

Toezicht Wmo



Rotterdam-Rijnmond
Jaarrapportage 2023



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	2
2.	STRUCTUREEL TOEZICHT	2
3.	PROACTIEF TOEZICHT	3
4.	PREVENTIEF TOEZICHT	4
5.	REACTIEF TOEZICHT	5
6.	OVERIGE ACTIVITEITEN	6

1. INLEIDING

Hierbij presenteert het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) de jaarrapportage van 2023. Deze rapportage heeft tot doel om het Algemeen Bestuur van de GGD Rotterdam-Rijnmond te informeren en verantwoording af te leggen over de voortgang van het in het werkplan 2023¹ opgenomen programma.

Alle gestelde doelen uit het werkplan 2023 zijn gerealiseerd. Per 1 januari 2023 startten twee nieuwe toezichthouders. Daarmee werd de formatie uitgebreid van vier naar vijf fte. De eerste zes maanden van het jaar is de aandacht met name uitgegaan naar het inwerken van deze twee nieuwe toezichthouders, het heroriënteren op de werkzaamheden en het afronden van onderzoeken die in 2022 waren ingezet. Daarnaast is het jaar 2023 benut om voor een deel de bestaande werkprocessen te evalueren en waar nodig aan te passen. Hoewel onze werkwijze als Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond landelijk nog steeds bekend staat als kwalitatief goed, zien wij verbetermogelijkheden met name op het gebied van het actief toezicht houden. Door vaker en meer structurele aandacht te geven aan contacten met gemeenten, aanbieders en andere belanghebbenden, verwachten wij de kwaliteit, kwantiteit en de impact van het toezicht te kunnen vergroten. Voorts constateerden wij dat onze onderzoeksprocessen efficiënter ingericht kunnen worden. Het afgelopen jaar is een eerste aanzet gemaakt tot vernieuwing van deze twee punten. Wij zullen dit in 2024 verder uitbouwen. Hiervoor verwijzen wij u naar ons werkplan van 2024.

De belangrijkste gebeurtenissen en activiteiten van 2023 worden hierna per toezichtsvorm samengevat. Rapporten waarnaar wordt verwezen zijn terug te vinden op de website van het Toezicht Wmo.²

2. STRUCTUREEL TOEZICHT

Net als voorgaande jaren hebben wij ons tot doel gesteld om informatiebijeenkomsten te organiseren. Vier voor (nieuwe) Zin-aanbieders en twee voor Pgb-aanbieders. Dit om de bekendheid van het Toezicht Wmo onder (nieuwe) aanbieders te vergroten en daarmee het gesprek met aanbieders aan te gaan over onder andere de kwaliteitseisen en de wettelijke plicht om calamiteiten te melden. Er werden dit jaar in totaal zes (online) bijeenkomsten georganiseerd: twee bijeenkomsten voor Pgb-aanbieders en vier bijeenkomsten voor Zin-aanbieders.

Pgb-aanbieders

Het Toezicht Wmo organiseerde in april 2023 de bijeenkomsten voor Pgb-aanbieders. Zij werden via de gemeenten over de uitnodiging van het Toezicht Wmo geïnformeerd. Dit leverde 205 aanmeldingen op. Vragen werden zoveel mogelijk tijdens de bijeenkomst beantwoord of later via de Q&A. Uit de nagestuurde enquête bleek dat de meeste deelnemers de presentatie interessant vonden. Als feedback kregen wij terug dat de presentatie interactiever had gekund.

Zin-aanbieders

Twee maanden later, in juni 2023, vonden twee informatiebijeenkomsten voor Zin-aanbieders plaats. Voor deze bijeenkomsten meldden zich 90 Zin-aanbieders aan. Wederom online én dit keer ook interactiever. Zo konden deelnemers op stellingen reageren en was er na elk onderwerp ruimte voor vragen en opmerkingen. De deelnemers spraken ter plekke hun waardering uit voor deze vorm van online-presenteren.

