



JAARVERSLAG 2021

Regionaal Toezicht Wmo

Januari 2022

Y. Visser
M. Dekker

Inhoudsopgave

Jaarverslag 2021	3
1.1 Kaders.....	3
Wmo 2015	3
Dienstverleningsovereenkomst 2019	3
Kaders toezicht Wmo	3
1.2 Regionaal toezicht Wmo	4
Capaciteiten regionaal toezicht	4
Werkgroep Wmo Toezicht.....	4
Werkzaamheden verdere implementatie binnen de gemeente	4
Resultaat gericht werken.....	4
Werkzaamheden verbetering werkprocessen	5
Communicatie naar zorgaanbieder	5
Contact met andere toezichthouders	5
1.3 Onderzoeken	5
1.4 Samenvatting uitvoering van het jaarplan 2021	7
1.5 Aanbevelingen aanbieders	7
1.6 Aanbevelingen voor de gemeenten	8

Jaarverslag 2021

1.1 Kaders

Wmo 2015

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten vanaf 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen getoetst of zorgaanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Dienstverleningsovereenkomst 2019

Vanuit de Dienstverlening Overeenkomst 2019, artikel 4 dienstverlening lid 5, staan de volgende uitvoeringstaken omschreven;

- a. Het op basis van signalen - geclassificeerd aan de hand van de door de partijen vastgestelde criteria van het toetsingskader – bezoeken van aanbieders waar de signalen betrekking op hebben.
- b. Het jaarlijks steekproefsgewijs bezoeken van een deel van de aanbieders.
- c. Het jaarlijks uitvoeren van audits die in het werkplan zijn vastgesteld waarin in ieder geval (een vorm van) ‘patiënt tracing’ wordt ingezet.
- d. Het stimuleren dat aanbieders elkaars kennis en ervaringen benutten bij het verbeteren van de eigen kwaliteit en van de samenwerking.
- e. Het voeren van een gesprek met de aanbieder in het geval dat er tekortkomingen worden geconstateerd bij de desbetreffende aanbieder en het opleggen van de verplichting om binnen een redelijke termijn een verbeterplan op te stellen en te implementeren. De toezichthouder ziet toe op het nakomen van deze verplichting door desbetreffende aanbieder.
- f. Het jaarlijks rapporteren aan de desbetreffende colleges van de partijen.
- g. Andere taken waarvan de partijen overeenkomen dat deze onderdeel zijn van het toezichthouderschap.

Kaders toezicht Wmo

De inhoud, kwaliteit en continuïteit van het toezicht op de Wmo-voorzieningen wordt geborgd door onderstaande documenten:

- Toezichthouder Sociaal Domein (2015)
- Toetsingskader Wmo toezicht West-Friesland met indicatoren (2017)
- Regionaal Wmo toezicht- naar verder doorontwikkeling (2018)
- Dienstverlening overeenkomst (2019)
- Offerteaanvraag Wmo Westfriesland(2019)
- Geldende 7WF gemeentelijke verordeningen

De toezichthouder adviseert aan de colleges WF7, die gezamenlijk besluiten over vervolgacties . Toezicht informeert het college via een jaarverslag.

1.2 Regionaal toezicht Wmo

Capaciteiten regionaal toezicht

In januari 2021 vervolgde toezicht de werkzaamheden voor Hoorn en Koggenland, Opmeer en Medemblik.

In september ondertekenen de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland de dienstverleningsovereenkomst 2019. Zij zijn overeengekomen om op regionaal samen te werken in het houden van toezicht op het gebied van Wmo.

In de zomer van 2021 zijn de toezichthouders uit dienst getreden vanwege pensioen en een andere baan en vervangen door twee nieuwe toezichthouders. Het betreft per 1 april 2021 mevrouw M. Dekker met een achtergrond in het toezicht kinderopvang en per 1 juli 2021 mevrouw Y. Visser met een brede achtergrond in de zorg en Wmo. Een derde vacature is in december opgevuld door mevrouw C. Doornbos, zij start 1 maart 2022.

Werkgroep Wmo Toezicht

In de werkgroep Wmo Toezicht komen zowel de toezichthouders, als beleidsmedewerkers en het aanspreekpunt in Hoorn periodiek bij elkaar. De SED gemeenten nemen sinds september 2021 deel aan dit overleg. In dit overleg wordt gesproken wat Team Toezicht Wmo nodig heeft om de werkzaamheden uit te voeren, worden landelijke ontwikkelingen besproken en werkprocessen ontwikkeld. In 2021 heeft de focus gelegen op behouden van het kwaliteitsniveau van de onderzoeken, ondanks de wisseling van de toezichthouders en wordt het publiceren van de kwaliteitsrapporten als actie meegenomen naar 2022.

