ZorgRegio
Midden IJssel
Oost Veluwe

In samenwerking met:

GGD Noord- en Oost-Gelderland
EEN GEZOND HOUVAST

JAARVERSLAG TOEZICHT 2022

Datum: **05-04-2023**
Versie: **Definitief**

Inhoudsopgave

INLEIDING

1. **UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN**
2. **UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG**
3. **TOEZICHT & SAMENWERKING**
4. **PROFESSIONALISERING**
5. **DOELSTELLINGEN 2023**

BIJLAGE 1 VORMEN VAN TOEZICHT

INLEIDING

Zorgregio
In de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe (hierna: de Zorgregio) werken de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen samen om de inkoop en transformatie van Jeugdhulp, Wmo en Maatschappelijke opvang en beschermd wonen[1] vorm te geven.

Toezicht
Door deze 8 gemeenten zijn regionale toezichthouders aangesteld; 2 toezichthouders rechtmatigheid (1,6 FTE) en 1 toezichthouder kwaliteit (0,9 FTE). Ook wordt GGD Noord- en Oost- Gelderland (hierna: GGD) ingezet voor thematische kwaliteitsonderzoeken (0,44 FTE) en het calamiteitentoezicht voor de Zorgregio.

Samenwerking
Net als in de voorgaande jaren, hebben de regionale toezichthouders en de GGD zich ingezet voor de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van (Wmo[2])toezicht.
In 2022 bestond het team van toezichthouders uit dezelfde personen als in 2021. Eind 2022 is de contactpersoon vanuit de GGD voor de Zorgregio gewijzigd.

Taakverdeling
In 2022 is er een keuze gemaakt in de verdeling van de verschillende vormen van onderzoek. Hierbij is er voor gekozen om het thematisch toezicht door de GGD uit te laten voeren en het signaalgestuurd toezicht door de regionale toezichthouders.
De quickscan onderzoeken werden in gezamenlijkheid uitgevoerd door een toezichthouder rechtmatigheid en een toezichthouder kwaliteit. Hierin werd samengewerkt door toezichthouders van de Zorgregio en de GGD.

Naast het uitvoeren van onderzoeken, wordt toezicht voor andere zaken ingezet.
In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de taken die toezicht heeft uitgevoerd in 2022. Gedetailleerde informatie over onderzoeken maakt geen onderdeel uit van het jaarverslag. Gemeenten ontvingen hiervan separate rapporten.
Alle taken die toezicht uitvoert, hebben als doel om te zorgen dat de ondersteuning door aanbieders aan de inwoners van de 8 gemeenten van goede kwaliteit is en rechtmatig wordt verleend. Door het uitvoeren van toezicht voldoen de 8 gemeenten aan hun wettelijke taak.

[1] Gemeente Apeldoorn is centrumgemeente voor beschermd wonen. De gemeenten Zutphen en Lochem vallen onder centrumgemeente Deventer.
[2] Het toezicht op de kwaliteit van Jeugdwet en Wlz is belegd bij de IGJ.

1. UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN

1.1 Overzicht onderzoeken in 2021 en 2022

In de onderstaande tabel staan de onderzoeken opgenomen die in 2021 en 2022 door toezicht zijn uitgevoerd.

Zie bijlage 1 voor de uitleg van de verschillende vormen van toezicht.

Soort onderzoek	Gespecificeerd	Uitgevoerd door	Aantal 2021	Aantal 2022
Signaal-gestuurd onderzoek	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit	1	1
	Onderzoek samen met IGJ	Toezichthouder kwaliteit en toezichthouder IGJ	1	1
	Heronderzoek kwaliteit	Toezichthouder kwaliteit en toezichthouder GGD	1	-
	Verkort rechtmatigheidsonderzoek naar declaraties	Toezichthouder rechtmatigheid	1	1
	Rechtmatigheidsonderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid	1	-
Quickscan[3]	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit en/of GGD	Nvt	24
Thematisch onderzoek	Thematisch onderzoek	Toezichthouder GGD	12	9
	Thematisch follow-up onderzoek	Toezichthouder GGD	4	3
Calamiteiten	Behandelen calamiteitenmeldingen	Toezichthouder GGD	10	12
	Onderzoek naar calamiteit	Toezichthouder GGD	-	-
Overig	Beoordelen nieuwe aanbieders voor de kwaliteitscommissie	Toezichthouder rechtmatigheid	92	54
	Vooronderzoek Follow the money	Toezichthouder rechtmatigheid	8	2
	Vooronderzoek[4]	Toezichthouder rechtmatigheid en/of toezichthouder kwaliteit	4	3

[3] In 2022 voerde toezicht de eerste quickscans uit
[4] Inventarisatie en overleg n.a.v. een binnengekomen signaal over een aanbieder

Gemiddelde tijdsbesteding onderzoeken toezicht
Onderstaande overzicht geeft een indicatie van het verschil in tijdsinvestering per onderzoek en de benodigde inzet van toezichthouders.

