Gemeente Westerkwartier

Jaarrapportage 2021

Toezicht Kwaliteit Wmo in de gemeente Westerkwartier

en

Jaarrapportage 2021

Meldingen Calamiteiten en geweldincidenten

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Kaders van het toezicht op de kwaliteit Wmo 4
Korte terugblik op 2021 en bezochte aanbieders 7
Jaarrapportage 2021 meldingen Calamiteiten en geweldincidenten 9
Ontwikkelingen en vooruitzicht 10

Inleiding

De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Deze jaarrapportage beschrijft de uitgevoerde werkzaamheden in het kader van het toezicht op de kwaliteit van Wmo maatwerkvoorzieningen over de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Het toezicht over de genoemde periode is gedaan door de toezichthouder kwaliteit Wmo die per 1 juli 2020 in dienst is gekomen bij de gemeente Westerkwartier.
De toezichthouder dient zich achteraf in een jaarverslag te verantwoorden over de effectiviteit en doelmatigheid van de gemaakte keuzes en over wat zij in het afgelopen jaar heeft gedaan.

Toezicht zit niet alleen in het aantal onderzoeken. Het is meer dan alleen doen van onderzoeken want het is ook communicatie en vindbaarheid creëren. In 2021 is geïnvesteerd om intern vindbaar en zichtbaar te zijn en communicatielijnen te leggen.

Ook vindt u in deze rapportage, het jaarverslag van meldingen calamiteiten en geweldincidenten in 2021 aangezien die per 01-01-2021 rechtstreeks bij de gemeente Westerkwartier moeten worden gedaan.

Covid
De maatregelen in verband met de bestrijding van Covid-19 hadden in 2020 hun invloed op de uitvoering van het toezicht op de kwaliteit van de Wmo voorzieningen, maar ook in 2021. Hierdoor is het toezicht anders uit gevoerd dan gebruikelijk is. Soms ging dat om aanpassen van de frequentie van bezoeken en soms om het aanpassen van de diepgang. De werkzaamheden zijn steeds uitgevoerd met aanpassingen die vanuit de corona maatregelen mogelijk waren.

Naast corona speelt ook de nieuwe inkoop een grote rol in de uitvoering van het toezicht op kwaliteit in 2021. In de loop van dit traject is duidelijk geworden dat er voor een deel een andere inkoopstrategie wordt toepast waardoor het aantal aanbieders zal afnemen. Hierdoor is de frequentie van gesprekken in 2021 naar omlaag bijgesteld in overleg met contractmanagement. De verwachting is dat dit in de loop van 2022 en verder weer zal toenemen.

In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op de kaders van het toezicht op de kwaliteit van de Wmo. In hoofdstuk 2 is er een korte terugblik op 2021 en staat beschreven welke aanbieders in 2021 bezocht zijn en wat de bevindingen waren. Ook worden er in hoofdstuk 2 de uitkomsten van een thema onderzoek op medezeggenschap en klachtenregeling beschreven. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de meldingen calamiteiten en geweldincidenten in 2021 en ten slotte worden in hoofdstuk 4 enkele ontwikkelingen en een vooruitblik gegeven.

Kaders van het toezicht op de kwaliteit Wmo

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) en het toezicht op de naleving van de wet, voor zowel kwaliteit als rechtmatigheid van de Wmo ondersteuning. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wettelijke kaders vanuit de Wmo, de typen toezicht die bij gemeenten belegd zijn en hoe dit in het Westerkwartier geborgd is.

Wmo ondersteuning

Bij Wmo-zorg kan onder meer worden gedacht aan huishoudelijke hulp, begeleiding, beschermd wonen, begeleid (zelfstandig) wonen, dagbesteding of aanpassingen aan of voorzieningen in de woning.
Wmo zorg wordt geleverd via algemene voorzieningen, zogenoemde zorg in natura (ZiN) of een persoonsgebonden budget (PGB). Bij ZiN wordt de ondersteuning geleverd door een zorgaanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten. Als een PGB wordt verstrekt aan een inwoner, kan hij of zij daarmee zelf zorg, hulpmiddelen of woningaanpassing inkopen. Met een PGB kan een inwoner zorg inkopen die wordt verleend door een professionele zorgaanbieder of door personen uit zijn of haar sociale netwerk. Wie een budget krijgt, is budgethouder. De budgethouder kiest de zorgverlener en maakt met de zorgverlener afspraken over de inhoud en betaling van de zorg. De uitbetaling verloopt via de sociale verzekeringsbank (SVB).