De frisse blik van de nieuwe toezichthouders heeft bijgedragen aan het herzien van de 'Rapportage Wmo toezicht, Toetsingskader Wmo toezicht West-Friesland' en het verder vervolg geven aan het concept 'Regionaal Calamiteitenprotocol Wmo toezicht West-Friesland'. Aanvullend was er aandacht voor het toegang kunnen krijgen tot signalen die regionaal(CRM) en landelijk(IKZ en SVB) mogelijk zijn. Bij het ontstaan van een calamiteit werd er een passend werkproces gemist om het correct te kunnen oppakken. In het najaar van 2021 heeft de focus van de overleggen op het opstellen van een actueel calamiteitenprotocol en toetsingskader gelegen.

Werkzaamheden verdere implementatie binnen de gemeente

Verbeteren van de kwaliteit van zorg kan een toezichthouder niet alleen. Dit gebeurt in een samenwerking met alle mogelijke betrokkenen bij de Wmo. Een samenwerking die door het onderhouden van contacten, korte lijnen en regelmatige overleggen het beste tot stand kan komen.

In 2021 is thuis werken echter grotendeels nog steeds de standaard door de covid-maatregelen. Hierdoor is de samenwerking bemoeilijkt, het voorgenomen (zie jaarplan 2021) werken in de verschillende gemeentehuizen is bijvoorbeeld nog niet haalbaar geweest. De meeste contactmomenten hebben telefonisch of met videobijeenkomsten plaatsgevonden.

Het jaarverslag 2020 en de jaarplanning 2021 zijn aan de beleidsmedewerkers van de Werkgroep Wmo aangeboden en gedeeld met het contractmanagement. Regionaal toezicht Wmo heeft structureel overleg met de beleidsmedewerkers Wmo, met de afdeling inkoop en contractmanagement en heeft een aanspreekpunt binnen de gemeente Hoorn. Het contact met de ambtenaren Openbare Orde en Veiligheid in de regio moet nog worden opgezet.

Er wordt actief samenwerkingscontact gezocht met de IGJ om op casusniveau te sparren. Echter tijdens het proces van de calamiteit uit december 2020 in Hoorn blijkt een echte samenwerking moeilijk. Het delen van het IGJ rapport over de calamiteit in Hoorn met de gemeente blijkt niet mogelijk op basis van het afsprakenkader van de VNG. Waarin door het IGJ wordt gekeken naar situatie en doel van de informatieverstrekking aan de gemeente Hoorn en daar geen mogelijkheden in ziet.

Resultaat gericht werken

In het jaarplan van 2021 staan twee aanbieders als onderaannemers benoemd voor structureel toezicht. Door de richtlijnen Resultaat Gericht Werken is het voor toezicht niet mogelijk om deze aanbieders te toetsen op kwaliteit, het toezicht richt zich op de hoofdaannemer. Dit heeft geresulteerd in het toevoegen van punten in het kwaliteitskader die het toetsen van het Resultaat Gericht Werken deels in kaart kan brengen.

Het betreft het bevragen van de hoofdaannemer op welke wijze de kwaliteit wordt getoetst bij de onderaannemer en hoeveel onderaannemers een hoofdaannemer heeft. Deze gegevens kunnen niet worden opgehaald bij inkoop- en contractmanagement. Eveneens wordt er getoetst of de resultaten uit het perspectiefplan van de Wmo consulent worden verwerkt in het ondersteuningsplan van de aanbieder.

Werkzaamheden verbetering werkprocessen

In het najaar is een verdere uitwerking gekomen van een concept calamiteitenprotocol en is er een concept werkplan toegevoegd. Dit proces krijgt in 2022 een vervolg. Er is nog geen beoordeling geweest van het Tmo instrument van GGD Amsterdam (een administratiesysteem) toegekomen, dit punt wordt doorgeschoven naar 2022.