Type onderzoek	Gemiddeld aantal uur per onderzoek	Aantal toezicht-houders	Gemiddelde doorlooptijd (in weken)
Signaal gestuurd	300 +	2	18
Quickscan	24	2	3
Thematisch onderzoek	24	1	5
Calamiteitenmelding	8	1	8
Vooronderzoek	30	1 of 2	3

1.2 Beschrijving onderzoeken in 2022

De algemene opbrengsten van alle uitgevoerde onderzoeken staan in paragraaf 1.3 beschreven.

1.2.1 Signaalgestuurde onderzoeken (kwaliteit en rechtmatigheid)

Voor de uitvoering van signaalgestuurde onderzoeken zijn de toezichthouders deels afhankelijk van signalen die worden afgegeven door de regiogemeenten. In 2022 werden er 16 signalen rechtstreeks vastgelegd in het contractmanagementsysteem.
In het regionale signalenoverleg werden 14 andere signalen gedeeld en 2 andere signalen kwamen via de email en telefonisch bij toezicht terecht. Het totaal van 22 signalen op bijna 600 gecontracteerde aanbieders lijkt toezicht een laag aantal.

Integraal signaalgestuurd onderzoek

Op basis van signalen werd vanaf mei bij een aanbieder een gezamenlijk onderzoek naar rechtmatigheid en kwaliteit uitgevoerd. De toezichthouders constateerden dat er niet relevant geschoold personeel werd ingezet en dat er daarbij nog andere tekortkomingen waren op het gebied van de kwaliteit. Daarnaast werden geleverde begeleidingsuren door de aanbieder niet goed geregistreerd.
De toezichthouders adviseerden de gemeenten om deze aanbieder in gebreke te stellen en een plan van aanpak voor verbetering aan te laten leveren.
Vanwege een verschil van inzicht in de naleving van de contractafspraken, adviseerden de toezichthouders om vooraf aan een verbetertraject, eerst een gesprek te voeren over de contractvoorwaarden.

Signaalgestuurd onderzoek samen met de IGJ[5]

De regionale toezichthouder kwaliteit voerde samen met de IGJ een onderzoek uit bij een aanbieder van residentiele Jeugdzorg.
Aanleiding voor het onderzoek waren signalen vanuit de Zorgregio over de aanbieder. Deze signalen zijn besproken met de IGJ, waarop besloten werd tot een gezamenlijk onderzoek.

Werkwijze

In de voorbereiding van het onderzoek is besloten om de werkwijze en daarmee ook het toetsingskader van de IGJ aan te houden.
Gedurende twee dagen werd er door de toezichthouders met bestuurders, managers, medewerkers, cliënten, en stafmedewerkers van de onderzochte organisatie gesproken.
De IGJ schreef de conceptrapportage en de Wmo-toezichthouder vulde het rapport aan. Na vaststelling maakte de IGJ het rapport openbaar op de IGJ-website.

Bevindingen

Er werd door de toezichthouders geconstateerd dat de aanbieder al bezig was met een professionaliseringsslag en dat er veel dingen al goed gingen. Maar dat er ook belangrijke onderwerpen waren waar de aanbieder verder op moest verbeteren, zoals personeelsbezetting, middelengebruik, onrust in de nacht, inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en de uitstraling en onderhoud van de gebouwen.
De aanbieder werd in de gelegenheid gesteld om een verbeterplan te maken.

[5] Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Ook in het verbetertraject van de aanbieder, trokken de toezichthouders gezamenlijk op. Zo hebben de toezichthouders de verbeterpunten toegelicht aan een aantal medewerkers van de organisatie, werd het plan van aanpak besproken met de bestuurders en beoordeelden de toezichthouders gezamenlijk het voortgangsverslag.

Meerwaarde
Gezamenlijk onderzoek – regionaal toezicht en de landelijke IGJ – heeft voor beide partijen een meerwaarde. Regionale toezichthouders kennen de aanbieders en de regionale context en bij de IGJ is veel kennis en kunde in het uitvoeren van toezicht. Door de kennis van elkaar te combineren in één onderzoek, ontstaat er een completer beeld. Op die manier kan zowel Jeugdwet als Wmo bij eenzelfde aanbieder onderzocht worden en vermindert dat de toezichtlast bij de aanbieder.