Definitie toezicht

De algemene definitie van toezicht zegt dat toezicht een combinatie is van drie activiteiten:



'*Toezicht is het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren*'.

.

Wettelijk kader toezicht Wmo 2015

De wettelijke grondslag voor toezichthoudende taak van de gemeente op de Wmo 2015 is neergelegd in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo 2015:

> *"Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet."*

Het toezicht op de naleving van de Wmo 2015 omvat de bij en krachtens de Wmo 2015 gestelde regels. Ten eerste zijn dit de regels uit de Wmo 2015 zelf. Ten tweede zijn dit de regels die in de gemeentelijke verordening Wmo 2015 en nadere beleidsregels zijn opgenomen. En ten derde vallen de voorwaarden die de gemeente in overeenkomsten met aanbieders heeft opgenomen onder de toezichthoudende taak.

In artikel 3.1 van de Wmo 2015 staat dat de aanbieder zorg draagt voor een voorziening van goede kwaliteit. Dat wordt als volgt omschreven:
"Een voorziening wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt."

Daarnaast moet een aanbieder op grond van de wet:

- gebruik maken van een klachtenregeling voor cliënten;
- de medezeggenschap voor cliënten regelen;
- gebruik maken van een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling;
- calamiteiten en geweld melden bij de toezichthoudend ambtenaar;

- verklaringen omtrent het gedrag voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen geregeld hebben.

Omdat binnen de Wmo de gemeente meer ruimte heeft om kaders toe te voegen, kan de gemeente ook eigen eisen stellen. Deze zijn in de gemeente Westerkwartier vastgelegd in het toetsingskader Wmo ZiN die in 2019 zijn vastgesteld.

Typen van toezicht

Binnen het toezicht op maatschappelijke ondersteuning (Wmo-toezicht) zijn er twee typen toezicht te onderscheiden. Allereerst is er het toezicht op naleving en kwaliteit. Het gaat dan om het toezicht op de naleving van de (kwaliteits-)eisen zoals gesteld in de wet- en regelgeving van de geleverde zorg in natura en PGB's. Ten tweede is er het toezicht op rechtmatigheid en fraude. Gemeenten moeten op grond van artikel 2.1.3 lid 4 van de Wmo 2015 in de verordening regels opstellen over de bestrijding van het ten onrechte ontvangen van een maatwerkvoorziening of een PGB. De wet verplicht gemeenten daarnaast tot het uitvoeren van periodieke heronderzoeken naar toegekende maatwerkvoorzieningen en PGB's.

Toezichttaak

Gemeenten zijn vrij om hoe invulling te geven aan kwaliteits-en rechtmatigheidsonderzoeken. Men kan ervoor kiezen om het toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid bij één persoon te beleggen. Aan de andere kant vraagt het toezicht op kwaliteit andere expertise dan het toezicht op rechtmatigheid.
De gemeente Westerkwartier heeft er voor gekozen toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid gescheiden te houden en bij verschillende ambtenaren te beleggen.

Per 1 juli 2020 heeft de gemeente een eigen toezichthouder kwaliteit Wmo in dienst genomen. De toezichthouder kwaliteit Wmo valt onder team Advies&Relaties.
Het toezicht op rechtmatigheid is sinds 1 januari 2019 belegd bij twee medewerkers rechtmatigheid en handhaving die vallen onder team ondersteuning Mens&Gezin.

Het toezicht op de Wmo heeft veel raakvlakken met overig toezicht in het sociaal domein. Veel aanbieders hebben naast Wmo-cliënten ook cliënten vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw) en Jeugdwet. Vanuit elke wetgeving is het toezicht op de kwaliteit en rechtmatigheid van de zorg belegd bij verschillende toezichthouders. Zo ligt het kwaliteitstoezicht bij jeugd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg (IGJ) en het toezicht Zvw bij de Nederlandse Zorgautoriteit (Nza).