¹ <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Werkplan-2023.pdf>

² [GGD Rotterdam-Rijnmond | Rapporten en onderzoeken Wmo Toezicht \(ggdrotterdamrijnmond.nl\)](#)

Net als de Pgb-aanbieders ontving ook deze groep na de presentatie een Q&A en een enquête. De digitale bijeenkomst bleek voor herhaling vatbaar: deze werd door de deelnemers als toegevoegde waarde ervaren.

In november 2023 gaf het Toezicht Wmo daar gehoor aan en organiseerde nog twee online-bijeenkomsten voor Zin-aanbieders.

3. PROACTIEF TOEZICHT

Hoofd- en onderaanneming

In juni 2023 werd het rapport naar aanleiding van het onderzoek 'Hoofd- en onderaanneming' afgerond. Uit dit onderzoek zijn niet veel knelpunten naar voren gekomen. In het algemeen kan gesteld worden dat gemeenten en gecontracteerde aanbieders deze constructie goed hebben belegd in contracten, beleidsregels en visiedocumenten, en dat ook in de praktijk het monitoren van de kwaliteit van ondersteuning goed verloopt.

Beschermd wonen

Het onderzoeksrapport "De veiligheid in Beschermd Wonen bij afwezigheid van 24/7 toezicht" werd in februari 2023 definitief vastgesteld en gepubliceerd op de pagina van het Toezicht Wmo op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond. In dit onderzoek is onderzocht op welke wijze zorgaanbieders en gemeenten de veiligheid in Beschermd Wonen kunnen borgen wanneer in de avond en nacht geen medewerkers aanwezig zijn. Hiervoor werden verschillende variaties van Beschermd Wonen bezocht. Een aantal gemeenten heeft inmiddels aan het Toezicht Wmo teruggekoppeld in hoeverre er navolging wordt gegeven aan de aanbevelingen in het rapport. Ook presenteerde het Toezicht Wmo de resultaten aan een aantal bestuurders van gemeenten. Op 5 juli 2023 is er door het Toezicht Wmo een toelichting gegeven op het onderzoek in het (regionaal)Bestuurlijk Overleg Beschermd Wonen. Waarbij nadien door middel van een annotatie³ is aangegeven hoe opvolging wordt gegeven aan de aanbevelingen vanuit het onderzoek voor de gemeenten.

Analyse calamiteiten 2016 t/m 2021

In 2022 voerde het Toezicht Wmo een analyse uit van de gemelde calamiteiten in de periode 2016 tot en met 2021. Naar aanleiding daarvan organiseerde het Toezicht Wmo op 4 september 2023 de conferentie 'Leren van elkaar'. Gemeenten en aanbieders werden uitgenodigd om de belangrijkste aandachtspunten uit de analyse te bespreken en van elkaar te leren. Zo'n 70 deelnemers konden kiezen uit drie inspirerende workshops: "Doorbreken van belemmeringen voor het melden van calamiteiten", "Omgaan met signalen over suïcide" verzorgd door expert Paul van Hoek en "Grensoverschrijdend gedrag van ondersteuner naar cliënt" door Selini Roozen, senior inspecteur bij de IGJ.

Aan het eind van de conferentie evalueerden wij de bijeenkomst met een mentimeter. Hieruit kwam naar voren dat alle deelnemers het een nuttige bijeenkomst vonden en dat zij behoefte hebben om vaker op deze manier met elkaar in verbinding te komen. Achteraf ontvingen zij een schriftelijke terugkoppeling met alle bevindingen van die dag, verbeter suggesties en verwijzing naar handige literatuur.

Huishoudelijke ondersteuning

Het Toezicht Wmo benoemde dit jaar een nieuw thema voor proactief onderzoek. De keuze viel op het thema huishoudelijke ondersteuning. De focus van het onderzoek ligt op de aanwezigheid en de invulling van de signaleringsfunctie. Alle regiogemeenten worden bij dit onderzoek betrokken. In het najaar van 2023 zijn zij, ten behoeve van het vooronderzoek, door middel van een enquête gevraagd naar hun zienswijze en werkwijze op dit onderwerp.

