

Jaarverslag Toezicht WMO 2021

Datum: 1 juni 2022



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Vormen van Wmo-toezicht: wat voor welke opdrachtgever in 2021	4
2.1	Proactief, reactief en calamiteitenonderzoek	4
2.2	Wmo-maatwerkvoorzieningen en Algemene Wmo-voorzieningen	4
2.3	Gezamenlijk toezichtsbezoeken	5
2.4	Opdrachtgevers	5
3	Verrichte onderzoeken in 2021	6
3.1	Totaaloverzicht	6
3.2	Proactief	6
3.2.1	Onderzoeken	7
3.3	Reactief (signalen en heronderzoek)	8
3.3.1	Onderzoeken	8
3.4	Calamiteitenmeldingen en -onderzoek	9
3.4.1	Meldingen en onderzoeken	9
3.4.2	Wat werd er gemeld?	10
3.4.3	Wie deden een melding?.....	10
4	Kwaliteitsontwikkeling Wmo toezicht in 2021	11
4.1	Wmo toezicht biedt input in de kwaliteitscirkel	11
4.2	Kwaliteitsontwikkeling binnen de GGD in 2021	13

1 Inleiding

GGD als aangewezen toezichthouder

De GGD Zuid-Holland Zuid is sinds 2016 de aangewezen Wmo-toezichthouder op kwaliteit van Wmo-voorzieningen voor:

- De zeven Drechtstedengemeenten. Het Drechtstedenbestuur is opdrachtgever, het opdrachtgeverschap loopt in de praktijk via de Sociale Dienst Drechtsteden(SDD).
- Centrumgemeente Dordrecht voor Beschermd Wonen en opvang.
- Gemeenten in Alblasserwaard (Gorinchem, Molenlanden)

Bijzonder jaar

Ook in 2021 was de coronacrisis bepalend. Het eerste kwartaal zijn alleen opdrachten uitgevoerd naar aanleiding van signalen die geen uitstel duldden en de opvolging van de calamiteitenmeldingen. Vanaf het tweede kwartaal is gestart met de proactieve onderzoeken. De onderzoeken werden uitgevoerd met in achtname van de RIVM maatregelen ter bestrijding van het Covid-19 virus. Dit betekende dat delen van het onderzoek fysiek plaatsvonden en delen van het onderzoek digitaal plaatsvonden.

Verantwoording op inhoud

Dit jaarverslag is een inhoudelijke verantwoording over het uitgevoerde Wmo-toezicht in 2021. De verantwoording over de kosten van het Wmo-toezicht maakt onderdeel uit van de jaarrekening van de DG&J.

Leeswijzer

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- De vormen van Wmo toezicht, en wat de GGD voor welke opdrachtgever heeft gedaan in 2021 (hoofdstuk 2)
- De verrichte onderzoeken in 2021 (hoofdstuk 3)
- Kwaliteitsontwikkeling Wmo-toezicht in 2021 (hoofdstuk 4)

2 Vormen van Wmo-toezicht: wat voor welke opdrachtgever in 2021

2.1 Proactief, reactief en calamiteitenonderzoek

Afhankelijk van de aanleiding onderscheidt de GGD diverse soorten onderzoek bij Wmo-toezicht: proactief onderzoek, reactief onderzoek en calamiteitenonderzoek.

- Proactief onderzoek wordt vooraf in samenspraak met de opdrachtgever ingepland voor het navolgende jaar. De opdrachtgevers geven aan bij de GGD welke Wmo-aanbieders moeten worden onderzocht. Het kan daarbij ook gaan om aanbieders waarmee gemeenten nog geen contract hebben afgesloten (pre-contractueel onderzoek).
- Als er signalen bij een gemeente binnenkomen over (mogelijke) tekortkomingen in de ondersteuning die een zorgaanbieder biedt aan een cliënt, kan de gemeente per direct opdracht geven aan de GGD om een onderzoek in te stellen. Dit heet reactief onderzoek. De signalen worden dan onderzocht, en indien gewenst wordt een algemeen onderzoek naar de kwaliteit gedaan. Soms kan eerder verricht onderzoek (proactief of op basis van signalen) aanleiding geven tot een heronderzoek. Dit valt ook onder reactief onderzoek.
- Daarnaast zijn zorgaanbieders verplicht om calamiteiten te melden bij de Wmo-toezichthouder. Bij calamiteitenonderzoek vraagt de GGD de zorgaanbieder om een zelfonderzoek te doen naar de calamiteit met een analyse van het gebeurde en een aanpak om herhaling te voorkomen. De aanbieder maakt daar een rapportage van die de GGD vervolgens beoordeelt.
- Prestatiemeting in verband met de accountantsverklaring. Steekproefsgewijs wordt de kwaliteit van de ondersteuning, gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (PGB), getoetst. Dit onderzoek vindt plaats in opdracht van de SDD en wordt uitgevoerd met de toezichthouder rechtmatigheid van de SDD.