1.2.2 Quickscans

Inleiding en doel
In 2021 ontwikkelden de toezichthouders van de Zorgregio, op basis van andere voorbeelden in het land, de quickscan. Doel van de quickscan is om in een relatief kort tijdsbestek een beeld te krijgen van de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde zorg door een gecontracteerde zorgaanbieder. Dit gebeurt aan de hand van een interview met de aanbieder op locatie, gevolgd door een korte steekproef op de gefactureerde zorg. Hierbij toetst toezicht de zorg op de gestelde (kwaliteits-)eisen uit de raamovereenkomst en algemene voorwaarden.

Werkwijze quickscans
De toezichthouders hebben in 2022 in totaal 24 quickscan onderzoeken uitgevoerd.
De aanbieders waren onderverdeeld in drie verschillende thema's.

De vragen van de toezichthouders waren gericht op de werkwijze zoals die in praktijk wordt toegepast en hoe deze in de organisatie wordt geborgd.
Onderwerpen die aan bod kwamen waren:

- Algemene informatie over de organisatie
- (Borging) van de kwaliteit
- Inzet van personeel
- Wijze van registratie en facturatie

Resultaten quickscans 2022

Beoordeling	Aantal	In %
Voldoet geheel	13	*54%*
Voldoet deels	6	*25%*
Voldoet niet	5	*21%*
Totaal	**24**	***100%***

Resultaten quickscans
Meer dan de helft van de bezochte aanbieders voldeed aan de gestelde normen die de Zorgregio heeft bepaald aan de levering van zorg.
Een kwart van de bezochte aanbieders voldeed deels.
Ruim 20% van de aanbieders voldeed niet.

Voor de aanbieders die deels of niet voldeden werden door toezicht diverse aanbevelingen, vervolgafspraken en/of handhavingsvoorstellen gedaan.
Onderstaande tabel geeft een beeld van de gevallen waarin handhaving nodig was na afloop van een quickscan:

Handhaving n.a.v. quickscan

Handhaving nodig?	Aantal	In %
Geen	11	*46%*
Beperkte acties	12	*50%*
Ingebrekestelling	1	*4%*
Totaal	**24**	***100%***

Voordelen quickscans
De quickscans hebben tot het volgende geleid:

- Inzicht en kennismaking met aanbieders
- Transparantie in de vorm van uitwisseling van ervaringen tussen aanbieders met de regiogemeenten
- Aanbevelingen voor zorgaanbieders om processen te verbeteren
- Vervolgafspraken over aanpassingen en steekproeven
- Een ingebrekestelling bij een aanbieder die niet voldeed aan de voorwaarden (inclusief een cliëntenstop)
- Terugbetalingen van diverse onterecht gefactureerde bedragen aan gemeenten
- Het opstellen van een algemeen handhavingsbeleid op quickscans

Naast het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg door een aanbieder worden middels de quickscans ook trends en tendensen zichtbaar en in kaart gebracht. Een geconstateerde trend met betrekking tot inzet van niet voldoende gekwalificeerd personeel binnen een bepaalde productvorm, is bij gemeenten onder de aandacht gebracht.

1.2.3 Thematisch onderzoek

In 2022 onderzocht de toezichthouder van de GGD 9 gecontracteerde aanbieders in het kader van een thematisch toezicht. Door middel van een verkort onderzoek is onderzocht op welke wijze de gecontracteerde aanbieders de zorg rondom individuele begeleiding organiseren, waardoor de geboden begeleiding effectief en navolgbaar is. Binnen dit thematisch toezicht werden per aanbieder ook een aantal cliënten geïnterviewd door de toezichthouder. De toezichthouder stelde van elke aanbieder een onderzoeksrapport op met de bevindingen en deelde deze met de aanbieder en de gemeente(n).