³ Deze annotatie (Rotterdam) is in het wethouders overleg van 27-09-2023 vastgesteld .

De uitkomsten worden verwerkt in een analyse. In samenspraak met de gemeenten wordt er een onderzoeksopzet gemaakt die in 2024 wordt uitgevoerd.

4. PREVENTIEF TOEZICHT

Preventieve onderzoeken worden ingezet op basis van signalen en kunnen breed verricht worden. De onderzoeken zien dan toe op alle kwaliteitseisen uit het regionale toezichtskader en de daarin opgenomen toetsingscriteria. De onderzoeken kunnen ook uitsluitend over de inhoud van het afgegeven signaal en de daarbij behorende kwaliteitseis gaan. In dat geval spreken wij van een signaalonderzoek.

Voor 2023 stonden er vijf onderzoeken in het kader van preventief toezicht op het programma. De rapportages van deze onderzoeken en de heronderzoeken zijn te vinden op de pagina van het Toezicht Wmo op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

Signalen

In 2023 ontving het Toezicht Wmo 47 signalen. Daarvan hadden er 27 betrekking op de kwaliteit van Wmo-ondersteuning aan cliënten en de toegang van de gemeenten. Zo werden er signalen gegeven over de veiligheid van de voorziening, de deskundigheid en kwalificatie van medewerkers, de doeltreffendheid van de begeleiding en de lange doorlooptijden van Wmo-meldingen bij gemeenten. De signalen gingen vooral over aanbieders die actief zijn in de gemeente Rotterdam, maar er kwamen ook signalen binnen over aanbieders uit de gemeenten Hoeksche Waard, Nissewaard, Voorne aan Zee, Goeree-Overflakkee en vanuit RogPlus (Maassluis, Vlaardingen en Schiedam). De andere signalen gingen over zorg die geleverd wordt in het kader van de Wlz of Jeugdwet en/of over het (on)rechtmatig gebruik van Wmo-voorzieningen. Die signalen zijn ter behandeling overgedragen aan de juiste instanties.

Signaalonderzoeken

Er zijn zes vooronderzoeken gestart naar aanleiding van binnengekomen signalen. Vier daarvan hebben opvolging gekregen door middel van een signaalonderzoek. Eén signaalonderzoek loopt nog. Drie signaalonderzoeken zijn afgerond:

Zoals genoemd in het werkplan, meldde een aanbieder in 2022 een incident dat niet voldeed aan de definitie van een calamiteit. Het Toezicht Wmo voerde daarom geen reactief toezicht uit, maar nam deze melding vanwege de ernst van het incident wel in behandeling in het kader van een signaalonderzoek. De aanbieder kondigde aan zelf onderzoek te doen en informeerde het Toezicht Wmo eind maart 2023 van de uitkomsten. Het Toezicht Wmo beoordeelde in een brief van juni 2023, de uitkomst van dit zelfonderzoek. De opvolging van het onderzoek van de in deze brief genoemde verbetermaatregelen, is gestart in november 2023 en zal in februari 2024 afgerond worden.

Het tweede afgeronde signaalonderzoek richtte zich uitsluitend op de kwaliteitseis veiligheid en meer specifiek op het incidentmanagement van de betreffende aanbieder.

Met het derde signaalonderzoek werden criteria getoetst die drie kwaliteitseisen raakten: de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de cliëntgerichtheid van de voorziening, de veiligheid van de voorziening en of de voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Brede preventieve onderzoeken

In de eerste helft van 2023 voerde het Toezicht Wmo een breed onderzoek uit op twee beschermd wonen locaties binnen Rotterdam en Albrandswaard van één grote Zin-aanbieder. Het onderzoeksrapport werd in september 2023 gepubliceerd.

In juni 2023 startte het Toezicht Wmo met een tweede breed onderzoek. Het onderzoek betrof een Pgb-aanbieder en werd in samenwerking met het Meldpunt Zorgsignalen en Fraude van de gemeente Rotterdam opgepakt en is in november 2023 afgerond.

