

Aan de leden van de Raad

VERZONDEN 27 MEI 2019

Onderwerp : Jaarverslag Kwaliteitsmanagement en toezicht Wmo 2018

Gieten, 22 mei 2019

No. : 228572
Bijlagen : Jaarverslag 2018
Behandeld door : J. Dekker
Doorkiesnummer : (0592) 26 78 62

Uw brief van : -
Uw kenmerk : -

Geachte leden van de Raad,

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente wettelijk verplicht om toezicht te houden op de kwaliteit van zorg op grond van de Wmo. De vijf gemeenten NMD hebben in 2017 een aantal toezichthouders benoemd die namens de vijf gemeenten uitvoering geven aan deze taak. Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de kwaliteit van de zorg voeren de NMD-gemeenten zowel proactief als reactief toezicht uit. Dit betekent dat toezichthouders zowel willekeurig als signaal gestuurd zorgaanbieders en inwoners selecteren om in gesprek te gaan over de kwaliteit van de ontvangen en geleverde zorg.

Op 29 mei 2018 hebben wij het 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld' vastgesteld. Op grond van artikel 12 van het 'Protocol meldingen calamiteiten en geweld' geweld dient de kwaliteitsmanager jaarlijks een rapport uit te brengen. Ter kennisneming ontvangt u van ons het jaarverslag 'Kwaliteitsmanagement en Toezicht Wmo 2018'.

Belangrijkste constatering

Op grond van het protocol meldingen en calamiteiten en geweld zijn er 37 meldingen ontvangen met name binnen de voorziening Beschermd Wonen. In het protocol is aangegeven dat er jaarlijks een evaluatie plaatsvindt. Deze heeft inmiddels plaatsgevonden. Het protocol zal hier en daar verduidelijkt worden met voorbeelden en het meldingsformulier wordt aangepast. Daarnaast is geconstateerd dat alle zorgaanbieders nog niet inhoudelijk op de hoogte zijn van het protocol. Hier zal in 2019 aandacht aan besteed worden.

In 2018 zijn er naast de 37 meldingen inzake calamiteiten en geweld 201 signalen binnengekomen bij de toezichthouders over de kwaliteit van zorg. Deze ontvangen signalen zijn op waarde geschat en indien noodzakelijk zijn er kwaliteitsonderzoeken gestart. Met name in de Beschermd Wonen sector heeft dit geleid tot de inzet van verbeteringstrajecten bij zorgaanbieders.

Dit is het eerste jaarverslag van het kwaliteitsteam NMD. Het proces is nog volop in ontwikkeling. Een analyse per gemeente is voor 2018 nog niet mogelijk maar door een andere manier van registratie zal dit voor 2019 wel mogelijk zijn.

Desalniettemin hebben er in 2018 ook in onze gemeente kwaliteitsvraagstukken gespeeld. Onze ervaring is dat dergelijke vraagstukken complex zijn. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er meerdere wetten aan te grondslag kunnen liggen zoals Wmo (Wet Maatschappelijk Ondersteuning, Jeugdwet en WLZ (Wet Langdurige Zorg)). De gemeente heeft een toezichthoudende

verantwoordelijkheid voor de Wmo en de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) heeft dat voor de jeugdwet en de WLZ. Daarentegen is de gemeente wel opdrachtgever voor de Jeugdzorg. Een goede samenwerking tussen het kwaliteitsteam en IGJ is daarbij van belang. Ook is onze ervaring dat het van belang is om naast de zorginhoudelijke vraagstukken ook te kijken naar andere gebieden zoals openbare orde en veiligheid, brandveiligheid, bestemmingsplan etc. en het integraal te benaderen.

Bij alle onderzoeken die zijn uitgevoerd wegen de belangen van onze inwoner zwaar mee. De eventuele maatregelen die zijn ingezet zijn dan ook gericht op het verbeteren van de kwaliteit en de continuïteit. Indien er wel ingrijpende maatregelen moeten worden ingezet wordt uw raad separaat geïnformeerd.

In 2019 ligt het zwaartepunt op het opvolgen van signalen met name bij beschermd wonen aanbieders gezien de kwetsbare doelgroep. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden naar pro-actieve, meer thema gerichte kwaliteitsonderzoeken en worden kwaliteitsmanagers ingezet in het inkoopproces Jeugdwet-Wmo NMD 2020 waar de kwaliteit meer aan de voorkant wordt getoetst.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van de gemeente Aa en Hunze,



mevrouw mr. M. Tent
secretaris



de heer T. Baas
burgemeester



Jaarverslag Kwaliteitsmanagement en Toezicht Wmo 2018

Gemeenten Noord en Midden Drenthe

Inhoud

Inleiding	3
1. Wmo toezicht	4
1.1 Meldingen calamiteiten en voorvallen van geweld	4
1.2 Wmo Toezicht	7
1.2.1 Signaal gestuurd (reactief).....	7
1.2.2 Opvolging van signalen	9
1.2.3 Kwaliteitsonderzoeken	10
1.2.4 Proactief toezicht, Visible	10
2. Kwaliteitsgesprekken	11
3. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement.....	11

Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de uitvoering van de Jeugdwet.