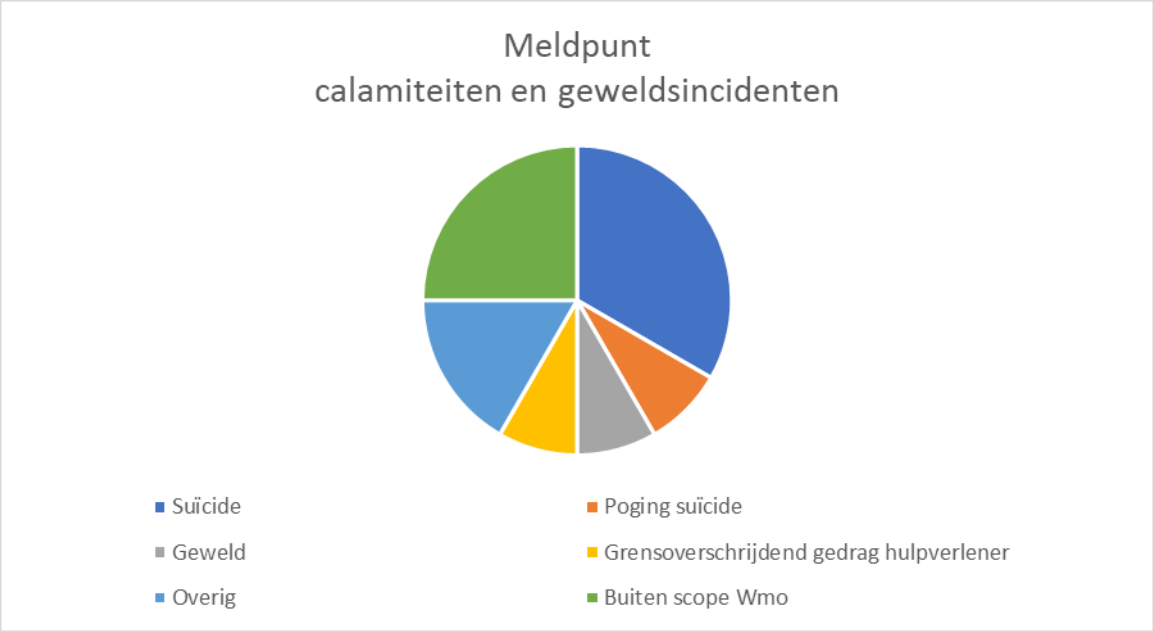
De samenvatting van de bevindingen, inclusief conclusies van de uitgevoerde onderzoeken binnen het thematisch toezicht is besproken met contactpersonen, beleidsmedewerkers en accountmanagers van de gemeenten. Er waren met name aandachtspunten voor aanbieders gericht op een goede kwalitatieve verantwoording van de ontwikkeling van de cliënt[6] en doel-realisatie van de geboden ondersteuning.

Follow up onderzoeken
3 aanbieders die onderzocht waren in het kader van thematisch toezicht voldeden op een aantal onderdelen niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

[6] Opstellen zorgplan, evaluatieverslagen en rapportage.

- 2 aanbieders kregen van de Zorgregio een hersteltermijn van 6 maanden met de opdracht tot het doorvoeren van verbeteringen n.a.v. het kwaliteitsonderzoek. Tijdens het follow-up onderzoek is door de toezichthouder van GGD NOG gekeken naar de eisen waaraan ten tijde van het eerste onderzoek niet volledig werd voldaan. De toezichthouder bezocht de aanbieders op locatie. Hier sprak de toezichthouder met o.a. teamleider en ambulant hulpverleners. Daarnaast heeft de toezichthouder het registratiesysteem ingezien. Op basis van dit heronderzoek geconstateerde de toezichthouder dat beide aanbieders de verbeterpunten zorgvuldig hebben opgepakt. Beide aanbieders voldoen aan de getoetste voorwaarden.
- 1 aanbieder kreeg van de toezichthouder een termijn om de tekortkoming aan te passen. De betreffende aanbieder deed dit binnen de gestelde hersteltermijn. Op basis van een documentenanalyse werd door de toezichthouder een administratief follow up onderzoek gedaan. Er vond geen aanvullend gesprek plaats met de aanbieder.

1.2.4 Calamiteiten- en geweldsincidenten



Het meldpunt van de GGD ontving in 2022 in totaal 12 meldingen. Van de 12 meldingen vielen 3 meldingen niet onder de definitie van een calamiteit[7]. Het betrof een natuurlijke dood, een moord en een arbeidsrechtelijk conflict.
De toezichthouder stemde alle meldingen af met de betreffende accountmanager.

Van de 9 overige meldingen heeft de betreffende aanbieder de calamiteit onderzocht middels een zelfonderzoek. 8 aanbieders voerden het zelfonderzoek zorgvuldig uit en voerden waar nodig verbeteringen door om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Van 1 aanbieder beoordeelde de GGD het zelfonderzoek als onvoldoende.
Na overleg met de gemeente werd besloten de aanbieder alsnog de kans te geven een zelfonderzoek uit te voeren.

[7] Wel gemeld maar incident valt buiten de scope van Wmo artikel 3.4.