Communicatie naar zorgaanbieder

Op het gebied van de communicatie naar zorgaanbieders en cliënten zijn verbeteringen in het formulier aangebracht en is het e-mailadres aangepast. De vindbaarheid van, het verplichte meldpunt calamiteiten op de regionale website www.zorginregiowestfriesland.nl en op de gemeentelijke websites, is geïnventariseerd en deze informatie is gedeeld met de Werkgroep Wmo toezicht. De vindbaarheid en de inhoud op de websites wisselt per gemeente. In de werkgroep Wmo Toezicht zijn de gemeenten op de hoogte gebracht van de hiaten van het wettelijk verplichte meldpunt calamiteiten.

Contact met andere toezichthouders

Het contact met andere toezichthouders, is gerealiseerd met de gemeenten Den Helder, Alkmaar, Zaanstad en Gouda. Deze toezichthouders zijn ook in dienst van de gemeenten en voor de toezichthouders binnen regio Westfriesland een belangrijke partner om informatie uit te wisselen. Er is door middel van intervisie ook contact met Wmo toezichthouders van GGD-en.

1.3 Onderzoeken

De toezichthouders voeren vier vormen van toezicht uit aan de hand van de vastgestelde toetsingskader(2017):

Vooraf ingeplande onderzoek:

1. Structureel toezicht: Zoveel mogelijk gecontracteerde aanbieders in de regio bezoeken.
2. Preventief toezicht: Op basis van een vooraf gemaakte selectie van thema's en zorgaanbieders.
In 2021 koos de Werkgroep Wmo Toezicht voor aanbieders die dagbesteding bieden.

Onderzoek n.a.v. een signaal of calamiteit:

3. Proactief toezicht: Op basis van ontvangen signalen.
4. Reactief toezicht: Op basis van gemelde calamiteiten.

De toezichthouders maken na elk onderzoek een rapport, waarin aanbevelingen kunnen staan voor de aanbieder en de gemeenten.

Planning preventief toezicht van 2021

Geselecteerde Zorgaanbieders	Planning opstarten onderzoek	Is gedaan in 2021
Stichting Prov - heronderzoek	Maart	behaald
Buurtdiensten - heronderzoek	April	Wordt vervolgd
Alfa en Zorg - heronderzoek	April	Mei 2021 behaald
Zorghulp West Friesland – heronderzoek	Mei	Mei 2021 behaald
Aanbieders dagbesteding		
Leviaan	Okt/ Nov 2021	In proces
Omring	Sept/okt 2021	behaald
Thuiscoach	Ambulante begeleiding	Is in 2017 al getoetst
Wings off Change	Onderaannemer	Kan niet getoetst worden als onderaannemer
Leerwerkbedrijf Oostereiland	Sept 2021	behaald
Gewoon doen Hoorn	Onderaannemer	Kan niet getoetst worden als onderaannemer

Huiskamer van Enkhuizen	November 2021	In proces, in plaats van Wings off Change en Gewoon doen Hoorn.
-------------------------	---------------	---

Planning 2021 van reactief toezicht(o.b.v. calamiteit)

		Is gedaan in 2021
Brand Keern	Gestart december 2020	In mei 2021 is het Wmo rapport gerealiseerd. In december 2021 is er een IGJ rapport verschenen dat niet wordt gedeeld met de gemeente Hoorn.
Woonzorg-onderweg (Kwaliteitstoetsing 2019, heronderzoek september 2020 en calamiteiten onderzoek januari 2021, kwaliteitsonderzoek na verzoek van de rechter januari 2021)	Gestart december 2020 – maart	Rapportages zijn gerealiseerd. In het kwaliteitsonderzoek n.a.v. een verzoek van de rechter is aanbevolen om een heronderzoek in januari 2022 te starten.

Proactief (o.b.v. een signaal)