Het doel van alle vormen van onderzoek is een continue verbetering van de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen in regio Zuid-Holland Zuid.

2.2 Wmo-maatwerkvoorzieningen en Algemene Wmo-voorzieningen

De GGD onderzoekt Wmo-maatwerkvoorzieningen en algemene Wmo-voorzieningen. Gemeenten kopen zelf maatwerkvoorzieningen in (Zorg in Natura) of verstrekken een persoonsgebonden budget aan hun inwoners. Algemene voorzieningen worden gefinancierd met een gemeentelijke subsidie.

Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn: beschermd wonen, individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning met regiefunctie, en dagbesteding. Algemene Wmo-voorzieningen zijn: maatschappelijke opvang, algemeen maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, inloop GGZ en mantelzorgondersteuning. Respijtzorg valt bij sommige gemeenten onder maatwerkvoorzieningen, bij andere onder algemene voorzieningen. Centrumgemeente Dordrecht is opdrachtgever voor beschermd wonen en opvang, zowel voor de Drechtsteden als de Alblasserwaard.

2.3 Gezamenlijke toezichtbezoeken

In 2021 is een aantal gezamenlijke onderzoeken uitgevoerd met een toezichthouder of inspecteur van een andere organisatie:

- Gezamenlijk proactief toezicht bij een beschermde woonvoorziening met de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Dit als onderdeel van een landelijke pilot.
- Gezamenlijk reactief onderzoek op het gebied van veiligheid en woongebruik met de inspecteurs van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid. We bezochten verschillende woningen van een zorgaanbieder beschermd wonen.
- Twee gezamenlijke reactieve onderzoeken met de toezichthouder rechtmatigheid van de Sociale Dienst Drechtsteden.
- Gezamenlijke toezichtbezoeken met de toezichthouder rechtmatigheid van de Sociale Dienst Drechtsteden in het kader van de prestatiemeting voor de accountantsverklaring.

2.4 Opdrachtgevers

Onderstaand ziet u schematisch weergegeven voor welke typen onderzoek de GGD per opdrachtgever is aangewezen als toezichthouder:

	Centrumgemeente Dordrecht	Gemeenten Alblasserwaard	Drechtsteden
Toezicht op Wmo- maatwerkvoorzieningen			
• Proactief	X	X	
• Reactief	X	X	X
• Calamiteiten	X	X	X
Toezicht op algemene Wmo-voorzieningen			
• Proactief	X		
• Reactief	X	X	X
• Calamiteiten	X	X	X

De zeven Drechtsteden gemeenten hebben de regie op toezicht op de Wmo-maatwerkvoorzieningen belegd bij de Sociale Dienst Drechtsteden, voor reactief toezicht en calamiteitentoezicht. Zodoende treedt de SDD op als opdrachtgever naar de GGD voor Wmo-toezicht op kwaliteit.

3 Verrichte onderzoeken in 2021

3.1 Totaaloverzicht

In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel onderzoeken zijn gedaan in 2021.