De vijf gemeenten in Noord en Midden Drenthe (NMD¹) hebben met ingang van 1 januari 2017 hulp en ondersteuning in het kader van Wmo en Jeugdwet samen ingekocht.

Het Bestuurlijk Overleg voor Jeugdwet - Wmo NMD (BO NMD) van 28 september 2016 heeft aangegeven het contractmanagement, kwaliteitsmanagement en toezichthouderschap Wmo en Jeugdwet gezamenlijk vorm te willen geven. Er is een contractteam NMD gevormd². De aangewezen contractmanagers voeren namens de NMD gemeenten het contractmanagement en contractbeheer uit. De aangewezen onafhankelijke kwaliteitsmanagers voeren namens de NMD gemeenten het kwaliteitsmanagement uit en zijn gemachtigd om:

- Het Drentse Kwaliteitskader te waarborgen
- Bezoeken af te leggen bij zorgaanbieders
- Gesprekken met zorgaanbieders en ketenpartners te voeren
- Signalen en klachten te verzamelen
- Trajecten, gericht op kwaliteitsverbetering bij zorgaanbieders, op te zetten
- Coördinerend op te treden bij door zorgaanbieders gemelde calamiteiten

De kwaliteitsmanagers houden zich bezig met:

- Signaal afhandeling (calamiteiten en incidenten)
- Kwaliteitsonderzoek (reactief en proactief)
- Kwaliteitsgesprekken met de top 40 aanbieders (lijst samengesteld in overleg met de contractmanagers van de NMD - gemeenten)

In de afgelopen jaren heeft het toezicht steeds duidelijkere contouren gekregen.

In 2018 hebben de kwaliteitsmanagers voornamelijk gereageerd op meldingen rondom calamiteiten en signalen van misstanden rondom de kwaliteit van zorg waaruit intensieve kwaliteitsonderzoeken zijn voortgekomen. Er is daarnaast een start gemaakt met het voeren van kwaliteitsgesprekken.

In het voorliggende jaarverslag 2018 rapporteert het kwaliteitsmanagementteam over de uitvoering van hun kwaliteits- en toezichtstaken in het afgelopen jaar.

¹ NMD Gemeenten: Assen, Aa en Hunze, Midden Drenthe, Noordenveld en Tynaarlo.

² Afsprakenkader machtiging contractteam Noord- en Midden-Drenthe (Wmo en Jeugdwet)

1. Wmo toezicht

Gemeenten zijn, op basis van artikel 6.1 van de Wmo, verantwoordelijk voor het toezicht op de Wmo. Dit toezicht betreft zowel de kwaliteit als de rechtmatigheid. Het omvat tevens het toezicht op calamiteiten en geweld voor alle voorzieningen vallende onder de Wmo.

Het toezicht op kwaliteit van de jeugdhulp is de verantwoordelijkheid van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, IGJ (voormalig IGZ). Voor de Jeugdwet strekt het gemeentelijk toezicht zich slechts uit tot toezicht op de rechtmatigheid.

De kwaliteitsmanagers zijn vanuit de afzonderlijke NMD gemeenten door middel van een aanwijzingsbesluit via de betrokken colleges van burgemeester & wethouders aangewezen als toezichthouder Wmo. De kwaliteitsmanagers vormen samen met de contractmanagers van de NMD gemeenten het 'contractteam NMD'.

De Wmo 2015 maakt de gemeenten ook verantwoordelijk voor de handhaving en het toezicht op de naleving van de wet en de gemeentelijke regels. Het toezicht betreft:

- Regels in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- Regels in gemeentelijke verordeningen van de NMD - gemeenten.
- Voorwaarden uit de overeenkomsten tussen de gecontracteerde aanbieders en de NMD - gemeenten. De kwaliteitsmanagers zien ook toe op de naleving van de contractuele afspraken betreffende de kwaliteit van de zorg. Het gaat om de contracten die de NMD gemeenten in gezamenlijkheid hebben afgesloten met zorgaanbieders voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet.

Zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. De gemeenten zien hierop toe aan de hand van het Drents kwaliteitskader. Dit geldt voor alle voorzieningen vallende onder de Wmo, waaronder ook Beschermd Wonen. Beschermd Wonen is door de negen Drentse gemeenten belegd bij centrumgemeente Assen.