1.3 Resultaten van de onderzoeken[8] in 2022

De resultaten van de onderzoeken leverden onder andere het volgende op voor aanbieders en gemeenten:

Inzicht en verbeteringen

- Inzicht in de doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de geboden zorg en ondersteuning
- Verder professionaliseren van de dienstverlening door aanbieders
- Leveren van doeltreffende en cliëntgerichte zorg door aanbieders
- Rechtmatige besteding Wmo-gelden aan kwalitatief inhoudelijk goede zorg
- Inzicht in trends en knelpunten ten aanzien van levering zorg door aanbieders

Preventie

- Bewaken en beschermen gezondheid van kwetsbare inwoners
- Door het uitvoeren van quickscans, lopen aanbieders meer kans om bezocht te worden door toezicht, waardoor verwacht wordt dat aanbieders meer druk ervaren om kwalitatief goede en rechtmatige zorg te verlenen
- Bekendheid en zichtbaarheid van toezicht is vergroot

Handhaving

- Het handhaven door middel van een ingebrekestelling bij aanbieders, inclusief het verzoek tot aanleveren van een verbeterplan. Dit leidt tot inzichtelijke kwaliteitsverbetering en daarmee kwalitatief betere zorg
- Terugbetaling van teveel- of ten onrechte gefactureerde zorg door aanbieders
- Door het uitvoeren van quickcans ervaarde toezicht meer noodzaak om een kader voor opvolging te hebben. Hieruit is het handhavingsbeleid op quickscans voortgekomen

[8] Onderzoeken: signaalgestuurd onderzoek, quickscans, thematisch onderzoek en calamiteitentoezicht.

2. UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG

Deelname kwaliteitscommissie
Een van de toezichthouders rechtmatigheid nam elke maand deel aan de kwaliteitscommissie. Deze beoordeelt de aanbieders die zich hebben ingeschreven voor de raamovereenkomst. De toezichthouder voerde vooraf aan de bespreking een korte rechtmatigheidscheck uit.

Wanneer er vooraf bijzonderheden werden geconstateerd, dan vroeg de toezichthouder bij externe partners meer informatie op. Of er werden door de kwaliteitscommissie aanvullende vragen gesteld. Op basis van de ingewonnen informatie maakte de kwaliteitscommissie een beoordeling of de aanbieder gecontracteerd werd. Van de 54 aanbieders hebben 29 aanbieders geen gunning ontvangen.

De volgende voorbeelden illustreren de inzet van toezicht in de kwaliteitscommissie:

- Bij een aanbieder die zich inschreef, was sprake van een aantal risico indicatoren van de VNG. Het betrof een jonge bestuurder, met meerdere bedrijven op 1 KvK nummer, waarvan 1 bedrijf een uitzendbureau was. De toezichthouder heeft hierop een RIEC casus aan laten maken en daar bleken nog een aantal bijzonderheden uit. Uiteindelijk heeft de aanbieder niet meer gereageerd op vragen van de kwaliteitscommissie. Deze aanbieder heeft geen raamovereenkomst gekregen.

- Bij een andere aanbieder die zich inschreef, herinnerde de toezichthouder zich dat zij een collega toezichthouder uit een andere gemeente daarover had gehoord. Hierop heeft de toezichthouder contact gezocht met deze collega toezichthouder. Er had een onderzoek plaatsgevonden, maar hier bleken geen onrechtmatigheden uit. Dit kon de toezichthouder terugkoppelen aan de kwaliteitscommissie. Deze aanbieder heeft een raamovereenkomst gekregen.

Regionale signalenoverleg
Het regioteam was op zoek naar een manier om samen met de regiogemeenten kennis en signalen over gecontracteerde aanbieders te delen. Het (breed) delen van die kennis en signalen vond nog niet gestructureerd plaats. Hierdoor had toezicht de indruk dat niet alle signalen gedeeld werden en er daardoor signalen onbesproken bleven.
Op basis van ervaringen in andere regio's met structurele signalenoverleggen heeft toezicht samen met de jurist van het regioteam een opzet gemaakt voor een Regionaal Signalenoverleg binnen de Zorgregio.

Advisering
Toezicht leverde gevraagd en ongevraagd advies aan de Zorgregio en gemeenten:

- Na afronding van een onderzoek, adviseerde de toezichthouders de gemeenten in het proces van handhaving.
- Toezicht adviseerde lokale contractmanagers en regionale accountmanagers over onder andere signalen/casuïstiek, personele inzet door een aanbieder en jaarrekeningen van aanbieders.
- Toezicht adviseerde gemeenten over beleidsmatige onderwerpen, zoals het interne calamiteitenbeleid van gemeenten.

- Naar aanleiding van diverse publicaties van Follow The Money over zorgaanbieders met hoge winsten, werkte toezicht mee aan een intern financieel vervolgonderzoek en een check op de jaarrekeningen van acht gecontracteerde aanbieders. Voor een tweetal aanbieders deed toezicht samen met de betreffende accountmanager een diepgaander financieel onderzoek, inclusief gesprekken met de aanbieder.
- De toezichthouders hebben vanuit hun opgedane ervaring en door het bekijken van contracten/overeenkomsten van andere gemeenten/regio's, aanbevelingen gedaan tot verscherping van voorwaarden.