Focus op kwaliteit

Het toezicht op kwaliteit richt zich op de kwaliteit van de aangeboden ondersteuning. Het professioneel handelen van de ondersteuner is gericht op behoud, het herstel en versterken van de eigen regie van de cliënt, het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht. Er wordt uitgegaan van wat een cliënt wil en belangrijk vindt. Ondersteuning sluit aan bij de leefwereld van de cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en de eigen kracht van een client. Ondersteuning bevordert de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Welke ondersteuning er nodig is, wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd.

Vormen van toezicht

Toezicht kent twee aanvliegroutes: reactief en proactief toezicht. Reactief toezicht vindt doorgaans achteraf plaats, naar aanleiding van signalen en calamiteiten meldingen. Proactief toezicht vindt plaats op basis van vooraf vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. Deze kunnen worden opgesteld in overleg met contractmanagement, consulenten en beleidsmedewerkers.

Het uitgangspunt dat gehanteerd wordt in het toezicht kwaliteit Wmo in de gemeente Westerkwartier is om vooral proactief toezicht te voeren. Een transparante insteek voor alle betrokkenen om de kwaliteit van de voorzieningen voor de kwetsbare burger te waarborgen.

Samenwerking

Zorgen over rechtmatigheid, het (on)bewust in rekening brengen van zorg, omdat de declaratie niet overeenkomt met de geleverde zorg of omdat de zorg onterecht wordt gedeclareerd, worden gedeeld en besproken met de contractmanager en toezichthouders rechtmatigheid en handhaving van de gemeente. Omdat de gemeente besloten heeft om het toezicht op de kwaliteit en op rechtmatigheid te scheiden, is eventueel noodzakelijk onderzoek op gebied van rechtmatigheid aan de toezichthouders rechtmatigheid om uit te voeren.

Werkwijze toezichthouder kwaliteit

De toezichthouder kwaliteit Wmo bezoekt de aanbieders die ondersteuning bieden vanuit de Wmo en bezoekt indien door de gemeente gewenst aanbieders die willen toetreden tot het Inkoopnetwerk Westerkwartier. Een prioritering van de te bezoeken aanbieders wordt in samenspraak met de contractmanager van de gemeente Westerkwartier gemaakt. Ook kunnen aan de hand van signalen en informatie van contractbeheer risicogroepen bepaald worden.
Het onderzoek bestaat uit een gesprek met de aanbieder (of iemand die de aanbieder vertegenwoordigt), een gesprek met medewerkers en eventueel gesprekken met cliënten. Daarnaast wordt dossieronderzoek (bijvoorbeeld ondersteuningsplannen, evaluaties, rapportages) gedaan. Dit dossieronderzoek kan ter plaatse plaatsvinden of documenten (bijvoorbeeld de klachtenregeling, de medezeggenschap van cliënten, meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling) kunnen van tevoren of achteraf worden opgevraagd. Het toetsingskader Wmo ZiN vormt de leidraad voor de gesprekken.

Onderwerpen gesprek

Onderwerpen van gesprek door de toezichthouder kwaliteit Wmo zijn onder te verdelen in drie domeinen:

a. Clientgerichtheid: ondersteuningsplan, evaluatie, bejegening, afstemming in de keten, medezeggenschap en klachtenregeling;
b. Personeel: vakbekwaam (opleiding en ervaring), VOG, deskundigheidsbevordering, kwaliteitsbeleid;
c. Veiligheid: veilige verstrekking en risico-inventarisatie, registratie incidenten, vervoer, gezondheidsrisico's (hygiëne en medicatiebeleid), meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en calamiteiten en meldingsplicht.

Rapportage

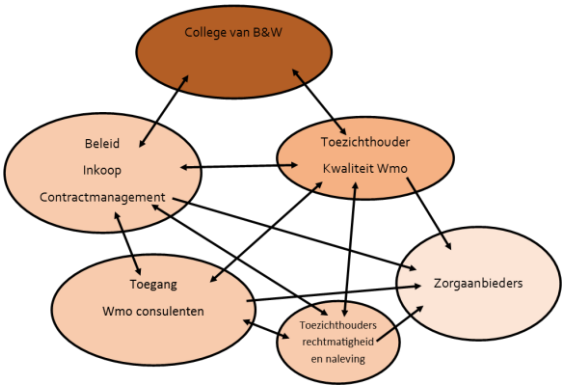
De toezichthouder kwaliteit Wmo schrijft een heldere en objectieve rapportage met advies. In het advies worden aanbevelingen gedaan voor verbetering van de kwaliteit, hiervoor worden hersteltermijnen geboden die in een vervolgonderzoek opnieuw gecontroleerd worden. De concept-rapportage wordt in eerste instantie gedeeld met de aanbieder die de mogelijkheid tot een reactie en een zienswijze op de rapportage heeft. Het definitieve rapport wordt gedeeld met de aanbieder en de contractmanager.

