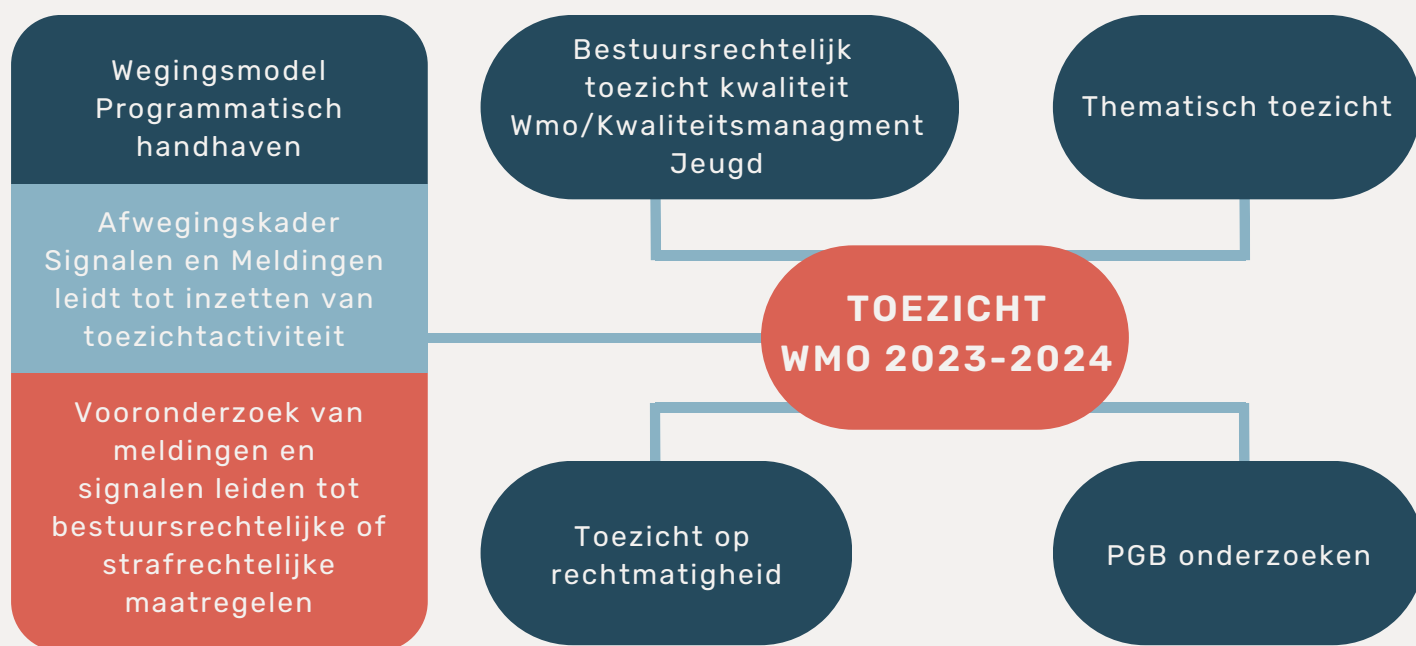


JAARVERSLAG 2023 EN 2024 TEAM KWALITEIT

SAMENVATTING

Toezicht en handhaving is een samenspel tussen consultants, toezichthouders, kwaliteitsmanagers en contractmanagers



CIRKEL VAN NALEVING



TOEZICHT WMO GAAT OVER KWALITEIT EN RECHTMATIGHEID DOOR TOEZICHTHOUDERS EN VINDT PLAATS OP BASIS VAN:



WAT VALT OP IN 2023 EN 2024

TOEZICHT RECHTMATIGHEID WMO EN JEUGD

2023: 43 Signalen ontvangen
2024: 24 Signalen ontvangen

SIGNALEN 2023 EN 2024

2023: 19 Onderzoekwaardig
2024: 14 Onderzoekwaardig

2023: 2 Administratieve fouten
2024: 0 administratieve fouten

OPENSTAAND STRAFRECHTELIJK ONDERZOEK BOA

2023: 3 Strafrechtelijk
onderzoekwaardig

2023: 19 Niet onderzoekwaardig
2024: 10 Niet onderzoekwaardig

1 Strafrechtelijk onderzoek is in 2023 en 2024 verder in behandeling genomen en afgerond

WAT OPVALT IS

- dat in 2023 en 2024 een adequaat periodiek controlesysteem, dat dient te voorzien in preventief thematisch toezicht, niet is uitgevoerd. In 2025 wordt dit opgepakt voor ZIN en PGB aanbieders;
- het aanpassen/uitbreiden van het mandaatbesluit voor een krachtige preventieve waarborg/toezicht op zowel kwaliteit als rechtmatigheid wenselijk is. Hiervoor is een update van het mandaatbesluit nodig.

TOEZICHT KWALITEIT WMO

DE BEVINDINGEN VAN ONDERZOEKEN DOOR TOEZICHTHOUDERS IN 2023 EN 2024 NAAR AANLEIDING VAN CALAMITEITEN EN GEWELDSINCIDENTEN HEBBEN GERESULTEERD IN DE VOLGENDE MAATREGELEN:

2023 2024

Correctief verbeterplan

26

20

Geen actie ivm geen calamiteit of buiten regio

15

12

SIGNALEN EN CALAMITEITEN

2023 2024

Calamiteiten en geweldsincidenten

41

32

Proactief en preventieve signalen

188

177

Bezoeken Wmo aanbieders

36

41

WAT OPVALT IS

- dat er een toename is van signaalmeldingen ten opzichte van eerdere jaren;
- dat de processen voor toetsing aan de poort bij PGB verbeterd kunnen worden. Er is instructie nodig om fraude te voorkomen;
- de afname van signalen voor het product Beschermd Wonen (van 130 naar 77 meldingen) en het aantal calamiteitenmeldingen. Dit zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat veel cliënten overgegaan zijn van Wmo naar Wlz;
- dat er een lerend effect ontstaat. De werkwijze van de Toezichthouder leidt er blijkbaar toe dat er een open houding bij zorgaanbieders is ontstaan waarmee in samenspraak wordt geanalyseerd wat eventueel fout is gegaan (in het proces) en/of hoe dat in de toekomst voorkomen kan worden. Dit leidt tot kwaliteitsbevordering van de Wmo-ondersteuning.

IN 2023 ZIJN 36 WMO EN IN 2024 ZIJN 41 WMO LOCATIES BEZOCHT, WAT HIERBIJ OPVALT IS:

dat het gebruik van een adequaat periodiek controlesysteem (programmatisch handhaven en thematisch toezicht) het proactief toezicht versterkt.

PROGRAMMATISCH HANDHAVEN

Een werkprogramma op basis van een cyclisch proces, door een wegingsmodel op te stellen. Het wegingsmodel voorziet in:

- een risicoafweging van niet-nakomen, prioriteiten stellen; en aan de hand van een doelgroepenanalyse de meest geschikte interventiestrategie kiezen;
- de bevindingen en interventies worden op vaste momenten geëvalueerd met opvolging van de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus), waardoor aan het programma sturing wordt gegeven.

THEMATISCH TOEZICHT

Het doel van thematisch toezicht is om op basis van gesignaleerde trends en knelpunten proactief te adviseren over verbeteringen.

In 2024 is met de doorontwikkeling vormgegeven aan het programmatisch handhaven en thematisch toezicht. Met de daaraan gekoppelde tijds- en personeelsinzet wordt de toezichtagenda opgesteld. Dit onderdeel komt terug in 2025. Diverse onderwerpen/thema's van het Beleidskader Wmo-toezicht 2020 (VWS en VNG) zijn toegepast in 2023 en 2024. Wat hierbij opvalt is: dat onderzoek nodig is om te inventariseren of het Beleidskader geactualiseerd dient te worden. Indien nodig daarover advies uitbrengen en daar waar nodig de adviezen te implementeren. Hierbij denken we aan de preventieve werking van Openbaar making, aansluitend bij de gemeentelijke processen en Bibob. Deze onderdelen komen in 2025 terug.