Deelname interview

Naar aanleiding van eerdere rapporten van de IGJ over de trage ontwikkeling van het Wmo-toezicht bij gemeenten, zijn er in opdracht van het ministerie van VWS diverse onderzoeken uitgevoerd door Significant Public. Het onderzoek van Significant Public in 2022 had als doel om informatie op te halen over standaardisering van toezichtrapporten en knelpunten in het openbaar maken. Onderdeel van dit onderzoek waren landelijk interviews met diverse disciplines, waaronder toezichthouders. De toezichthouder kwaliteit is voor dit onderzoek geïnterviewd.

3. TOEZICHT & SAMENWERKING

3.1 Samenwerking met de 8 gemeenten

Toezicht werkt samen met de regiogemeenten. In verschillende overleggen stemt toezicht af met de regiogemeenten.

Regionaal Signalenoverleg

In juni 2022 werd gestart met het regionaal signalenoverleg, waarbij de contractmanagers van alle deelnemende gemeenten uit de Zorgregio aansluiten evenals regionaal accountmanagement en toezicht. Doel van dit overleg is het delen van signalen met betrekking tot zorgaanbieders waardoor acties (vroegtijdig) uitgezet kunnen worden en men leert van elkaar. De ervaringen met het signalenoverleg zijn tot nu toe positief en hebben geleid tot meerdere (vervolg)acties.
De analysetool voor jaarrekeningen, A-Insight, wordt als middel gebruikt om signalen te verrijken.

Klankbordgroep

Toezicht organiseerde 4 keer een klankbordgroep overleg met de contractmanagers van alle deelnemende gemeenten uit de Zorgregio. In dit overleg werden onderwerpen op het gebied van toezicht en lokaal en regionaal contractmanagement besproken, zoals calamiteitenbeleid en risico-indicatoren bij aanbieders. Op deze wijze zijn gemeenten op de hoogte wat er bij toezicht speelt en ontstaat er een nauwe samenwerking.

Overig

Naast deze overleggen hebben de toezichthouders regelmatig contact met de contractmanagers van gemeenten:

- Over lopende onderzoeken en de opvolging hiervan,
- Voor het opvragen van informatie die benodigd is voor de onderzoeken
- Over (fraude)signalen
- Met het verzoek om advies

3.2 Samenwerking met regionale accountmanagers

In casuïstiek trekken toezichthouders en accountmanagers gezamenlijk op en stemmen acties richting de aanbieder op elkaar af.
Toezicht informeert de regionale accountmanagers over zaken die de aanbieders aangaan waar accountmanagers bij zijn betrokken, zoals:

- planning van de onderzoeken
- uitkomsten van de onderzoeken
- meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten

De gespreksverslagen die accountmanagers maken van hun gesprekken met aanbieders, voorziet toezicht van informatie.

3.3 Samenwerking met netwerk

Lokaal casus overleg

Eén van de toezichthouders rechtmatigheid nam maandelijks deel aan het lokaal casusoverleg ondermijning van de gemeente Apeldoorn. In dit overleg werden casussen besproken waarin er mogelijk sprake is van ondermijnende activiteiten. Er wordt

deelgenomen door een aantal medewerkers van de gemeente Apeldoorn (diverse afdelingen), de politie en het RIEC[9].

Expertgroep
Ook vond vanuit het lokaal casusoverleg 2 keer per jaar de expertgroep plaats over ondermijning. Toezicht nam deel aan dit overleg waarbij er werd gekeken naar de integrale veiligheidsagenda van de gemeente Apeldoorn en of deze bijgestuurd moet worden.

Toezichthouders
In 2022 hebben de toezichthouders tijd besteed aan het uitbreiden en onderhouden van hun netwerk met externe toezichthoudende partijen. Zo waren er regelmatig contacten en uitwisselingen met collega toezichthouders in omringende regio's en gemeenten zoals Zutphen, Arnhem, Deventer en de Achterhoek.

Daarnaast is er dit jaar contact gelegd met toezichthouders uit Ede, Almelo en Zwolle en nam toezicht 6 keer per jaar deel aan een bovenregionaal toezichthoudersoverleg onder leiding van de VNG. In dit laatste overleg werd kennis en ervaring met elkaar uitgewisseld.

Landelijk
In casussen waarbij sprake was van mogelijke (regionaal overstijgende) zorgfraude, werd de samenwerking gezocht met het RIEC, de VNG, het IKZ[10]. In geval van aanbieders waar naast Wmo-zorg ook vanuit andere financieringsvormen ondersteuning wordt geboden, werd contact opgenomen met de IGJ.

