

Jaarrapportage 2024

Toezicht Kwaliteit Wmo in de gemeente Westerkwartier

en

Jaarrapportage 2024

Meldingen Calamiteiten en geweldincidenten

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Kaders van het toezicht op de kwaliteit Wmo.....	4
2. Korte terugblik op 2024 en bezochte aanbieders	7
3. Jaarrapportage meldingen Calamiteiten en geweldincidenten	8
4. Ontwikkelingen en vooruitzicht.....	9

Inleiding

De gemeente voert het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo uit. Deze jaarrapportage beschrijft de uitgevoerde werkzaamheden in het kader van het toezicht op de kwaliteit van Wmo maatwerkvoorzieningen over de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. Het toezicht over de genoemde periode is gedaan door de toezichthouder kwaliteit Wmo. De toezichthouder verantwoordt zich achteraf in een jaarverslag over de effectiviteit en doelmatigheid van de gemaakte keuzes en over wat zij in het afgelopen jaar heeft gedaan. Toezicht bestaat niet enkel uit het doen van onderzoeken. Voor de Toezichthouder is ook communicatie met aanbieders en interne samenwerkingspartners belangrijk. Daarnaast zorgt de Toezichthouder voor vindbaarheid.

Leeswijzer

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 2024 en staat beschreven welke aanbieders bezocht zijn en wat de bevindingen waren. Ook vindt u in deze rapportage in hoofdstuk 3 het jaarverslag van meldingen calamiteiten en geweldincidenten in 2024, die rechtstreeks bij de gemeente Westerkwartier moeten worden gedaan. Hoofdstuk 4 beschrijft ontwikkelingen en vooruitzichten.

1. Kaders van het toezicht op de kwaliteit Wmo

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) 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

De wettelijke grondslag voor toezichthoudende taak van de gemeente op de Wmo blijkt uit artikel 6.1, eerste lid van de Wmo:

"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 omvat de bij en krachtens de Wmo 2015 gestelde regels. Ten eerste zijn dit de regels uit de Wmo zelf. Ten tweede zijn dit de regels die in de gemeentelijke verordening Wmo 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 staat dat de aanbieder zorgdraagt 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. Het voornemen was om in 2024 een nieuw toetsingskader te implementeren. Wegens nieuwe inzichten en ontwikkelingen en de wens om het toetsingskader te bespreken met de een aantal aanbieders is de implementatie verschoven naar 2025.

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 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 zelf te bepalen hoe zij invulling 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. Het toezicht op rechtmatigheid is sinds 1 januari 2019 belegd bij twee medewerkers rechtmatigheid en handhaving. Dit rapport gaat alleen over de activiteiten vanuit het Toezicht op de kwaliteit Wmo.

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 aanvieligrotes: 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, consultants 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. Daarbij is veelvuldig overleg en contact tussen de toezichthouder kwaliteit en de toezichthouder rechtmatigheid.

Werkwijze toezichthouder kwaliteit

De toezichthouder kwaliteit Wmo bezoekt de aanbieders die ondersteuning bieden vanuit de Wmo. 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 en bijvoorbeeld vanuit consulenten 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 huiselijk 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:

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

Rapportage

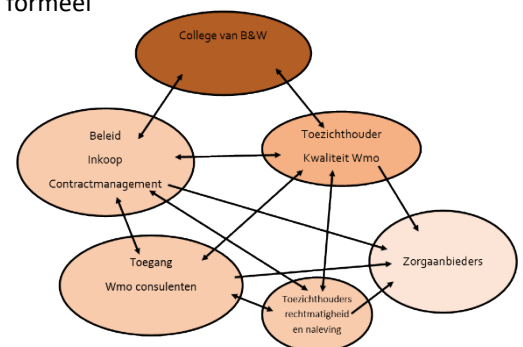
De toezichthouder kwaliteit Wmo schrijft een heldere en objectieve rapportage, waarbij indien nodig een advies ter verbetering wordt gegeven. De concept-rapportage wordt in eerste instantie gedeeld met de aanbieder die de mogelijkheid tot een reactie en een zienswijze op de rapportage heeft. Het definitieve 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. 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 afbeelding hieronder).