KWALITEITSMANAGEMENT JEUGD

SIGNALEN EN BEZOEKEN JEUGD 2023 EN 2024

2023 2024

Signalen jeugd
aanbieders

80

69

Bezoeken
jeugd
aanbieders

30

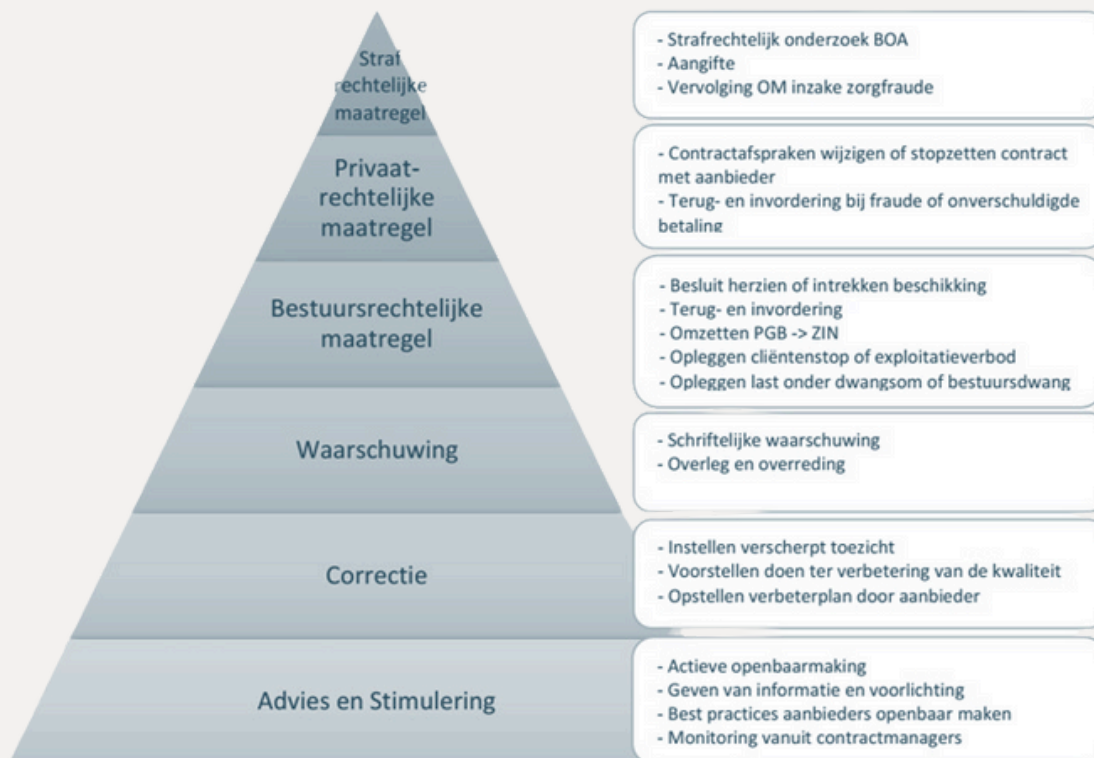
9

WAT OPVALT IS

- dat in deze jaren het aantal signalen aanzienlijk gestegen is in vergelijking tot voorgaande jaren. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door:
 - een meer actieve opstelling van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
 - een open en transparante houding bij de betrokken zorgaanbieders en toegangsmedewerkers die, in vergelijking tot voorgaande jaren, nu eerder aankloppen bij het Team Kwaliteit van NMD-samenwerking.
- dat in 2024 minder bezoeken aan jeugdaanbieders zijn afgelegd. Dit is te verklaren doordat in 2023 de focus van het kwaliteitsteam meer op jeugd lag in verband met signalen over gezinshuizen, Time-out trajecten en BOT (Begeleide OmgangsRegeling).