In de hierna volgende paragrafen rapporteren de kwaliteitsmanagers over het uitgevoerde kwaliteitstoezicht naar aanleiding van signalen, meldingen van calamiteiten en incidenten, de kwaliteitsonderzoeken en de gevoerde kwaliteitsgesprekken.

1.1 Meldingen calamiteiten en voorvallen van geweld

In artikel 3.4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is geregeld dat aanbieders bij de toezichthoudende ambtenaar (kwaliteitsmanager bij de NMD - gemeenten) onverwijld melding moeten doen van iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden en alle voorvallen van geweld bij de verstrekking van de voorziening.

Alle voorvallen die voldoen aan de volgende definities van de Wmo 2015, moeten aanbieders aan de kwaliteitsmanagers melden.

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

Onder geweld bij de verstrekking van een voorziening wordt verstaan het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft'.

Wanneer een aanbieder niet zeker is of een incident voldoet aan bovenstaande definities, dient hij zich tot de kwaliteitsmanagers te wenden, zodat die kunnen beoordelen of de procedure van dit protocol aan de orde is. Ook wanneer de kwaliteitsmanagers concluderen dat geen sprake is van een calamiteit of een geweldsincident, kan een lerend effect van de melding uitgaan.

Door in samenspraak tussen de kwaliteitsmanagers en de aanbieder te analyseren wat er fout is gegaan en/of hoe dat eventueel in de toekomst voorkomen kan worden, leert een aanbieder. Daarom zijn aanbieders verplicht calamiteiten en incidenten te melden en deze tevens zelf te registreren en te analyseren. De kwaliteitsmanagers kunnen besluiten de aanbieder een intern onderzoek te laten uitvoeren. Er wordt onderzocht in hoeverre er adequaat gehandeld is, of de kwaliteit van een voorziening voldoet, of de veiligheid van cliënten gewaarborgd is en of er verbetermaatregelen nodig zijn.

Meldingen 2018

In 2018 hebben de NMD - gemeenten het protocol 'Meldingen calamiteiten en geweld' ingevoerd en dienen aanbieders vanaf 1 mei 2018 alle calamiteiten en voorvallen van geweld digitaal te melden.

Vanaf mei 2018 zijn de kwaliteitsmanagers verantwoordelijk voor de afhandeling van de incidenten en calamiteiten. In de periode hieraan voorafgaande was deze verantwoordelijkheid uitgezet bij een extern bureau Adjust.

In 2018 zijn er door de kwaliteitsmanagers in totaal 37 meldingen ontvangen over mogelijke calamiteiten. Hierbij was in enkele gevallen wel sprake van een calamiteit, maar niet conform de definitie vanuit de Wmo en twaalf meldingen betroffen Wlz of Jeugdwet.

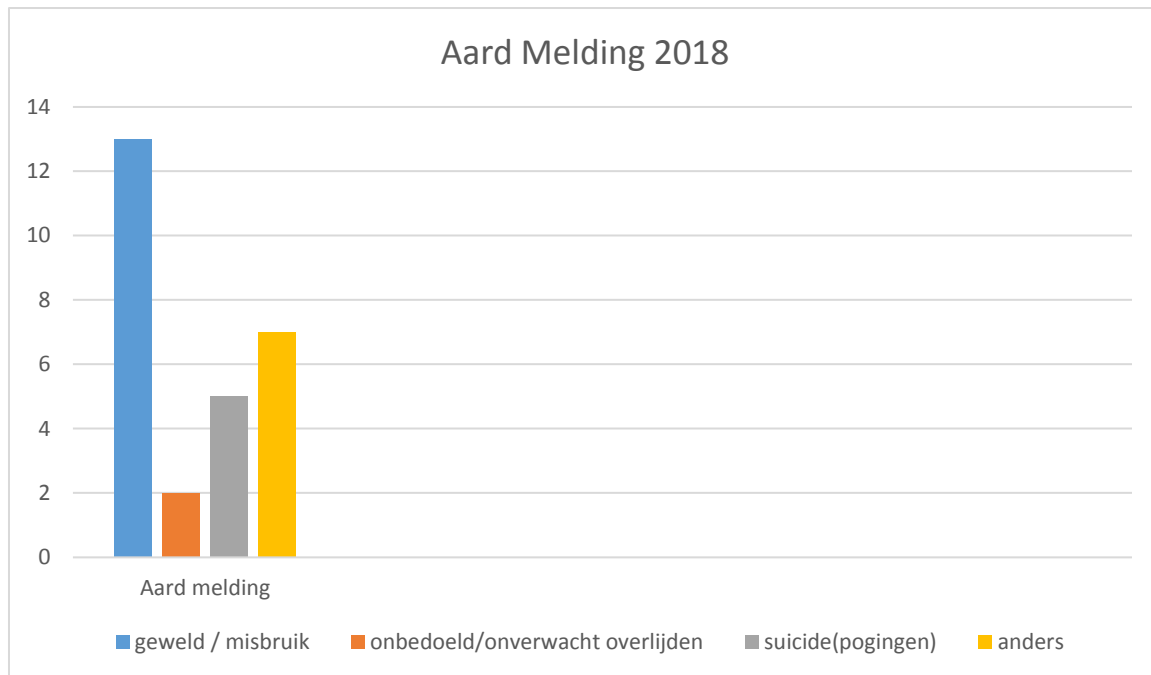
Meldingen 2018	
Aantal meldingen totaal (waarvan 12 WLZ / Jeugdwet)	37
Melding in kader van Wmo	25
Voorziening Beschermd Wonen	22
Voorziening Maatschappelijke opvang	0
Voorziening Ambulant	3

