Persoonsgebondenbudget (lokaal gefinancierde aanbieders)	5
Totaal	27



Project Pgb

Pgb is persoonsgebondenbudget. De indicatie hiervoor wordt door de consultant van de gemeente afgegeven. De cliënt of diens vertegenwoordiger beheert het budget. Dit budget is bij de SVB in bewaring.

De gemeenten hebben de toezichthouders gevraagd om onderzoek te doen naar aanbieders die zorg via een pgb aanbieden. Hiervoor is de zelfscan, die vooraf ingevuld wordt door de aanbieder, geschikt gemaakt. In 2020 zijn vijf onderzoeken opgestart. In 2021 worden de onderzoeken naar pgb-aanbieders voortgezet. De toezichthouders doen onderzoek naar de kwaliteit van zorg en ze doen voorstellen om het proces te optimaliseren. Hiervoor zijn in 2020 de betrokken consultant, teammanager en kwaliteits- en beleidsmedewerker per gemeente gesproken. Er zijn al enkele aanbevelingen gedaan aan de gemeente. Dit project wordt vervolgd in 2021. Het valt op dat inwoners slechts in enkele gevallen uit volle overtuiging kiezen voor een pgb. Meestal is de reden dat de gewenste aanbieder niet gecontracteerd is. De administratieve last en verantwoordelijkheid wordt vaak zwaar gevonden. De consultants van de gemeenten toetsen de budgetvaardigheid van een cliënt. Soms zit de aanbieder al bij het eerste gesprek aan tafel. Dat is niet zoals het keukentafelgesprek bedoeld is.

Landelijke pilot beschermd wonen

De Wmo-toezichthouders doen samen met enkele andere regio's mee met de pilot beschermd wonen, die opgestart is door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Doel is om de samenwerking tussen de Inspectie en Wmo-toezicht te bevorderen, om van elkaar te leren en om Wmo-toezicht op voldoende niveau te krijgen. De IGJ heeft in haar jaarlijkse rapportage over het Wmo toezicht (*Wmo toezicht 2018 | IGJ | oktober 2019*) namelijk geconcludeerd dat: "het tempo waarin het invullen van het Wmo toezicht gebeurt te laag is en dringt er op aan dat dit omhoog gaat. Gemeenten moeten zich ter harte nemen dat het in dit tempo te lang gaat duren voordat het Wmo toezicht in Nederland overal van een gelijkwaardig en voldoende niveau is."

De voorbereidende werkzaamheden vonden plaats in 2020 en het feitelijke bezoek aan een van de zorgaanbieders in onze regio is gepland in januari 2021. In het eerste kwartaal van 2021 verschijnt een landelijke rapportage met de bevindingen.

Wmo-toezichthouders regio Gooi en Vechtstreek



Elke gemeente is verplicht om een Wmo-toezichthouder aan te stellen. De gemeenten hebben dit uitbesteed aan de Regio Gooi en Vechtstreek. Er zijn twee Wmo-toezichthouders kwaliteit aangesteld voor in totaal 28 uur. De Wmo-toezichthouders gaan over de kwaliteit van zorg niet over rechtmatigheid. Het is mogelijk om de toezichthouders ook aan te wijzen voor het toezicht op jeugdvoorzieningen.

Daar is in regio Gooi en Vechtstreek (nog) niet voor gekozen. Met 28 uur per week kunnen circa 24 onderzoeken per jaar uitgevoerd worden inclusief calamiteiten. Er zijn circa 120 Wmo-aanbieders. De ervaring van 2020 leert dat de 24 onderzoeken bijna volledig nodig zijn voor de proactieve (=op basis van signalen) onderzoeken. Signalen worden doorgegeven aan Inkoop en Contractbeheer en aan de regionale toezichthouder rechtmatigheid jeugd en Wmo.

Calamiteiten

De toezichthouders hebben ook een taak bij calamiteiten bij een zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet een calamiteit melden bij de toezichthouders. Zij doen dan onderzoek of de zorgaanbieder doet onderzoek. Het doel is om te achterhalen hoe de calamiteit heeft kunnen gebeuren en om hiervan te leren, zodat de kans op herhaling kleiner is. Zie ook factsheet [Calamiteiten en Wmo-toezicht](#).