HANDHAVINGSINSTRUMENTEN

ZWAAR
↑
LICHT



TOELICHTING CIJFERS

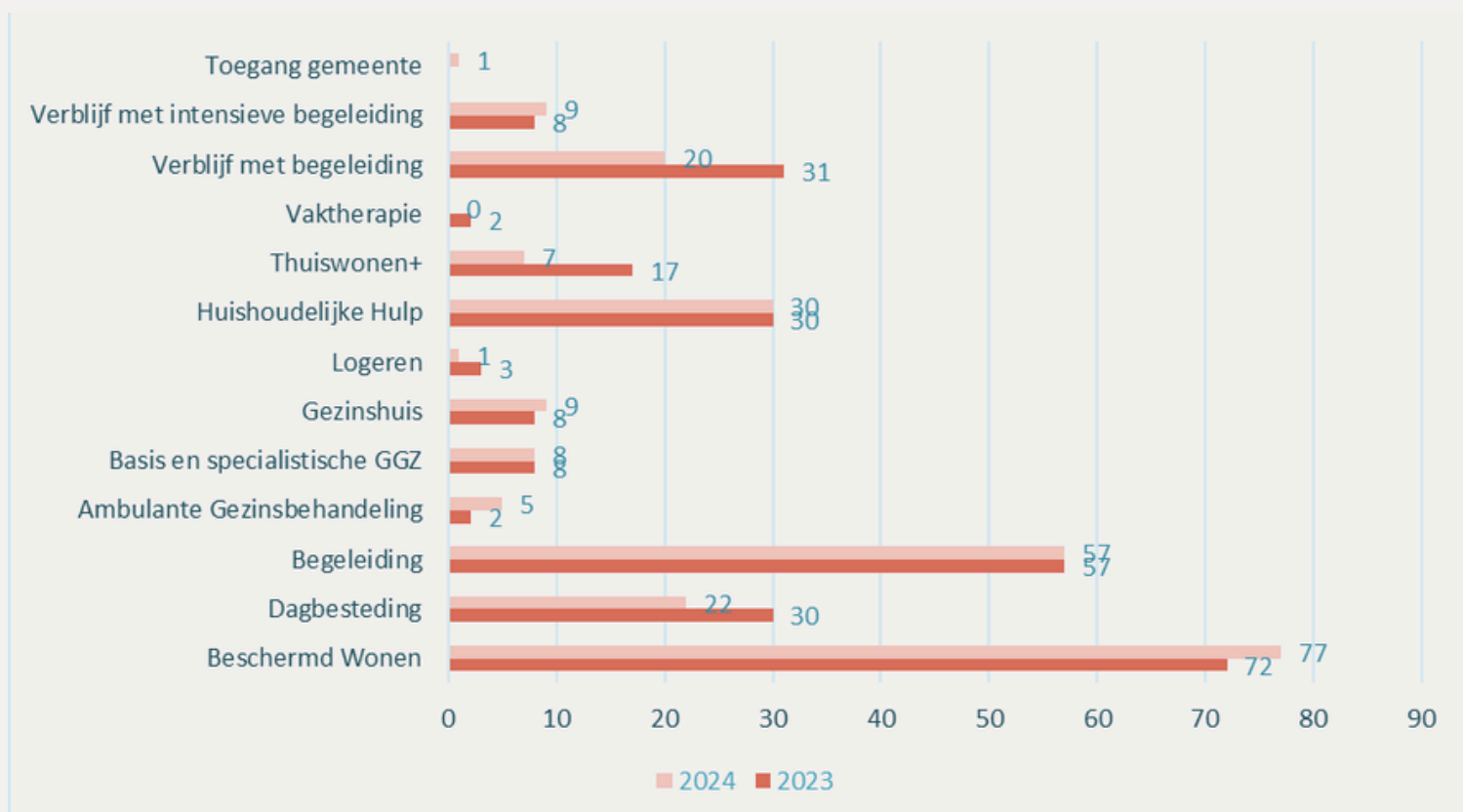
CALAMITEITEN 2018 - 2024

In onderstaande tabel worden de calamiteitenmeldingen voor de jaren 2018 tot en met 2024 vergeleken als het gaat om de aard van de melding.