88% van de meldingen deden zich voor binnen voorzieningen in het kader van Beschermd Wonen, de andere meldingen betrof ambulante ondersteuning.

Soort calamiteit /aard melding

Het digitaal meldingsformulier heeft een standaardlijst met soort calamiteit/ aard meldingen die kunnen worden aangevinkt. In *tabel 1* wordt een beeld gegeven van de meldingen van calamiteiten over de periode van mei 2018 tot en met december 2018.

De helft van de meldingen betrof geweldsincidenten waarvan een aantal meldingen seksueel misbruik tussen cliënten betrof.



Tabel 1

Bij zeven meldingen betrof het een andere aard melding (*anders*) dan de standaarden opties in het meldingsformulier, namelijk;

- Medicatie verloren op straat
- Gebruik van harddrugs
- Politie betrokken
- Weglopen van een bewoner (twee maal)
- Doodsbedreiging richting een medewerker (twee maal)

Intern onderzoek

Bij negen meldingen is aan de betreffende aanbieder de opdracht gegeven tot het uitvoeren van een intern onderzoek. Na beoordeling van de analyse van het intern onderzoek is drie keer aan de aanbieder verzocht om aanvullend onderzoek te verrichten. Er is geen aanleiding geweest om aanvullend onderzoek vanuit de kwaliteitsmanagers uit te voeren omdat na aanvullend onderzoek door de aanbieders voldoende zicht op de situatie was.

Naar aanleiding van zestien meldingen heeft een gesprek vanuit de kwaliteitsmanagers met de zorgaanbieder plaatsgevonden. Daarnaast zijn er zes gesprekken gevoerd met aanbieders n.a.v. een melding waarbij geen onderzoek is ingezet omdat het Jeugdzorg of Wlz betrof.

Implementatie protocol

De kwaliteitsmanagers constateren dat verschillende aanbieders de route van digitale meldplicht inmiddels hebben gevolgd, maar dat de meldplicht en de procedure nog niet bij alle aanbieders voldoende bekend zijn.

Na een bezoek aan een zorgaanbieder valt het op dat vanaf dat moment meldingen ineens binnen komen. Zorgaanbieders melden dan veelal ook alle interne meldingen (Mic /Fobo) terwijl deze niet altijd onder de meldplicht vallen.

Evaluatie ‘protocol meldingen calamiteiten en geweld’

Alleen voorvallen die voldoen aan de definities van de Wmo 2015 moeten aanbieders volgens het NMD protocol aan de toezichthouder melden. Aanbieders hebben behoefte aan specificering van de definitie ‘calamiteit’. De beschreven definitie in het protocol is dusdanig algemeen omschreven dat dit onduidelijkheid bij de zorgaanbieders schept en calamiteiten daardoor niet altijd worden gemeld. De definitie vraagt om een toelichting met praktijkvoorbeelden.

Het meldingsformulier vraagt daarnaast om herziening ten aanzien van opsomming ‘soort calamiteit’. Het formulier maakt geen onderscheid tussen calamiteit of geweldsincident.

Het meldingsformulier en het bijbehorende protocol zullen op grond van de ervaringen van de zorgaanbieders en de ervaringen van de kwaliteitsmanagers in 2019 geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld.

1.2 Wmo Toezicht

1.2.1 Signaal gestuurd (reactief)

De toezichthouders ontvangen vanuit verschillende betrokkenen signalen. Onder andere vanuit medewerkers van de toegangen binnen het Sociaal Domein, maar ook vanuit inwoners, hulpverleners en andere medewerkers vanuit de gemeentelijke organisaties. Signalen zijn aanwijzingen waarbij sprake kan zijn van ondermaatse kwaliteit van de geleverde ondersteuning door een aanbieder.