Heronderzoeken

Het Toezicht Wmo rondde in de eerste helft van 2023 vier heronderzoeken af. Twee daarvan hadden betrekking op een onderzoek uit 2021 en de andere twee betroffen onderzoeken uit 2022.

Daarnaast startte het Toezicht Wmo samen met de GGD Haaglanden de monitoring op het plan van aanpak en uitvoering van de verbetermaatregelen door de aanbieder, waar in 2022 gezamenlijk toezicht werd uitgevoerd. De toezichthouders hebben dit jaar veelvuldig contact over dit dossier gehad en het verbetertraject gemonitord. In december 2023 startte het heronderzoek met een aankondiging naar de aanbieder.

Pilot

In 2023 voerde het Toezicht Wmo een pilot uit met het sturen van 'confrontatie' brieven aan aanbieders waarover een signaal werd ontvangen. De aanbieder wordt met deze brief verzocht om een reactie te geven op het signaal. Het Toezicht Wmo paste deze werkwijze slechts 1 keer in 2023 toe. De andere ontvangen signalen leken zich hier niet voor te lenen. De pilot is afgerond. Na de evaluatie hiervan is besloten om het sturen van confrontatiebrieven als één van de mogelijke processtappen op te nemen in het werkproces voor het oppakken van signalen.

5. REACTIEF TOEZICHT

De in het werkplan gemaakte prognose van 29 meldingen in 2023, waarvan er 16-20 calamiteiten⁴ zullen betreffen, is bereikt. Nog meer dan anders hebben wij dit jaar aandacht besteed aan voorlichting over calamiteiten en de wettelijke plicht van aanbieders om deze bij het Toezicht Wmo te melden. Dat komt tot uiting in onze structurele accountgesprekken met de gemeenten, tijdens onze bijeenkomsten in het kader van structureel toezicht en de op 4 september 2023 georganiseerde bijeenkomst 'Leren van elkaar' naar aanleiding van het rapport Analyse calamiteiten 2016-2021.

Calamiteiten uit 2022

Begin dit jaar stonden er nog zeven calamiteiten uit 2022 open. Deze zijn allemaal afgerond. Eén calamiteit is in samenwerking met de IGJ afgehandeld. Daarnaast stond er nog één melding open waarvan ten tijde van het werkplan nog niet duidelijk was of het om een calamiteit zou gaan. Eind maart 2023 is samen met de IGJ en het Incidentenloket Rotterdam beoordeeld dat dit niet het geval is.

Calamiteiten uit 2023

In 2023 ontvingen wij 25 meldingen van mogelijke calamiteiten. Daarvan zijn negentien meldingen als calamiteit aangemerkt. In één van die dossiers bleek na het zelfonderzoek van de aanbieder dat de gebeurtenis toch niet onder de definitie conform de Wmo viel. Daarnaast signaleerde het Toezicht Wmo via de media een calamiteit die niet bij ons gemeld bleek te zijn. Deze calamiteit is alsnog opgepakt en besproken met de betreffende aanbieder.

⁴ In deze rapportage wordt onder calamiteiten ook verstaan: geweldsincidenten, suïcides en pogingen tot suïcide met ernstig letsel tot gevolg

In totaal zijn er in 2023 dan ook twintig calamiteiten in behandeling genomen. Acht calamiteiten zijn inmiddels afgerond. In zeven van de nog twaalf openstaande dossiers, loopt het zelfonderzoek van de aanbieder nog. De andere vijf dossiers bevinden zich in de afrondende fase van de beoordeling door het Toezicht Wmo. De doorlooptijd van calamiteitenonderzoeken is soms lang. Oorzaak is meestal de complexiteit van de calamiteit en/of het aanvullend onderzoek dat het Toezicht Wmo verricht.