Bij elke bezochte organisatie is expliciet gevraagd naar calamiteiten en is onderzocht of incidenten toch calamiteiten waren. Dit bleek niet het geval te zijn. In 2020 is geen enkele calamiteit gemeld. Hierop hebben de toezichthouders de volgende acties ondernomen. Navraag bij collega's. Hieruit bleek dat het beeld in het land wisselend is, maar geen enkele melding is uitzonderlijk. De toezichthouders geven tijdens de bezoeken uitleg over de melding van calamiteiten, ze hebben

een factsheet gemaakt over calamiteiten en ze gaan volgend jaar de MIC meldingen (melding incidenten cliënten) opvragen bij een aantal organisaties, om in te schatten of er calamiteiten tussen zitten.

Bevindingen

Gemengde clientengroep bij veel aanbieders

De Wmo toezichthouders lichten de Wmo-processen door en spreken Wmo-cliënten. Veel aanbieders hebben echter meerdere financieringsstromen, zoals Wlz (Wet langdurige zorg), Jeugdwet of pgb (persoonsgebonden budget). De toezichthouders Wmo hebben de bevoegdheid om toezicht te houden op pgb, maar niet op zorg vanuit de Wlz en voor de Jeugdwet zijn ze in regio Gooi en Vechtstreek niet aangewezen. Het rapport van Wmo-toezicht geeft daarom niet per definitie een volledig beeld van de kwaliteit van de zorgaanbieder. Wij signaleren wel en betrekken zo nodig andere toezichthoudende instanties bij de onderzoeken.

Wmo toezicht

De leidraad voor de uitvoering van het toezicht op de Wmo is het toetsingskader dat ontwikkeld is door de GGD/GHOR, aangevuld met de eisen uit het contract dat de Regio heeft gesloten met aanbieders. Onderzoeken richtten zich op de volgende 4 thema's:

- 1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en clientgericht:** de client krijgt ondersteuning die aansluit bij zijn wensen, achtergrond en mogelijkheden en heeft voldoende regie. De ondersteuning is integraal, planmatig en gestructureerd. De client wordt respectvol bejegend, zijn rechten en privacy zijn gewaarborgd;
- 2. Veiligheid van de client:** de veiligheidsrisico's zijn onderkend, besproken met de client en zo veel mogelijk beperkt. Bij acute onveiligheid wordt ingegrepen. De professionals werken met veiligheidsprotocollen zoals een gedragscode, omgaan met agressie en de meldcode huiselijk geweld. Alle medewerkers zijn in het bezit van een geldige VOG met screeningsprofiel gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. De (woon) ruimte bij de aanbieder waar de client verblijft voldoet aan veiligheids- en hygienische eisen;
- 3. Deskundigheid van de professional:** de aanbieder zet deskundige professionals in met competenties en vaardigheden die in lijn liggen met de professional standaard en aansluiten bij wat de doelgroep nodig heeft. De aanbieder ondersteunt en stimuleert medewerkers en bevordert hun ontwikkeling. Zo nodig wordt externe deskundigheid betrokken. Taken en verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn duidelijk. De aanbieder leeft de wettelijke en cao-gebonden regelingen na. Leerlingen, stagiaires, vrijwilligers en medewerkers zonder de vereiste diploma's worden begeleid door een medewerker die daar voor bevoegd en bekwaam is;
- 4. Kwaliteitsbeleid:** de kwaliteit wordt systematisch geborgd door middel van een kwaliteitskeurmerk of het aantoonbaar werken aan kwaliteit. Er is een klachtenregeling die laagdrempelig is en voorziet in een externe onafhankelijke behandeling van de klacht. Incidenten worden gemeld en kunnen, evenals klachten, aanleiding zijn voor verbeteringen. Calamiteiten en geweldsdelicten worden gemeld bij het Wmo toezicht.