Handhaving

Toezicht is een proces dat primair gericht is op het verzamelen van informatie en het komen tot een oordeel. De opvolging van deze bevindingen is het handhaven, ofwel het opleggen van maatregelen. Daarbij kan opgemerkt worden dat de opvolging van onderzoek niet per definitie leidt tot maatregelen, maar ook tot andere interventies kan leiden, zoals het aanspreken van zorgaanbieders en het opstellen van verbeterplannen. Deze bevoegdheid ligt bij de gemeente en niet bij de toezichthouder. Gemeenten hanteren vaak een afwegingskader om te bepalen om te bepalen welke maatregel passend is. Binnen onze gemeente moet dit afwegingkader nog gemaakt worden. De toezichthouder kwaliteit Wmo monitort eventuele verbetertrajecten in nauwe samenwerking en afstemming met de contractmanager.

Onafhankelijk

De Wmo-toezichthouder moet haar feitelijke werkzaamheden onafhankelijk en zelfstandig kunnen uitvoeren, zonder beïnvloeding door anderen die zich bijvoorbeeld bezighouden met het beleid, de inkoop of de verstrekking van voorzieningen. Dit laat onverlet dat de Wmo-toezichthouder formeel onder de (politieke) verantwoordelijkheid valt van het college van B en W (zie plaatje hieronder).



Korte terugblik op 2021 en bezochte aanbieders

Korte terugblik

Het jaar 2021 werd net als 2020 gedomineerd door de coronapandemie en de corona maatregelen. Dit heeft grote invloed gehad, maar dit heeft de toezichthouder kwaliteit echter niet belet om aan de slag te gaan. Zo heeft de toezichthouder een actieve bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de e-learning voor nieuwe toezichthouders kwaliteit Wmo in opdracht van de VNG en GGD GHOR. Vanaf november 2020 tot en met september 2021 is deze e-learning ontwikkeld en per oktober 2021 live gegaan. Er is binnen de interne organisatie verder kennisgemaakt (vindbaar- en zichtbaarheid) en sinds mei 2021 levert de toezichthouder een actieve bijdrage in het inhoudelijk overleg met Wmo consulenten (communicatie). Hierdoor weten de Wmo consulenten de toezichthouder kwaliteit Wmo beter te vinden en worden er meer signalen en andere zaken over aanbieders gedeeld.

Sinds oktober 2021 is er een structureel werkoverleg tussen contractmanagement en de toezichthouder kwaliteit Wmo waarin onder andere zaken die gemeld worden over aanbieders worden besproken.

Besproken en/of bezochte aanbieders

Aantallen

Er zijn in totaal 23 meldingen terecht gekomen bij de toezichthouder kwaliteit over 23 verschillende aanbieders. Van de 23 meldingen ging het om 21 ZiN gecontracteerde en 2 PGB aanbieders. Naar aanleiding van de gedane meldingen zijn er 19 gesprekken gevoerd met 14 verschillende aanbieders (13 ZiN aanbieders en 1 PGB aanbieder). En van de 14 verschillende aanbieders zijn er 5 aanbieders vaker dan één keer gesproken.

Melders

Meldingen zijn gedaan door: Wmo consulenten (10 keer), de sociale ombudsvrouw (1 keer), OGGz medewerkers (2 keer), de interne organisatie (bijvoorbeeld OOV) (4 keer), extern (4 keer) en vanuit de media gehaald (2 keer).