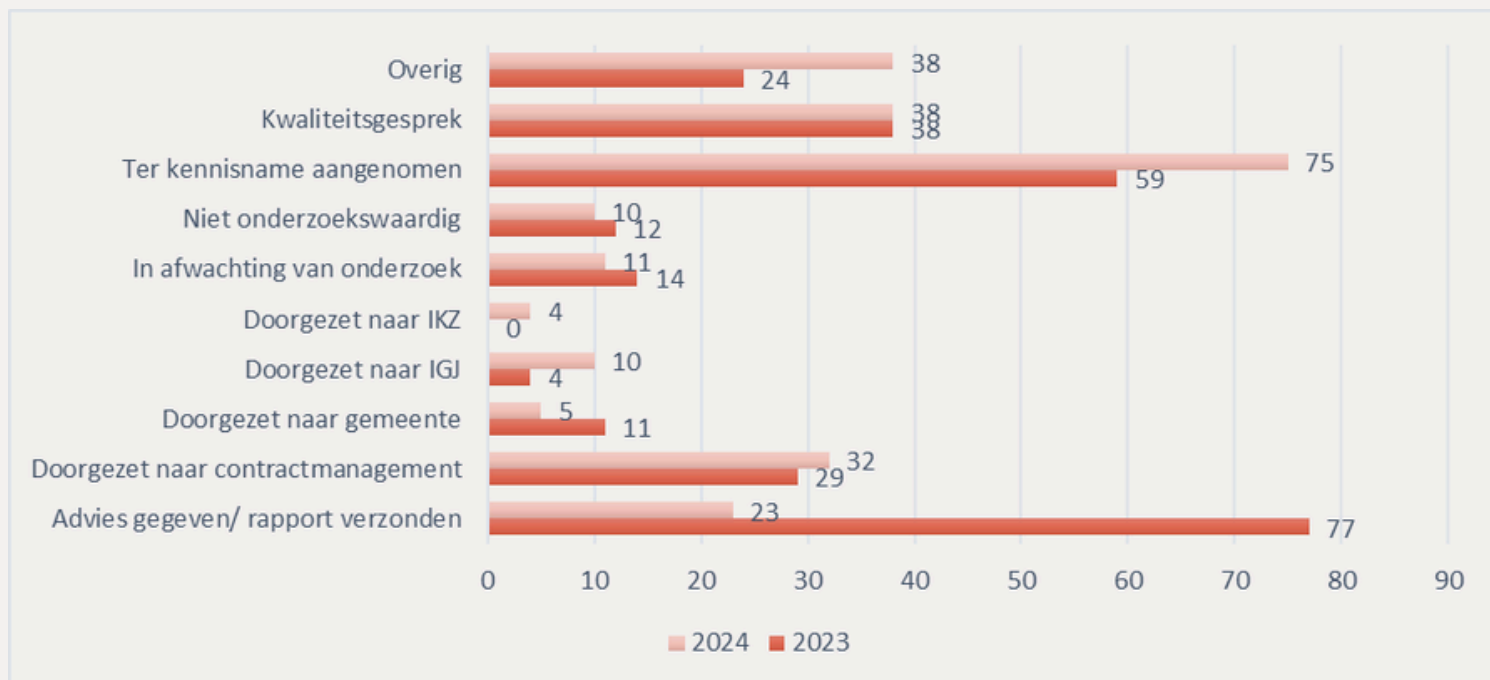
Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Calamiteitenmelding in het kader van de Wmo	25	21	17	19	25	41	32
Aard van de melding							
• (Seksueel) geweld/misbruik door cliënt tegen mede cliënt/medewerker	6	7	2	3	6	11	10
• (Seksueel) geweld/misbruik door medewerker tegen cliënt/collega medewerker	0	2	0	1	1	2	2
• (Poging) suïcide	6	4	7	0	4	5	7
• Onbedoeld of onverwacht overlijden	2	3	0	2	2	2	1
• Letsel cliënt	0	0	2	2	5	5	0
• Geweld tussen cliënten	0	0	3	1	0	0	0
• Anders*	11	5	3	10	7	16	12

* Onder anders vallen meldingen als: geen Wmo maar jeugdwet/Wlz, valt niet onder protocol maar mogelijk media-aandacht (bv brand, geweld, inval, munitie etc.)