Na ontvangst van het signaal verzamelen de kwaliteitsmanagers eerst alle beschikbare informatie, de signaalverrijking. Daarnaast wordt een uitvraag gedaan bij de informatiemanagers van de gemeenten in Noord- en Midden Drenthe onder andere; PGB/ZIN, aantal cliënten, locatie(s), lopende beschikkingen.

Na weging van de signalen nemen de kwaliteitsmanagers één van de volgende besluiten:

- Het signaal wordt ter kennisgeving aangenomen en gearhiveerd.
- Er wordt actie ingezet vanuit de toegang Sociaal Domein of de contractmanagers NMD: bijvoorbeeld een heronderzoek door de toegang op cliëntniveau met betrekking tot de indicatie of een gesprek tussen de contractmanager en de betreffende aanbieder.
- Een kwaliteitsonderzoek wordt gestart door de kwaliteitsmanagers.

Aantal signalen

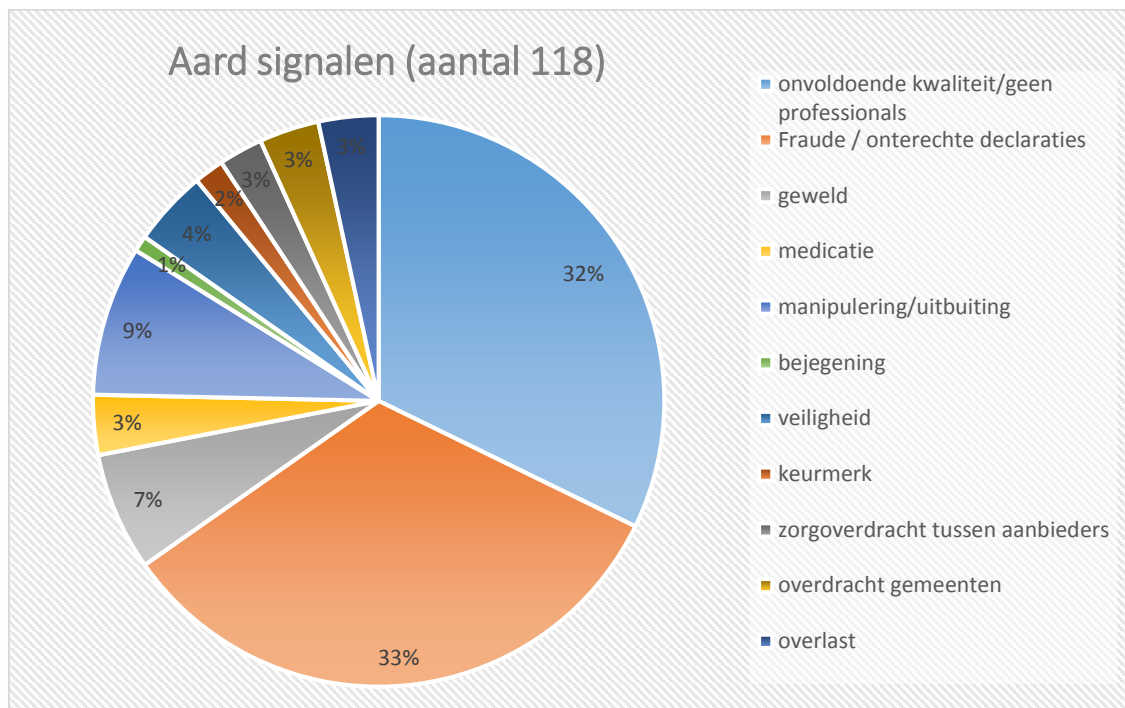
2018	
Aantal signalen in relatie tot aanbieder	92
<i>Melding over PGB aanbieder</i>	<i>30</i>
<i>Melding over ZIN aanbieder</i>	<i>44</i>
<i>Melding over ZIN-PGB aanbieder</i>	<i>6</i>
<i>Melding SVB op cliënt niveau</i>	<i>12</i>

Er kwamen 201 signalen binnen bij de kwaliteitsmanager, deze signalen gingen over 92 verschillende aanbieders of PGB aanbieders. Het aantal meldingen ten aanzien van PGB en ZIN is ongeveer gelijk.

Sommige signalen betroffen dezelfde aanbieder en/ of dezelfde inhoud. Na filtering op dubbelingen komt het totaal op 118 signalen.

De NMD gemeenten hebben met 251 aanbieders een ZIN-contract, over 17,5 % van deze aanbieders kwamen signalen binnen over de kwaliteit of andere misstanden.