[9] Regionale Informatie- en Expertise Centra (afgekort RIEC)
[10] Informatieknooppunt Zorgfraude

4. PROFESSIONALISERING

4.1 Werkgroep evaluatie toezicht

In 2018 werd voor de inrichting van het regionaal toezicht een visiestuk geschreven. Werkenderwijs ontstaan er vragen en onduidelijkheden over de daadwerkelijke inrichting, uitvoering en verantwoordelijkheden. Daarom is in het Opdrachtgeversoverleg besloten om in 2022 een evaluatie uit te voeren. De evaluatie had als doel om op te halen wat er daadwerkelijk is gerealiseerd van de plannen in 2018 en welke verwachtingen er nog zijn. De toezichthouders maakten onderdeel uit van deze werkgroep evaluatie toezicht.

Eind 2022 was de presentatie van de eindrapportage van de werkgroep.
Naar aanleiding van de evaluatie kwam naar voren dat de regiogemeenten, voor een goede inrichting en positie van het toezicht, voor enkele duidelijke keuzes staan. Een ander punt wat uit de evaluatie naar voren kwam, is de bewustwording dat toezicht van ons allen is, maar dit nog niet altijd zo wordt beleefd.

Om te komen tot duidelijke keuzes en een inbedding van toezicht in de Zorgregio wordt er in 2023 een vervolg aan gegeven. Toezichthouders nemen hier aan deel.

4.2 Controleplan Jeugdwet

Toezicht nam in 2022 actief deel aan het ontwikkelen van een basis controleplan Jeugdwet. In het controleplan worden de stappen beschreven waaraan controles en onderzoeken binnen de Jeugdwet dienen te voldoen. Ook wordt beschreven hoe en door wie de controles uitgevoerd worden. De verwachting is dat het controleplan in de eerste helft van 2023 wordt gepresenteerd aan de gemeenten en verder wordt geïmplementeerd door de gemeenten.

4.3 Lerend toezicht

Toezicht is voortdurend gericht op het professionaliseren van het toezicht, onder anderen door:

- Evaluatie na elk onderzoek en indien nodig bijstelling van de werkprocessen
- Onderlinge samenwerking en uitwisseling van kennis en ervaringen binnen en buiten de regio door middel van een intervisiegroep en leercirkel
- Deelname aan de landelijk georganiseerde bijeenkomsten door GGD GHOR Nederland en de VNG
- Deelname aan het regionale overleg georganiseerd vanuit de VNG
- Deelname aan georganiseerde workshops voor toezichthouders door de VNG

Bruikbare informatie uit deze bijeenkomsten en workshops wordt gebruikt om het toezicht voor de regio continu te verbeteren.

5. DOELSTELLINGEN 2023

Doelstellingen voor 2023
Op basis van de onderzoeken en de (door)ontwikkelingen in 2022 stelt toezicht voor 2023 de volgende doelstellingen[11]:

Uitvoering van onderzoeken	• 50 quickscans • 12 thematische onderzoeken • 2 signaalgestuurde onderzoeken[12] • 15 calamiteiten[13] • Gezamenlijk onderzoek met IGJ
Uitvoering toezicht overig	• Deelname kwaliteitscommissie • Adviseren over het aanscherpen en verbeteren van het controle- en toetsingsproces bij nieuwe aanbieders via de kwaliteitscommissie • Advisering • Meewerken aan regionale controleplan Jeugdwet • Meewerken aan de ontwikkeling van een regionale monitor • Meewerken aan regionaal handhavingskader • Informeren aanbieders over het melden van calamiteiten in de regionale nieuwsbrief voor aanbieders en op de website van de Zorgregio • Actie bedenken voor de landelijke week van ondermijning in juni 2023 • Aanpassen werkwijze signaalgestuurde onderzoeken d.m.v. werken met onderzoeksvragen, waardoor de doorlooptijd van de signaalgestuurde onderzoeken verkort wordt
Samenwerking	• Presentaties bij beleid en Opdrachtgevers • Deelname en inbreng aan het maandelijkse Signalenoverleg • Klankbordgroep 4x per jaar • Investeren in interne en externe contacten
Professionalisering	• Deelname landelijke bijeenkomsten voor Wmo toezichthouders • Deelname aan intervisie • Deelname aan bovenregionaal overleg VNG • Trainingen • Volgen landelijke ontwikkelingen op het gebied van toezicht

[11] (Het behalen van) de doelstellingen van toezicht zijn afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie en de keuzes die gemaakt worden naar aanleiding van de evaluatie.
[12] Aantal signaalgestuurde onderzoeken is afhankelijk van concrete signalen en de proportionaliteit van de inzet van toezicht
[13] Dit is een schatting.