SIGNALEN: VOORZIENINGEN WAAROVER HET SIGNAAL GAAT



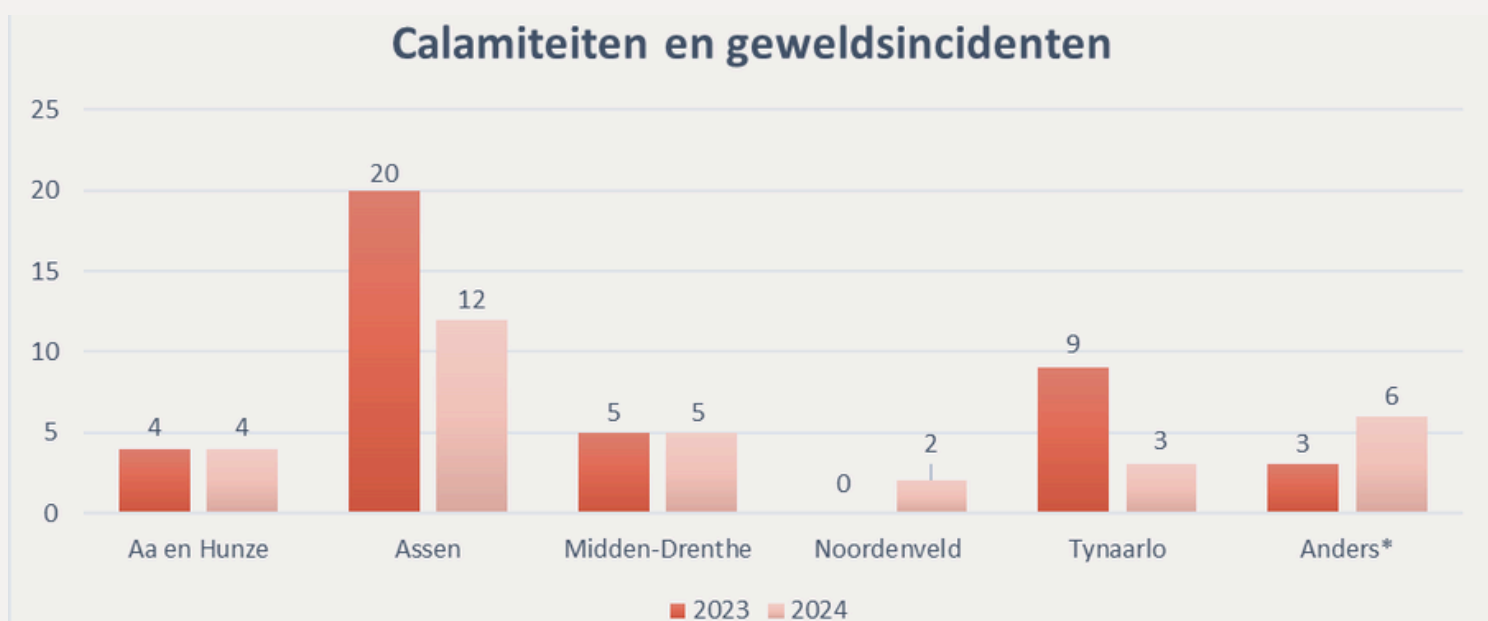
SIGNALEN: AFHANDELING SIGNALLEN



Bij de afhandeling van signalen valt op dat er in 2024 minder advies gegeven is en meer ter kennisname aangenomen is. Dit is te verklaren doordat signalen die over één aanbieder gingen gebundeld zijn en bij een lopende onderzoeken gevoegd zijn.