Aard signalen

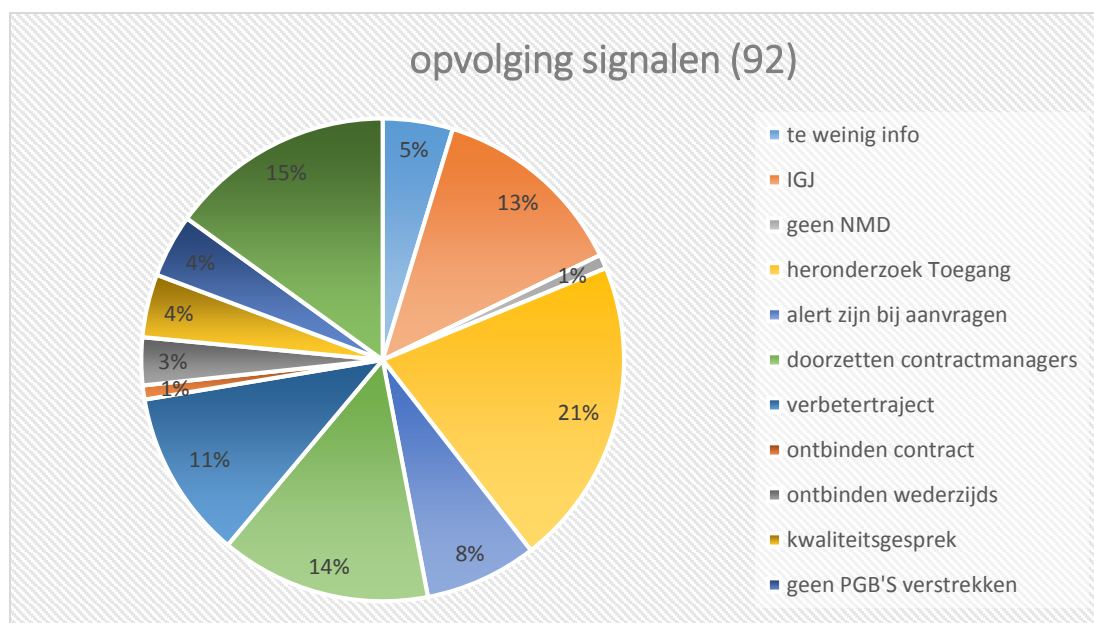


Tabel 2

65% betreft signalen over de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning / gebrek aan professionaliteit van het personeel (32%) en het onterecht factureren of misbruik van PGB middelen (33%). Daarna volgen de signalen van geweld (7%) en veiligheid (9%)

De samenwerking tussen de toezichthouders en andere afdelingen binnen NMD gemeenten en afstemming met de regiogemeenten krijgt steeds meer vorm. Dit geldt ook voor de contacten met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (Wlz en Jeugdzorg).

1.2.2 Opvolging van signalen



Tabel 3

Van 5% van de signalen was de informatie te summier (anoniem) om in behandeling te kunnen nemen. Bij 13% betrof het signalen van voorzieningen die onder het toezicht van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd valt.

21 % van de signalen kon worden volstaan met een heronderzoek / herbeoordeling vanuit de Toegang. Bij 8 % werd een signaal afgegeven aan de Toegangen om extra alert / terughoudend te zijn bij eventuele PGB aanvragen. 15 % betrof signalen met betrekking tot contractafspraken en zijn doorgezet naar de contractmanagers.

Bij 12 % van de signalen is naar aanleiding van een kwaliteitsonderzoek een verbetertraject aangeboden.

Van 15 % loopt het traject vanuit de kwaliteitsmanagers nog door in 2019.

Conclusies

De toezichthouders hebben tijdens de kwaliteitsonderzoek de ontvangen signalen regelmatig bevestigd gezien.

Bij 9 van de 10 verbetertrajecten die in 2018 zijn ingezet betrof het een aanbieder Beschermd Wonen. Ook in het geval van contractontbinding betrof het Beschermd Wonen.

De veiligheid moet bij Beschermd Wonen gedurende 24 uur geboden worden en de ondersteuning moet aan veel kwaliteitseisen voldoen. Alertheid en nauwkeurige controle door de kwaliteitsmanagers is hierbij noodzakelijk gebleken.

Kwaliteitsonderzoeken vragen een grote tijdsinvestering en zijn veelal langlopende trajecten. Gebleken is dat ook tijdens of zelfs na een kwaliteitsonderzoek er nog signalen binnen komen over de kwaliteit van zorg en dat de situatie gaandeweg het traject zorgelijker en complexer blijkt. Het vaststellen van misstanden met betrekking tot kwaliteit vraagt om een zorgvuldig onderzoek en 'nazorg' traject.