Redenen melden

Gedane meldingen hadden betrekking op:

- Niet kunnen leveren van zorg/moeite met vinden van personeel: 6 keer
- Verwevenheid familierelatie en aanbieder (betrof een Wlz client en is niet aan toezichthouder kwaliteit Wmo om te onderzoeken)
- Inzet zorg: 2 keer
- Onrust onder personeel (betrof Wlz locatie in Drenthe en is in onderzoek bij de IGJ)
- Onrust in dorp
- Moeilijke samenwerking ondanks convenant
- Aanbieder hanteert zelf opnamestop cliënten: 2 keer
- Kant en klare aanmeldingen waardoor Wmo moeilijk eigen onderzoek kan doen (verwachtingen)
- Instrueren client voor herindicatie (regie en gespreksvoering ligt bij Wmo consulent)

- Deskundigheid personeel (jeugdzorg aanbieder, RIGG in gesprek met aanbieder)
- Inzet begeleiding intensief terwijl basis kan zijn
- Druk op OGGz medewerker zetten (PGB aanbieder)
- Klacht via sociale ombudsvrouw (blijkt om beschermd wonen te gaan en client is verwezen naar klachtenprocedure aanbieder)
- Ontoereikende zorg (IGJ betrokken en aanbieder is inmiddels failliet en wordt er geen zorg meer geleverd)
- Onderbuikgevoelens (blijkt om beschermd wonen te gaan, ligt bij toezicht centrumgemeente Groningen)
- Niet voldoen aan kwaliteitseisen gemeente (aanbieder ondersteunt geen cliënten meer), aflopen contract

Bevindingen
Wanneer je kijkt naar de soort meldingen valt op dat het niet vaak direct gaat om de kwaliteit van zorg. Er spelen andere zaken. Slechts in één geval betrof de melding meerdere onderdelen van de uitvoering van de zorg en de kwaliteit hiervan. Hier is in samenwerking met contractmanagement uitvoerig over gesproken met de aanbieder. De aanbieder erkende de problemen en is hiermee aan de slag gegaan met een verbeterplan en verbetermaatregelen, welke ook zijn opgevolgd.
Daar waar er in een geval de client niet tevreden is over een zorgaanbieder, is er verwezen naar de klachtenprocedure van de aanbieder. Dit is de gangbare procedure. Wanneer er officieel klachten binnen komen bij zorgaanbieders, moeten zij dit jaarlijks rapporteren aan de contractmanager van onze gemeente en is dit onderwerp van gesprek.

Wat opvallend was in de gesprekken dit jaar was de moeite die aanbieders hebben om personeel te vinden. Dit geldt met name voor de aanbieders van hulp in het huishouden. Hierdoor is vooral in de vakantieperioden het niet kunnen leveren van zorg onder spanning komen te staan. Met name het contractmanagement is hier steeds in contact over met de aanbieders.

Thema onderzoek medezeggenschap en klachtenregeling

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2020 door de gemeenteraad kwam naar voren dat de raad de onderwerpen medezeggenschap en klachtenregeling erg belangrijk vindt. Reden voor de toezichthouder kwaliteit Wmo om hier een thema onderzoek op te doen. Voor het thema onderzoek zijn 3 grote aanbieders die met name hulp in het huishouden bieden hierover gesproken.

Medezeggenschap

Medezeggenschap	Is er medezeggenschap voor cliënten geregeld	Is er een cliëntenraad	Wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd
Aanbieder 1	Ja	Ja	Ja
Aanbieder 2	Ja	Ja	Ja
Aanbieder 3	Ja	Ja, per 01-01-2021	Ja

Klachtenregeling

Klachten-regeling	Is er een klachten-regeling beschreven	Is er een interne klachtenregeling	Is er een externe klachtenregeling	Is er een klachtenfunctionaris	Is er een vertrouwenspersoon	Zijn cliënten geïnformeerd over de regeling
Aanbieder 1	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, extern	Ja
Aanbieder 2	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Aanbieder 3	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, extern	Ja

Bevindingen
De gesproken aanbieders vinden medezeggenschap en klachtenregeling ook een belangrijk onderwerp. Ze hebben hier de organisatie dan ook goed op ingericht. Desondanks komen er niet veel officiële klachten binnen bij de aanbieders. Men geeft daarover aan dat het in veel gevallen is niet zozeer om het indienen van een klacht gaat, maar eerder het ventileren van ontevredenheid is. Ook wordt er verschil tussen melding en klacht gezien, dat een klacht een melding is die niet goed wordt opgelost. In negen van de tien meldingen

komt men er in gesprek tussen aanbieder en cliënt uit en wordt het geen klacht. Dus veelal worden uitingen van ontevredenheid in gesprek opgelost, waardoor het geen (officiële) klacht wordt.