2. Korte terugblik op 2024 en bezochte aanbieders

Proactief toezicht

Er zijn er vier aanbieders bezocht door de toezichthouder en de contractmanager. Tijdens deze gesprekken is er een combinatie gemaakt van relatiebeheer, contractmanagement (door de contractmanager) en toezicht op kwaliteit (door de toezichthouder). Door de toezichthouder worden vragen gesteld die een indruk geven van de kwaliteitsborging binnen de organisatie. Op basis van dit gesprek wordt bepaald of er signalen naar voren komen die aanleiding geven om verder onderzoek in te zetten. In 2024 is er geen sprake geweest van een vervolgonderzoek naar aanleiding van deze gesprekken. In 2024 was er een deel van het jaar geen toezichthouder Wmo actief vanwege ziekte, vervanging bleek ook lastig te vinden.

Signaal gestuurd toezicht

Signalen over zorgen over de kwaliteit van de geboden zorg worden gedeeld met de toezichthouders. Deze signalen zijn afkomstig van collega's (intern), cliënten of externen. Door de toezichthouder wordt er een inschatting gemaakt van de urgentie. Bij een duidelijke urgentie wordt het signaal direct onderzocht. Wanneer de urgentie minder hoog wordt ingeschat wordt het signaal geregistreerd en komt het aan de orde bij een proactief toezicht bezoek.

In 2024 zijn er 4 signalen opgepakt en onderzocht. Hieronder een opsomming van deze signalen:

1. Het signaal had betrekking op de bedrijfsvoering rondom veiligheid van cliënten. De toezichthouder heeft een gezamenlijk gesprek gehad met de zorgaanbieder en politie. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Bij het afsluiten van dit signaal bleken er toch meer signalen te zijn. Deze signalen hadden betrekking op het product beschermd wonen. Het toezicht hierop hebben wij belegd bij de centrumgemeente Groningen. Zij hebben deze signalen op dit moment nog in onderzoek. De toezichthouder wordt op de hoogte gehouden door de centrumgemeente Groningen over de voortgang.
2. Dit signaal heeft betrekking op een zorgaanbieder die niet gecontracteerd is door onze gemeente, maar wel gevestigd is bij ons in de gemeente. Op dit moment is dit signaal in onderzoek in gezamenlijkheid met de Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG).
3. Dit signaal heeft betrekking op het declaratiegedrag van de zorgaanbieder. Dit signaal wordt in 2025 onderzocht.
4. Dit signaal heeft betrekking op een PGB houder. Het signaal is geregistreerd en vervolgstappen zijn binnen onze organisatie opgepakt.

3. Jaarrapportage meldingen Calamiteiten en geweldincidenten

Calamiteiten en geweldincidenten

In artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) 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.

De definitie van een calamiteit:

"Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid."

Terugblik 2024

In 2024 is een nieuw calamiteitenprotocol geïmplementeerd. Voor de implementatie is er samen met een selectie van aanbieders het nieuwe protocol besproken en om feedback gevraagd. Het protocol kent een logische opbouw met een stapsgewijze beschrijving inzake de procedure van melding tot afsluiting. In het najaar 2024 is deze geïmplementeerd en gedeeld met onze aanbieders en op onze website.

Aantallen

Hieronder is schematisch weergegeven welke calamiteiten er in 2024 gemeld zijn. Onderstaande calamiteiten zijn door de zorgaanbieder gemeld op onze website middels het meldformulier. In het schema is zichtbaar wat de aard van de melding is geweest en welke indicatie het betrof. Daarnaast is weergegeven of de melding ook een calamiteit in de zin van de Wet Wmo was en wat eventueel het vervolg is geweest.