	Organisatie	Bijzonderheden	Is gedaan in 2021
1	Vrouw Holle	Signaal vanuit Wmo consulent 1 Hoorn.	Wordt niet opgevolgd omdat toezicht geen PGB oppakt.
2	Buurtdienst	Klacht van voormalig medewerker.	Opgenomen in overzicht met signalen van toezicht.
3	Parnassia Reakt	Signaal eenmalig over gedrag van medewerkers.	Opgenomen in overzicht met signalen van toezicht.
4	Zorgklaver	Signaal en informatieverzoek vanuit IKZ., betreft vermoeden van zorgfraude met PGB aanbod.	Uitvraag bij alle gemeenten gedaan en informatie doorgegeven aan IKZ.
5	Ilaria	Signaal en informatieverzoek vanuit IKZ., betreft vermoeden van zorgfraude met PGB aanbod.	Uitvraag bij alle gemeenten gedaan en informatie doorgegeven aan IKZ.
6	Praktijk Irene Heim	Signaal en informatieverzoek vanuit IKZ., betreft vermoeden van zorgfraude met PGB aanbod.	Uitvraag bij alle gemeenten gedaan en informatie doorgegeven aan IKZ.
7	Heemzorg, Stal Hoogwoud	Signaal vanuit gemeente Koggenland, Stal Hoogwoud is een onderaannemer van Heemz.org.	Onderzoek gestart en rapportage moet nog worden opgemaakt.
8	De Steenuil 2 ^e casus	Signaal vanuit aanbieder van de Steenuil.	Dit signaal staat op de lijst om verder te worden opgevolgd in 2022.
9	PGB casus Medemblik	Signaal vanuit de afdeling juridische zaken, er zijn zorgen over mogelijke fraude.	Toezicht heeft advies gegeven en blijft de casus volgen.

Reactief toezicht (o.b.v. een calamiteit)

	Organisatie	Is gedaan in 2021
1	Keern 2020	December 2021 heeft gemeente Hoorn bericht gekregen dat er geen IGJ rapport komt over de calamiteit.
2	Woonzorg Onderweg	Betreft 2 ^{de} heronderzoek wordt gestart in 2022

3	Heemz.org, Terwille	Opgepakt en afgerond door H. Hermans.
4	Stichting Netwerk	De calamiteit betrof een suïcidepoging van een man die staat ingeschreven in Purmerend.
5	De Steenuil 1 ^e casus	Suicide juli 2021

1.4 Samenvatting uitvoering van het jaarplan 2021

In 2021 is de jaarplanning van het regionaal toezicht Wmo uitgevoerd. Daarnaast is er een afronding gekomen van de calamiteit uit december van 2020, een onderzoek gestart van een nieuwe calamiteit en actie ondernomen op afgegeven signalen. In de praktijk wordt een omschrijving van een signaal gemist en een werkinstructie om een signaal te wegen.

Voor het toezicht bij de calamiteit Keern is in 2021 het wachten geweest op het onderzoek dat gedaan moest worden door de IGJ. De IGJ heeft ervoor gekozen dat de GGZ-NHN zelf het calamiteiten onderzoek gaat uitvoeren. GGZ-NHN leverde in eerste instantie een kwalitatief matig verslag in. Het IGJ heeft de GGZ-NHN opdracht gegeven om het onderzoek nogmaals uit te voeren en nu de vastgestelde richtlijnen voor de rapportage te volgen. Dit onderzoek is in december 2021 aangeleverd aan het IGJ. De gemeente Hoorn krijgt geen inzage in het onderzoek. Voor meer inhoudelijke informatie wordt de suggestie gegeven om dit ofwel rechtstreeks bij GGZ-NHN op te vragen, ofwel via het Zorg en Veiligheidshuis.

Er is er voor het IGJ geen grondslag om casus specifieke informatie uit dit verslag te delen met de gemeente Hoorn. Het IGJ heeft het GGZ-NHN aangespoord om hun bevindingen te delen in een evaluatie met ketenpartners in het Inter Collegiaal Overleg, waarbij toezicht Wmo kan aansluiten. Het verzoek tot deelnamen aan deze evaluatie wordt in 2022 opgepakt.

Met betrekking tot de calamiteit bij aanbieder 'De Steenuil' is een onderzoek gestart. Er is zorgvuldig gekeken naar de periode vóór de calamiteit. Onder andere is gekeken naar welke werkprocessen, regievoering en verantwoordelijkheid een rol hebben gespeeld en of daaruit verbeterpunten voor de toekomst kunnen worden geformuleerd. Van deze calamiteit is een rapport geschreven. Bij het schrijven van dit rapport werden richtlijnen voor het opstellen van een calamiteitenrapport gemist. In het onderzoek zelf werd o.a. het beleidskader en werkproces beschermd wonen gemist.

1.5 Aanbevelingen aanbieders

Uit de drie structureel getoetste kwaliteitsonderzoeken bij de aanbieders van de dagbesteding blijkt dat de aanbieders de uitvoering van de ondersteuning op orde hebben. Medewerkers en cliënten zijn tevreden over hun werkgever en de geleverde hulp. Ook de kwaliteitsborging van het beleid en de digitalisering zijn bij de aanbieders, in meer of mindere mate, uitgerold in de organisatie. Kwaliteitsborging van het beleid en digitalisering zijn grote aanpassingsprocessen en de toezichthouders hebben bij de organisaties gezien dat deze processen worden gemonitord en verbeterd. Alle getoetste organisaties laten een lerende en ontwikkelende houding zien.