1.2.3 Kwaliteitsonderzoeken

Aanbieders zijn verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. Gemeenten zien hierop toe aan de hand van het Drents kwaliteitskader (Kwaliteitskader Jeugdwet en Wmo NMD - gemeenten). Bij het kwaliteitsonderzoek wordt getoetst aan de hand van de kwaliteitseisen binnen de vijf thema's van het Drents Kwaliteitskader: Veiligheid, Doelmatigheid, Doeltreffendheid, Clientgerichtheid en Leefklimaat.

In 2018 is hoofdzakelijk ingezet op kwaliteitsonderzoeken binnen Beschermd Wonen. Zoals eerder in dit jaarverslag vermeld, is dit verklaarbaar door het feit dat het in deze voorziening gaat om de meest kwetsbare doelgroep. Onderzoeken zijn maatwerk, maar een aantal stappen keren steeds terug:

- a. Signaalverrijking
- b. Aangekondigd of onaangekondigd onderzoek.
- c. Onderzoeksfase: al naar gelang de aard/ ernst van het signaal worden onderzoeken doorgaans binnen 6 weken afgerond. Hier kan vanaf worden geweken, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dubbele ontvankelijkheid en de toezichthouder samenwerkt met de Rijksinspectie en/of andere externe partijen.
- d. Zienswijze: de toezichthouder legt de bevindingen vast in een rapport. Zodra het rapport (in concept) is vastgesteld wordt dat verzonden naar de (vertegenwoordiger van) de aanbieder. De aanbieder kan binnen 10 werkdagen schriftelijk reageren op het rapport. De reactie wordt als bijlage toegevoegd aan het rapport.
- e. Vaststellen en verzenden definitief rapport naar de aanbieder.
- f. Afhankelijk van de resultaten van het onderzoek deelt de toezichthouder de bevindingen met contractmanagement en andere betrokken uitvoeringsteams van de betreffende gemeente.
- g. Toezichthouder informeert en adviseert het college via de wethouders Wmo op hoofdlijnen over de aanbevelingen en/of stuurt het rapport al naar gelang de ernst naar verantwoordelijk wethouder. Het college neemt hierop een besluit.

Opvolging van uitkomsten

- Als de toezichthouder vaststelt dat de kwaliteit van de ondersteuning onvoldoende is, zal een gesprek met de aanbieder plaatsvinden. Ook kan een verbetertraject worden geboden en gevraagd worden verbeterplannen op te stellen.
- De toezichthouder zal die verbeteringen na een periode controleren.
- Daarnaast kan de toezichthouder de contractmanagers verzoeken de uitvoering van de verbetermaatregelen te monitoren.
- Als de verbeteringen niet toereikend zijn kan de toezichthouder de gemeente via de verantwoordelijke wethouder inlichten, waarop of maatregelen kunnen worden genomen.

1.2.4 Proactief toezicht, Visible

In 2018 is Visible in opdracht van de NMD gemeenten gestart met het uitvoeren van tien extra kwaliteitsonderzoeken. Bij elk kwaliteitsonderzoek is een NMD toezichthouder aan het traject verbonden in het kader van relatie opbouw en de navolging van het onderzoek. De onderzoeken van Visible zullen in het eerste kwartaal 2019 zijn afgerond. De NMD toezichthouders zullen het traject van eventuele aanbevelingen in de rapportages samen met de betreffende aanbieders vervolgens verder op zich nemen.

2. Kwaliteitsgesprekken

De aanbieders en de gemeenten zijn samen verantwoordelijk voor de doorontwikkeling / transformatie binnen het Sociaal Domein. Daarom voeren de kwaliteitsmanagers naast onderzoeken op basis van signalen en meldingen van incidenten en geweld, ook met diverse aanbieders kwaliteitsgesprekken. Tijdens deze gesprekken

De onderwerpen die hierbij aan de orde komen zijn afgeleid van het Drents Kwaliteitskader, waarin de thema's veiligheid, doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid zijn opgenomen. Het betreft onder andere:

- Totstandkoming van ondersteuningsplannen
- Werken met resultaten (op- en afschalen)
- Het proces van aanmelding/plaatsing
- Privacy-protocol
- Kwaliteitsverbetering
- Clienttevredenheid
- Clientparticipatie
- Cliëntvertegenwoordiging / medezeggenschap
- Klachtenafhandeling
- Protocol melding calamiteiten en geweld
- Trends en ontwikkelingen

In overleg met de contractmanagers kan hierbij eventueel een focus (of thema) worden vastgesteld.

De kwaliteitsmanagers hebben in 2018 kwaliteitsgesprekken gevoerd met acht gecontracteerde aanbieders.

Twee gesprekken betroffen overkoepelende of ondersteunende organisaties met wie de kwaliteitsmanagers een gesprek hadden over hun rol in de bewaking van de kwaliteit bij aanbieders en hun rol in de kwaliteitsontwikkeling bij de aanbieders en in de samenwerkingsrelatie tussen de NMD-gemeenten en de aanbieders.