Afgesproken in de uitvoeringsovereenkomst Wmo is dat de gemeente graag jaarlijks een klachtenoverzicht (of per kwartaal wanneer een klacht binnen is gekomen) ontvangt als er sprake is geweest van een klachtensituatie. Dit overzicht moet men aandragen bij het contractmanagement dat het meeneemt in hun overleg met aanbieders.

Jaarrapportage 2021 meldingen Calamiteiten en geweldincidenten

Calamiteiten en geweldincidenten

In artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is geregeld dat zorgaanbieders onverwijld melding moeten doen bij de toezichthoudende ambtenaar van:

a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden;
b. geweld bij de verstrekking van de voorziening.

De meldingsverplichting strekt ertoe te zorgen dat de toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem of de zorgaanbieder moeten worden onderzocht. In de basis wordt de zorgaanbieder verzocht zelf onderzoek te doen en de uitkomsten te delen met de toezichthouder. De toezichthouder kan besluiten het onderzoek zelf te doen wanneer het bijvoorbeeld om calamiteiten met grote maatschappelijke impact gaat. De uitkomsten van het onderzoek en een eventueel advies worden gedeeld met het college van burgemeester en wethouders. Vervolgens kan het college besluiten of en welke maatregelen genomen moeten worden.

Vanaf 1 januari 2021 voert de gemeente Westerkwartier het toezicht op de meldingen calamiteiten en geweldincidenten Wmo zelf uit. Hiervoor heeft de toezichthouder kwaliteit Wmo in samenwerking met de beleidsmedewerker met toezicht in de portefeuille een protocol en een werkproces opgesteld. Deze zijn door het college vastgesteld. Ook heeft de toezichthouder een meldingsformulier ontwikkeld voor de zorgaanbieders. Het protocol en het meldingsformulier zijn gecommuniceerd met de aanbieders en zijn geplaatst op de gemeentelijke website.
Afgesproken is van de meldingen calamiteiten en geweld een apart jaarrapportage op te stellen.

Aantallen

Er zijn in 2021 in totaal 3 meldingen ontvangen door de toezichthouder kwaliteit Wmo. Daarvan werden er 2 beoordeeld als calamiteit in de zin van de wet Wmo2015. Van de 2 meldingen hoefde één niet verder onderzocht te worden, aangezien vastgesteld kon worden dat het een noodlottig ongeval betrof en er geen relatie was tussen de calamiteit en de geboden ondersteuning. In het andere geval is de aanbieder opgedragen zelf een onderzoek uit te voeren naar (de aanloop naar) de calamiteit en, indien van toepassing, tekortkomingen te signaleren en kwaliteit gerelateerde maatregelen te benoemen.

Aantal en aard	**Soort indicatie**	**Calamiteit in de zin van de Wmo**	**Nader onderzoek uitgevoerd**
1 suïcide	begeleiding individueel basis	ja	ja
1 (natuurlijke) dood	begeleiding individueel intensief	ja	nee
1 suïcidepoging	begeleiding individueel intensief	nee	nee

Bevindingen

Uit het gedane onderzoek naar de calamiteit door de aanbieder zelf, komt naar voren dat er grondig en met zelf reflecterend vermogen naar het voorval én de gebeurtenissen die tot het voorval geleid hebben, is gekeken. Hieraan gekoppeld heeft de aanbieder een verbeterplan opgesteld. De toezichthouder beoordeelt het onderzoek en verbeterplan op methodiek en inhoud en monitort de te nemen maatregelen. De aanbevelingen die naar aanleiding van het onderzoek zijn opgesteld zijn adequaat en passend bevonden.

Ontwikkelingen en vooruitzicht

Een professionele toezichtfunctie kan een gemeente veel inzicht geven in het functioneren van het lokale sociaal domein. Inzicht dat helpt om beleid verder aan te scherpen, aanbieders te stimuleren continu te werken aan kwaliteit en uiteindelijk de ondersteuning en zorg voor inwoners te verbeteren.
Hoewel sommige ontwikkelingen niet direct onderdeel zijn van het toezicht kwaliteit Wmo, is het wel van betekenis te noemen in verband met de brede ontwikkeling van het integraal toezicht.