In de rapportages van het toezicht Wmo op de organisatie staan ook aanbevelingen voor de aanbieders beschreven. De aanbevelingen hebben betrekking op de 5 kwaliteitskaders, die hun grondslag vinden in de wet Wmo 2015, de lokale verordeningen en de beleidsafspraken;

- Doelmatigheid voorziening
- Veiligheid
- Samenwerken en afstemming
- Kwaliteit personeel en organisatie
- Rechten van de cliënt

Voor de aanbieders zijn er bijvoorbeeld aanbevelingen over de inhoud van de ondersteuningsplannen. In de plannen ontbreekt soms een beschrijving van het sociale netwerk van een cliënt of het noemen van de regievoerder. Ook staan niet altijd de werkprocessen met betrekking tot medicijnen en de afstemming met andere zorgverleners in de ondersteuningsplannen. De scholing van medewerkers is bij aanbieders van dagbesteding een aandachtspunt. De tijdige BHV certificering van medewerkers is tijdens de covid-9 pandemie, bij sommige aanbieders, niet gelukt. Met name de praktijklessen ontbreken, het schriftelijk deel met een E-learning is dan wel op orde. Scholing van medewerkers bij de dagbesteding, zoals agressie trainingen of vakinhoudelijke

scholing, is niet bij elke organisatie in een cyclische planning geborgd. De meldplicht aan de toezichthouder Wmo bij calamiteiten is nog niet bij elke organisatie in de werkprocessen opgenomen. En aan de eisen rondom de Verklaring Omtrent Gedrag (hierna VOG) wordt niet altijd voldaan. Er is geen eenduidigheid in het screeningsprofiel van de medewerkers, dit is ook niet sluitend geregeld in de kwaliteitseisen van de Offerteaanvraag Wmo Westfriesland(2019). Deze aanbevelingen worden in een heronderzoek, in 2022, nogmaals beoordeeld.

1.6 Aanbevelingen voor de gemeenten

In deze paragraaf worden de aanbevelingen beschreven vanuit de drie structurele onderzoeken.

De gerapporteerde aanbevelingen worden per kwaliteitskader besproken in het overleg Wmo Toezicht besproken:

- **Doelmatigheid voorziening:**
 - De gemeente evalueert minimaal één keer per jaar de resultaten in het perspectiefplan/doelen uit het ondersteuningsplan van de aanbieder.
- **Veiligheid:**
 - De gemeente informeert de aanbieder duidelijk over de meldplicht om alle calamiteiten en signalen te melden bij de toezichthouder(Wmo 2015 artikel 3.4 lid1 a b).
- **Samenwerking en afstemming:**
 - De gemeente neemt de feedback van de aanbieder mee in de evaluatie “Hoofdaannemer-onderaannemer” afspraken. Het betreft het volgende;
 - Het resultaat gericht werken geeft een verzwaring in de administratieve belasting van de aanbieder.
 - Als cliënten buiten een profiel vallen, het beschikken langer duurt, waardoor de ondersteuning niet kan starten of de aanbieder de zorg voor financiert.
 - Hoofdaannemer toetst de kwaliteit van onderaannemers.
 - Ten tijde van de inspectie staan in de ‘Offerte aanvraag Wmo Westfriesland 2019’ geen kaders, om de kwaliteit van de onderaannemer te toetsen. De toezichthouder doet de aanbeveling om kwaliteitskaders te formuleren en het toetsen van de kwaliteit van onderaannemers in een PDCA-cyclus op te stellen.
 - De zorgaanbieder ontvangt tijdig de opdracht om de ondersteuning van een cliënt te kunnen verlengen/wijzigen.
 - Er vindt minimaal één keer per jaar een evaluatie van het perspectiefplan plaats(cliënt-zorgaanbieder-gemeente)
- **Kwaliteit van personeel en organisatie:**
 - De gemeente spreekt zich uit over het screeningsprofiel waar aan een VOG moet voldoen en onderbouwt waarom de VOG elke drie jaar moet worden herhaald voor 18 + cliënten.