De meeste zorgaanbieders waren enthousiast over deze aanpak en om over het Wmo toezicht geïnformeerd te worden en onderling kennis te kunnen maken.

Bij drie gesprekken met aanbieders werd door de kwaliteitsmanagers beoordeeld dat de kwaliteit op orde is. Bij drie andere aanbieders kwamen aandachtspunten naar voren, maar is beoordeeld dat de kwaliteit van de ondersteuning niet direct een gevaar of anderszins ongewenst situatie oplevert voor de cliënten. Er is hierbij besloten dat de kwaliteitsmanagers deze aanbieder blijven volgen en zijn de Toegangen van de NMD-gemeenten waar nodig geïnformeerd over de bevindingen van de kwaliteitsmanagers.

3. Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

Vanaf de inwerkingtreding van de Wmo 2015 en de Jeugdwet ontvangen de NMD gemeenten signalen over kwaliteitsgebreken en onrechtmatigheden in de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Eind 2016 hebben de NMD gemeenten de keuze gemaakt om het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo zelf te organiseren. In 2015 was dit nog uitbesteed aan de externe partij Adjust. In 2017 zijn de kwaliteitsmanagers NMD gestart en hebben zij één jaar onder toezicht van Adjust de eerste kwaliteitsgesprekken en kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd.

Vanaf 2018 hebben de kwaliteitsmanagers ook de calamiteiten- en incidentenmeldingen van Adjust overgenomen. Het NMD protocol ‘Meldingen calamiteiten en geweld’ is ingevoerd en dienen de aanbieders calamiteiten en geweldsincident met ingang van 1 mei 2018 digitaal te melden bij de kwaliteitsmanagers.

In landelijke maar ook regionale berichtgeving is regelmatig te lezen over aanbieders die niet de zorg en ondersteuning leveren die is overeengekomen en waarbij in sommige gevallen misbruik wordt gemaakt van zorggeld met of zonder medeweten van de cliënten. Het borgen van goed toezicht op kwaliteit is een belangrijke impuls voor kwaliteitsverbetering gebleken.

Casussen van onrechtmatigheden en ernstige kwaliteitsgebreken kennen de NMD-kwaliteitsmanagers inmiddels ook uit eigen praktijk. De opgedane ervaringen leert dat ook in de NMD-gemeentes naast welwillende zorgaanbieders toch ook malafide zorgaanbieders actief zijn. Hiertegen dient, ten behoeve van de kwetsbare inwoners, vanuit de gemeenten gezamenlijk te worden opgetreden. De opgedane ervaringen tonen het belang dat de NMD-gemeenten zorg en ondersteuning financieren die overeenkomt met het hiervoor geldende kwaliteitskader.

Daarnaast signaleren de kwaliteitsmanagers regelmatig dat veelal niet aan de gestelde PGB-voorwaarden wordt voldaan. Hierdoor blijkt dat de voortgang en de kwaliteit van de ingekochte ondersteuning vanuit PGB in de praktijk vaak niet wordt bewaakt.

Op basis van alle ervaringen bestaat bij verschillende afdelingen van de NMD gemeenten een toenemende behoefte aan eenduidige afspraken over de preventie en de aanpak van kwaliteitsgebreken en onrechtmatigheden.

Naar aanleiding van de inmiddels uitgevoerde onderzoekstrajecten wordt duidelijk dat een aantal interne processen binnen de gemeenten nog verder zal moeten worden ingericht om onnodige stagnaties in het proces te voorkomen.

De onderwerpen ten aanzien van de doorontwikkeling zijn verder vertaald in het ‘Jaarplan 2019 Contractteam NMD’. Deze is op 21 januari 2019 voorgelegd aan het bestuurlijk overleg NMD (BO NMD).

Doorontwikkeling zal in 2019 plaatsvinden op de volgende onderdelen:

- Openbaarmaking van de onderzoekrapporten
- Ontwikkelen beleid en verordening(en) op het gebied van kwaliteit en rechtmatigheid
- Afwegingskader (beoordeling en beheersmaatregelen)
- Standaardisering van documenten (rapportages, brieven)
- Nieuwe aanbesteding vanaf 2020, contracteren van aanbieders in het kader van de Wmo en de Jeugdwet
- Samenwerking van de kwaliteitsmanagers en de toegangen binnen het Sociaal Domein (NMD-gemeenten)
- Impuls geven aan de bekendwording van de rol van de kwaliteitsmanagers binnen de NMD-gemeenten en bij de aanbieders en inwoners
- Protocol en meldingsformulier calamiteiten en geweld