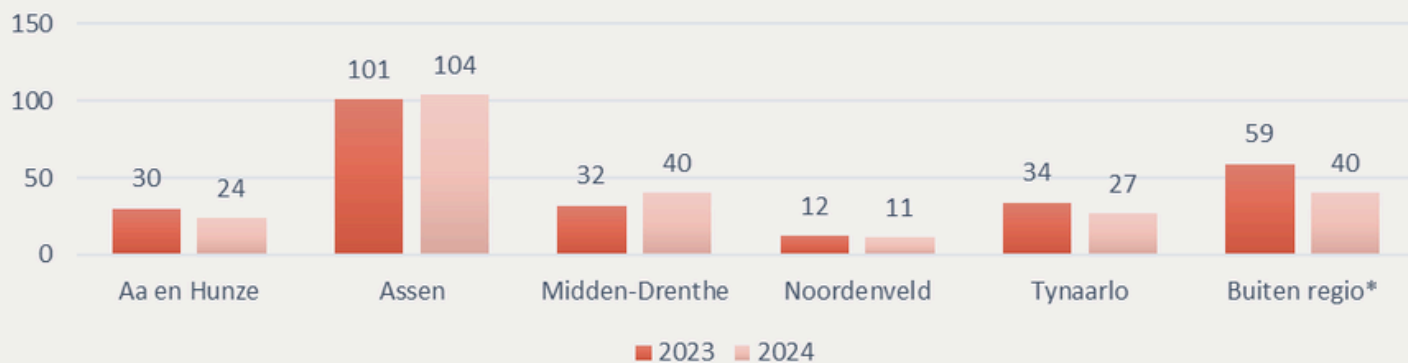
CIJFERS PER GEMEENTE

Calamiteiten en geweldsincidenten



* Hierbij wordt gekeken naar de locatie van de aanbieder. Toezichthouders zijn verantwoordelijk voor toezicht op de aanbieders waar inwoners van de gemeenten geplaatst zijn, dit kan dus ook buiten de NMD-gemeenten zijn.

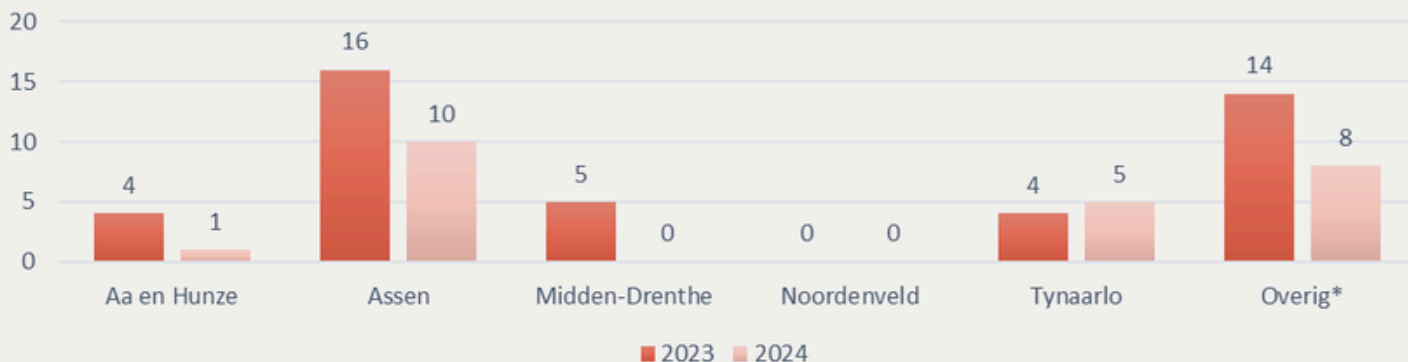
Locaties van aanbieders met signalen kwaliteit



* cliënten van de NMD-gemeenten waar complexe zorg wordt geboden

De locatie van de aangeboden zorg en de ondersteuning waarop het signaal betrekking heeft is leidend. Het verschil in aantal meldingen bij vergelijkbare gemeenten is te verklaren doordat er in bepaalde gemeenten meer zorglocaties zijn waardoor een zwaardere doelgroep wordt bediend. Het gaat hierbij om individuele meldingen, er kunnen dus meerdere meldingen over één locatie gedaan zijn.

Signalen rechtmatigheid



* De overige signalen hebben geen directe betrekking op door een gemeente geïndiceerde zorg. Het gaat hier over onder andere faillissementen van zorgaanbieders, gedrag van zorgaanbieders en informatiebevragingen door partners (Politie, RIEC, IGJ, et cetera)

OVERIGE ACTIVITEITEN TOEZICHTHOUDERS KWALITEIT EN RECHTMATIGHEID IN 2023 EN 2024