In 2024 zijn er in totaal 7 meldingen gemaakt.

Aantal en aard	Soort indicatie	Calamiteit in de zin van de Wmo	Nader onderzoek uitgevoerd
1 zelfdoding d.m.v. overdosis	Maatschappelijke opvang	Melding behoort bij centrum gemeente. Toezicht hoor daar	Nee, omdat er contact geweest is met de aanbieder om de melding door te geven aan de centrumgemeente
2 suïcidepoging	Individuele begeleiding basis	Na onderzoek blijkt dat het een incident betreft en daarmee geen calamiteit is in de zin van Wmo	Nee, geen nader onderzoek uitgevoerd omdat er sprake is van een incident.
1 baldadig gedrag cliënt	Individuele begeleiding basis	Geen calamiteit in de zin van de Wmo maar er was hier sprake van een incident na uitvoeren onderzoek	Nee, geen nader onderzoek uitgevoerd omdat er sprake is van een incident.
1 arrestatie cliënt	Onbekend	Geen calamiteit in de zin van de Wmo. Het had geen betrekking op een client die een indicatie heeft met betrekking tot zorg.	Nee, geen nader onderzoek uitgevoerd omdat er geen sprake was van een Wmo indicatie
2 machtsmisbruik door begeleider	Dagbesteding	Is niet beoordeeld (i.v.m. staken organisatie)	Nee, geen nader onderzoek i.v.m. stoppen bedrijfsvoering zorgaanbieder
1 client heeft begeleider bedreigd	Dagbesteding	Is niet beoordeeld (i.v.m. staken organisatie)	Nee, geen nader onderzoek i.v.m. stoppen bedrijfsvoering zorgaanbieder

4. 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.

Afwegingskader Signalen

In 2025 wordt er een afwegingskader ontwikkeld waarmee de urgentie van ontvangen signalen afgewogen wordt. Er zijn hier kansen voor het verder professionaliseren van de werkwijze. Door een afwegingskader in te zetten bij het bepalen van de urgentie spelen belangen van functies niet meer mee en is er sprake van een kader die ons ondersteunt in een onafhankelijke afweging.

Toetsingskader kwaliteit Wmo

Er ligt een voorstel voor een toetsingskader kwaliteit Wmo om te implementeren. De komende tijd wordt deze afgestemd met aanbieders om draagvlak te creëren wanneer de gemeente hierop over gaat. De afstemming krijgt komend jaar verder vorm.

Provinciaal Toezichthouders Overleg

In het kader van afstemming en deskundigheidsbevordering neemt de toezichthouder kwaliteit Wmo deel aan het Provinciaal Toezichthouders Overleg. Ook de VNG sluit hierbij structureel aan. Zij informeren de toezichthouders over actualiteiten. Daarnaast sluiten ook het RIGG aan en het IGJ. Op uitvoeringsniveau worden hier afspraken gemaakt en actualiteiten besproken.

Ondermijningstafel gemeente Westerkwartier

Eind 2023 is er een regionale samenwerking in de vorm van het programma regionale aanpak ondermijning van start gegaan. Binnen de gemeente is er een structureel ondermijningsoverleg waarbij verschillende disciplines aanschuiven. Ook de toezichthouder is hierbij aanwezig om hierin de afstemming te vinden. Hier wordt kennis, ervaring en ontwikkelingen met elkaar gedeeld.

Landelijke ontwikkelingen

Er zijn diverse landelijke ontwikkelingen die onder de aandacht zijn bij de toezichthouder. Actief worden diverse kanalen gevolgd en platforms bijgewoond om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen binnen de branche, maar ook als het gaat om de inzet van de toezichthouder en relevante tools. Thema's die relevant zijn de komende tijd zijn onder andere: Diplomafraude, personeelstekort, Informatie Knooppunt Zorgfraude, ondermijning en stagebedrijven.