Inrichting nieuwe inkoop Wmo

In 2021 heeft het college besluiten genomen over de nieuwe inkoop van onder andere Wmo maatwerkvoorzieningen. Er is hierbij voor een nieuwe inkoop strategie gekozen. Per juli 2022 zal de strategie vertaald zijn in een inkoopprocedure en het aangaan van nieuwe contracten met zorgaanbieders.
Wanneer duidelijk is welke aanbieders er gecontracteerd zijn, kan er door toezicht kwaliteit een planning worden gemaakt voor het inrichten van toezicht bezoeken.

Beschermd wonen

In 2020 hebben de Groninger gemeenten afgesproken om de inkoop Beschermd Wonen (BW) voor de jaren 2023 tot en met 2025 in gezamenlijkheid uit te voeren. Tot nader order hebben deze gemeenten de taken die verband houden met toezicht gedelegeerd aan de centrumgemeente Groningen. Dit brengt met zich mee dat de centrumgemeente toezicht moet houden op de naleving van de gestelde eisen aan de uitvoering van de Wmo voor wat Beschermd wonen en Opvang betreft.

Kwaliteitseisen

De memorie van toelichting op de Wmo zegt dat het aan gemeenten zelf is om kwaliteitsbeleid te ontwikkelen en voorstellen te doen voor kwaliteitsstandaarden. In aanvulling op de kwaliteitseisen gesteld bij de nieuwe inkoop, is de wens om het huidige toetsingskader uit 2018 te actualiseren en aan te passen door deze ook voor PGB aanbieders te laten gelden.

Openbaar maken rapporten

Het openbaar maken van rapporten is een onderwerp wat nog vorm moet krijgen.
De toezichtrapporten kwaliteit Wmo zijn op dit moment passief openbaar (namelijk op te vragen via een WOB-verzoek). Het actief openbaar maken van toezichtrapporten is nog niet wettelijk verplicht. De voorbereiding voor deze wettelijke verankering zijn inmiddels in gang gezet. De gemeente Westerkwartier vindt deze actieve openbaarmaking bovendien van belang. Het actief openbaar maken van toezichtrapporten is een belangrijk ontwikkelpunt hierin. Dit is echter een proces dat zorgvuldigheid vereist. Het algemeen belang bij openbaarmaking moet worden afgewogen tegen het belang van betrokkenen: betrokkenen mogen niet onevenredig worden benadeeld door de openbaarmaking. Ook moeten de voorwaarden waaronder actieve openbaarmaking van toezichtrapporten kan plaatsvinden geborgd zijn (denk aan de mogelijkheid tot bezwaar en beroep).

Integraal beleid toezicht

Afstemmen over verder te ontwikkelen integraal beleid rondom toezicht Wmo. Onder andere met betrekking tot toezicht op rechtmatigheid, omdat kwaliteit en rechtmatigheid hand in hand gaan en in samenwerking mogelijke fraude met zorggeld voorkomen kan worden. Het uitwerken van een integraal beleid ligt bij de beleidsmedewerker.

Provinciaal Toezichthouders Overleg

In het kader van afstemming en deskundigheidsbevordering neemt de toezichthouder kwaliteit Wmo deel aan het Provinciaal Toezichthouders Overleg. Dit overleg vindt 6 keer per jaar plaats. Met het vertrekken van de voorzitter heeft de toezichthouder kwaliteit Wmo van de gemeente Westerkwartier deze functie overgenomen per augustus 2020.

Landelijke ontwikkelingen

In 2021 heeft de minister van VWS de aanbeveling van de IGJ[1], vanuit hun jaarlijkse rapportage over het functioneren van het Wmo toezicht door gemeenten, overgenomen en toegezegd om samen met de VNG, TSD, GGD GHOR Nederland en de IGJ een verkenning naar standaardisatie van Wmo toezicht uit te werken. Deze toezegging heeft geleid tot het onderzoek 'Toekomstscenario's Wmo toezicht'[2] uitgevoerd door Significant Public. In dit rapport wordt er ingegaan op de bevindingen van het onderzoek en worden een aantal mogelijke toekomstscenario's geschetst.
De toezichthouder kwaliteit Wmo zal eventuele ontwikkelingen blijven volgen en waar nodig afstemmen met de beleidsmedewerkers.

[1] https://www.igj.nl/actueel/nieuws/2020/12/08/verbetering-wmo-toezicht-hard-nodig
[2] Significant Public 2021, Toekomstscenario's Wmo Toezicht