BIJLAGE 1: VORMEN VAN TOEZICHT

De regionale toezichthouders houden toezicht op gecontracteerde aanbieders.
Toezicht hanteert in de uitvoering 4 verschillende vormen van toezicht.
Hieronder worden deze uitgewerkt.

1. Signaalgestuurd toezicht

Signaalgestuurd toezicht is een vorm van reactief toezicht, en vindt plaats op grond van ontvangen signalen over de geleverde zorg. Bij de uitvoering van een signaalgestuurd onderzoek wordt er beoordeeld of de geboden ondersteuning conform de (kwaliteits)eisen gesteld in de wettelijke kaders en contractafspraken wordt uitgevoerd. Een signaalgestuurd onderzoek is een arbeidsintensief onderzoek.

Sinds medio 2022 verlopen de signalen via het Regionale Signalenoverleg. 1 signaal over een aanbieder leidt vaak niet tot een onderzoek. Bij meerdere signalen of een ernstig signaal worden in het Regionale Signalenoverleg vervolgacties bepaald. Dit kunnen lokale acties zijn, betrokkenheid van een regionale accountmanager of vervolgstappen vanuit toezicht. De analysetool voor jaarrekeningen, A-Insight, wordt als middel gebruikt om signalen te verrijken.

Een vervolgstap vanuit toezicht is dat er een uitvraag aan de gemeenten wordt gestuurd om gegevens zoals cliëntaantallen en daarnaast ervaringen met de aanbieder, op te halen. Op basis van alle ingekomen informatie wordt afgewogen of de aanbieder onderzocht wordt. Hierbij speelt proportionaliteit van de inzet van de bevoegdheden van toezicht een rol.

De onderzoeken in 2019 en 2020 werden gescheiden uitgevoerd; óf er werd onderzoek gedaan naar kwaliteit óf naar rechtmatigheid. Deze ervaring heeft de toezichthouders geleerd dat kwaliteit en rechtmatigheid vaak met elkaar verbonden zijn. De insteek van signaalgestuurde onderzoeken is sinds 2021 dan ook een samenwerking tussen een toezichthouder kwaliteit en een toezichthouder rechtmatigheid. De onderzoeken richten zich op aspecten van zowel kwaliteit als rechtmatigheid en er wordt een gezamenlijk rapport opgemaakt.

2. Quickscan

Aan de hand van aselectieve steekproeven op vooraf bepaalde selectiecriteria, voert toezicht quickscans (korte audits) uit. In 2022 is toezicht begonnen met deze vorm van toezicht. De quickscan biedt de gelegenheid in een relatief korte tijd een beeld te vormen inzake de kwaliteit en de rechtmatigheid van de zorgaanbieder.

De toezichthouders stellen de aanbieder op locatie vragen die betrekking hebben op de organisatie, de kwaliteitsbewaking, de personeelsinzet en de registratie/ facturatie. Een steekproef op de facturatie maakt onderdeel uit van de quickscan. Een bijkomstigheid is dat er door het uitvoeren van quickscans een signaal uitgaat naar de aanbieders dat de gemeente actief zicht houdt op de gestelde eisen en preventief toezicht voert. Van een quickscan wordt een beknopt beoordelingsformulier opgesteld waarin de bevindingen, aanbevelingen en eventuele vervolgstappen kort en bondig worden beschreven.

3. Thematisch toezicht

Bij thematische onderzoek bepaalt toezicht in samenspraak met de regiogemeenten vooraf een thema of onderwerp, waarop een select aantal aanbieders wordt onderzocht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het controleren van zorgboerderijen, of een onderzoek naar de navolgbaarheid van de zorg door te kijken naar onder anderen de zorgplannen. De selectie komt tot stand doordat gemeenten aanbieders aandragen of door middel van een steekproef.

4. Calamiteitentoezicht

Artikel 3.4 van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht aanbieders om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder. De Zorgregio heeft deze taak belegd bij de toezichthouder van GGD Noord- en Oost-Gelderland.

De GGD beoordeelt ingekomen meldingen, neemt contact op met de betreffende aanbieder en geeft de aanbieder de opdracht om zelfonderzoek te doen naar de omstandigheden waarin de calamiteit heeft plaatsgevonden. Het onderzoek staat in het teken van leren, zodat de kans op herhaling wordt verkleind en daarmee de ondersteuning verbetert. De aanbieder krijgt 8 weken de tijd om de calamiteit te onderzoeken. De aanbieder rapporteert terug naar de GGD. De GGD beoordeelt of de calamiteit voldoende is onderzocht. In uitzonderlijke gevallen voert de GGD het onderzoek naar de calamiteit zelf uit.