Communicatie met aanbieders (vooraf)

Over het algemeen worden de toezichthouders goed en vriendelijk ontvangen. Het eerste contact leg-

CALAMITEITEN en GEWELD

Calamiteit: *'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.'* (Wmo 2015, art. 1.1.1)

Geweld: *'Het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijke en geestelijke geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder of de thuissituatie verblijft.'* (Wmo 2015, art. 1.1. lid.18)

gen verloopt af en toe stroef. Tijdens de lock down was dit meer dan daarvoor. Zo wordt niet altijd alert gereageerd op het verzoek tot insturen documenten, waardoor een reminder nodig is.

Kwaliteit van zorg

De invloed van aanbieders op een ondersteuningsplan/beschikking is niet altijd duidelijk en lijkt soms groot. Een aantal aanbieders geeft zelfs aan dat de beschikking wordt opgesteld op basis van de gestelde doelen door de aanbieder, met de bijbehorende begeleidingsuren.

Kleine aanbieders doen soms goede dingen, maar hebben de papierwinkel niet altijd goed op orde. Ze besteden hun tijd aan de zorg zelf, niet aan beleid. Het risico hiervan is dat ze daarmee niet voldoende aan de gestelde eisen.

In de meeste gevallen hebben alle medewerkers een vog (verklaring omtrent gedrag), maar de diploma-eisen zijn voor aanbieders een uitdaging, vooral daar waar sprake is van zij-instroom, zoals uit het onderwijs. De kwaliteit van de zorg lijkt hier niet onder te lijden, omdat veelal het niveau ruim voldoende is, alleen de richting is niet de zorg. Zij-instromers zijn zeer welkom in de zorg, door het tekort aan personeel. Aanbieders zijn wel bereid deze medewerkers een aanvullende opleiding aan te bieden, waardoor ze gekwalificeerd worden.

Een aantal aanbieders heeft een eigen ontwikkelde methode en opzet van de organisatie. Deze past niet altijd bij de producten uit het toelatingsdocument, waardoor zij niet aan de eisen voldoen. Soms is de scheidslijn niet duidelijk tussen opvang, dagbesteding, huiswerkbegeleiding en individuele begeleiding.

Jeugd

De toezichthouders zien veel aanbieders die zorg bieden aan jeugd en aan volwassenen. Juist op dit snijvlak in de overgang van twee wetten, zitten knelpunten. Ook zien en signaleren de toezichthouders wel op het gebied van jeugd, maar ze zijn in regio Gooi en Vechtstreek niet aangewezen om dit te onderzoeken en te rapporteren.

Onrechtmatigheid

De toezichthouders zijn meerdere keren geïnformeerd door consultants van de gemeenten en Inkoop en Contractbeheer over vermoedens van onterecht factureren of het inzetten van een ander product dan in de beschikking staat (bijvoorbeeld individuele in plaats van groepsbegeleiding). Dit zijn signalen van mogelijke onrechtmatigheid. De toezichthouders hebben in 2020 deze aanbieders wel in toezicht genomen. De kwaliteit van de zorg bleek bij allen in orde.

Feedback van aanbieders

- Aanbieders geven aan dat partnership hun intentie is. Het contact met Contractbeheer wordt soms als formeel en strikt ervaren.
- Vooral kleine aanbieders missen het contact onderling en zouden wensen dat dit vanuit de Regio gestimuleerd en gefaciliteerd wordt.
- Sommige aanbieders bedienen een doelgroep die lastig te bereiken en te helpen is. Hierdoor ontstaat soms een discrepantie tussen de eisen in het contract en de hulp die geboden wordt.
- Door het vereiste keurmerk en andere eisen in het contract zien sommige aanbieders af van inschrijven bij de regio en kiezen voor pgb.

Kennismaking met gemeenten

De toezichthouders hebben alle consultants en hun teammanager gesproken. Het doel was kennismaken, hen informeren over de rol van de toezichthouders en de gelegenheid bieden om signalen te bespreken.