Nadere duiding calamiteiten 2023	Aantal	Gemeenten
Geweldsincident	13 (65%)	Rotterdam 9 Nissewaard 1 Voorne aan Zee 1 Albrandswaard 1 Hoeksche Waard 1
Suïcide	6 (30%)	Rotterdam 4 Vlaardingen 1 Hoeksche Waard 1
Poging tot suïcide	1 (5%)	Nissewaard 1
Nadere duiding geweldsincident	Aantal	Gemeenten
Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met cliënt	5 (38%)	Rotterdam 4 Nissewaard 1
Lichamelijk en geestelijk geweld jegens cliënt (door beroepskracht of andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van de aanbieder verblijft)	8 (62%)	Rotterdam 5 Voorne aan Zee 1 Albrandswaard 1 Hoeksche Waard 1

Opvolgingsonderzoeken calamiteiten

Het Toezicht Wmo besloot om drie opvolgingsonderzoeken te verrichten naar aanleiding van zelfonderzoeken van aanbieders naar calamiteiten. Eén daarvan was voorbereid en gepland voor mei 2023. Toen het onderzoek van start ging, bleek dat er op betreffende locatie in Numansdorp geen Wmo-cliënten verbleven. Uit navraag bij de aanbieder in december 2023 bleek dat dit nog steeds niet het geval is. Om die reden is dat dossier gesloten. Een ander opvolgingsonderzoek, naar aanleiding van suïcide van een cliënt die autisme-coaching ontving in Rotterdam, is in augustus 2023 afgerond. Een derde opvolgingsonderzoek is in december 2023 van start gegaan. Dit onderzoek betreft de implementatie en borging van de verbetermaatregelen. Dit naar aanleiding van een calamiteit waarbij er sprake was van een seksuele relatie tussen een ambulante begeleider en een cliënt van een zorgaanbieder in Rotterdam

6. OVERIGE ACTIVITEITEN

Samenwerking met de gemeenten in de regio

In het eerste half jaar van 2023 heeft het Toezicht Wmo de in 2022 gestarte bezoeken aan wethouders afgerond. Uit de gesprekken bleek onder meer dat er behoefte is aan samenwerking op een meer structurele basis. Dit om signalen te bespreken en de noodzaak voor het melden van calamiteiten onder de aandacht te brengen van zorgaanbieders. Voor de meeste gemeenten hebben de gesprekken tot vaste overlegmomenten met het Toezicht Wmo geleid (of aanscherping daarvan) waarin ook beleidsadviseurs en contractmanagement worden betrokken. De gemeenten zijn onder de toezichthouders verdeeld om het contact laagdrempelig te realiseren en zaken inhoudelijk sneller en effectiever op te kunnen pakken. Het Toezicht Wmo informeerde gemeenten op bestuurlijk niveau over de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken.

Het Toezicht Wmo nam verder deel aan:

- het regionale overleg tussen het Toezicht Wmo en de gemeenten op ambtelijk niveau over het toezicht op de kwaliteit van ondersteuning;
- het regionale overleg van de toezichthouders rechtmatigheid

Afstemming en samenwerking met derden

Op landelijk niveau zijn dit jaar ook overleggen bijgewoond ten behoeve van afstemming, samenwerking en professionalisering, te weten:

- de werkgroep van het ministerie van VWS gericht op de doorontwikkeling van het Toezicht op de Wmo, resulterend in het nieuwe landelijk beleidskader Toezicht Wmo
- landelijk overleggen van GGD GHOR Nederland waarin het Toezicht Wmo eenmaal een workshop 'leren van calamiteiten' verzorgde
- overleg over landelijk toezichtskader o.l.v. GGD GHOR Nederland

Het Toezicht Wmo legde werkbezoeken af aan:

- Toezicht Wmo GGD Haaglanden
- Rogplus, uitvoerder Wmo in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
- Ombudsman Rotterdam Rijnmond

Daarnaast gaf het Toezicht Wmo de volgende presentaties:

- presentatie aan de wethouder van Gouda en wethouders omliggende gemeenten, in samenwerking met Meldpunt Zorgsignalen en Fraude
- presentatie aan het Incidentenloket Rotterdam
- presentatie aan gemeenten en de GGD in de regio Zuid-Holland Zuid
- presentatie aan gemeente Goeree-Overflakkee en 30 aanbieders in het kader van de implementatie van het nieuwe contract