De wethouders van het sociaal domein hebben de toezichthouders met dezelfde bedoeling bezocht. Zij hebben ons ook hun visie op de rol van toezichthouder gegeven. Enkele punten uit deze gesprekken zijn:

- De onafhankelijkheid wordt zeer belangrijk gevonden.
- De positief kritische werkwijze van de toezichthouders wordt gewaardeerd.
- Informeren over de bevindingen zien de wethouders graag jaarlijks en via lokale beleidsadviseurs.

Samenwerking

De toezichthouders hebben samen met de toezichthouders van GGDRU (Utrecht) twee onderzoeken gedaan. Met GGD Flevoland is in twee onderzoeken samen opgetrokken. Bij een heeft Regio Gooi en Vechtstreek een uitgebreider onderzoek gedaan. Bij een onderzoek is de Inspectie (IGJ) geconsulteerd.

Professionalisering

De cursus Toezicht in Wmo en jeugd is gevolgd. Tevens hebben de toezichthouders de online cursus Fraudealertheid met goed gevolg afgelegd. Verder zijn de toezichthouders aangesloten bij de overleggen en deskundigheidsbevorderingsbijeenkomsten van de de Wmo-toezichthouders van de GGDGHOR. In 2020 hebben de toezichthouders zich extra verdiept in het pgb (persoonsgebonden budget). Vanwege het 25 jarig bestaan van het pgb, waren hiervoor verschillende mogelijkheden.

Documenten en website

De vormgeving van enkele documenten is verbeterd, zoals een factsheet over Wmo-toezicht en een herzien protocol calamiteiten. Over een betere vindbaarheid van Wmo-toezicht op de website van de Regio wordt nagedacht.

De zelfscan is aangepast conform een indeling in thema's die landelijk algemeen gangbaar is.

Speerpunten 2021

1. Circa 25 onderzoeken in 2021

Verdeling

Structureel	Proactief	Reactief	Nieuw gecontracteerde aanbieders	Pgb	Totaal
3	7	2	5	8	25

Zorgaanbieders voor Wmo

Gecontracteerde aanbieders die voor 2021 al een contract hadden en nu weer	Nieuw gecontracteerde aanbieders	PGB-aanbieders	Totaal
Ca. 100	Ca. 20	Ca. 200	320

2. Voortzetting project pgb.
3. Nieuw gecontracteerde aanbieders in toezicht.
4. Voorbereidingen treffen voor openbaar maken van de rapporten.
5. Onderzoek naar mogelijkheden om toezicht jeugd bij de Wmo-toezichthouders te beleggen.
6. Deskundigheidsbevordering: landelijke GGDGHOR bijeenkomsten en minimaal een verdiepende cursus.
7. Samen met de omliggende regio's onderzoeken doen vanwege efficiëntie en om te leren van elkaar.
8. Meer zicht op melden van calamiteiten.
9. Informatie over melden van calamiteiten verspreiden onder aanbieders en onderzoek naar MIC meldingen.
10. Communicatie: met gemeenten, website goed vindbaar, factsheets en protocollen vormgeven.
11. De opvolging van de aanbevelingen door Wmo toezicht in kaart brengen en de rol van de gemeenten en Contractbeheer hierin.

Colofon



**Wmo toezichthouders
Gooi en Vechtstreek**

Burg. de Bordesstraat 80
1404 GZ Bussum



Postbus 251
1400 AG Bussum
(035) 692 66 20



info@regiogv.nl
www.regiogv.nl

Wmo-wet

Het doel van de Wmo-wet is dat mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De gemeenten zorgen dat hiervoor voorzieningen zijn. Algemene voorzieningen waar iedereen gebruik van mag maken, bijvoorbeeld een activiteit in een buurthuis. Individuele voorzieningen waarvoor inwoners toestemming moeten vragen aan de gemeente, bijvoorbeeld dagbesteding, huishoudelijke hulp, beschermd wonen en begeleiding bij psychische of sociale problemen. Wmo-voorzieningen zijn voor mensen van 18 jaar tot 100.