	Centrumgemeente Dordrecht	Alblasserwaard	Drechtsteden
Maatwerkvoorzieningen			
• Proactief	5 (BW)	5	-
• Pgb proactief	-	5	-
• Reactief (signalen), waarbij soms meerdere producten in één onderzoek	1 (BW)(in 2020 gestart)		1x pgb IB
• Reactief (heronderzoek)		1x (IB pgb en DB pgb)	2x (DB ZIN en IB pgb)
• Prestatiemeting accountantsverklaring			1x (pgb DB en IB) Totaal 17 cliënten onderzocht)
• Calamiteitenmeldingen	5 (BW)	-	9 (IB en DB)
• Verkenning calamiteiten	1	-	2
• Calamiteitenonderzoek met analyse	4	-	7
Algemene voorzieningen			
• Proactief	-	-	-
• Reactief	-	-	-
• Calamiteitenmeldingen	-	-	2

BW = Beschermd Wonen, IB = Individuele Begeleiding, DB = Dagbesteding
HO=huishoudelijke ondersteuning; ZIN= zorg in natura

3.2 Proactief

De GGD ZHZ krijgt jaarlijks opdrachten van de gemeenten in de Alblasserwaard en van centrumgemeente Dordrecht voor proactieve onderzoeken. In opdracht van de Sociale Dienst Drechtsteden is in 2021 gestart met de prestatiemeting persoonsgebonden budget in verband met de accountantsverklaring.

Gecontracteerde zorgaanbieders in beeld

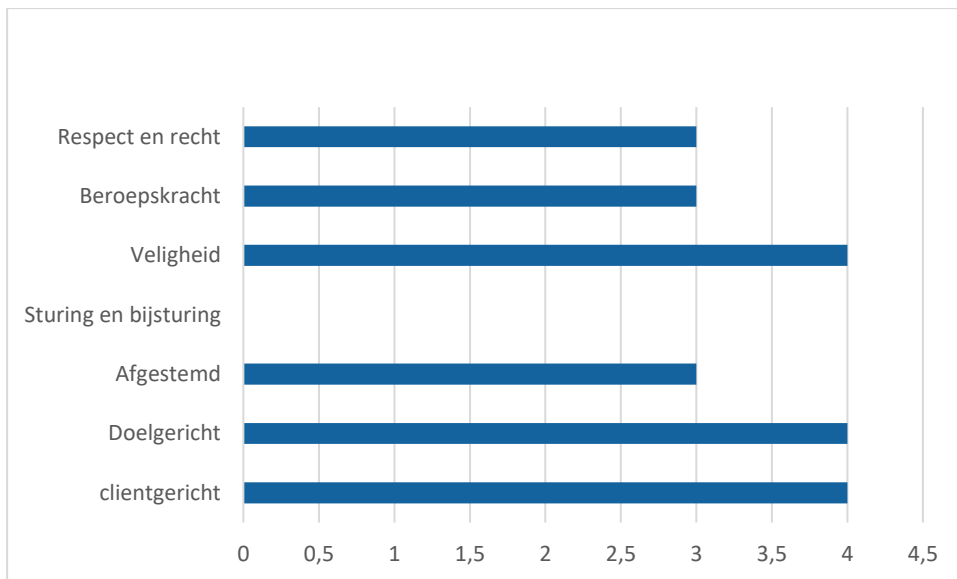
De figuur hieronder geeft met de oranje balken per (groep van) gemeente(n) aan hoeveel gecontracteerde zorgaanbieders zij hadden in 2021. Met de blauwe balken staat weergegeven hoeveel van deze organisaties in de periode 2016-2021 proactief zijn onderzocht door de GGD als Wmo-toezichthouder. Een deel van de zorgaanbieders werd meerdere keren en/of op meerdere locaties onderzocht. In de figuur zijn die zorgaanbieders één keer geteld. In opdracht van de Alblasserwaard onderzocht de GGD

in de periode 2016-2021, 27 van de 61 zorgaanbieders. Voor de centrumgemeente onderzocht de toezichthouder 9 van de 20 gecontracteerde zorgaanbieders proactief. De Drechtsteden kozen in de periode van 2016 tot en met 2021 niet voor proactief onderzoek.



3.2.1 Onderzoeken

In 2021 zijn 10 proactieve onderzoeken uitgevoerd bij zorgaanbieders met een ZIN contract. In opdracht van de Centrumgemeente Dordrecht heeft er een kwaliteitsonderzoek plaatsgevonden bij 5 locaties voor beschermd wonen. Een van de bezochte locaties beschermd wonen is samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) uitgevoerd in het kader van het project gezamenlijk toezicht beschermd wonen. In opdracht van de gemeenten in de Alblasserwaard heeft er een kwaliteitsonderzoek plaatsgevonden bij 5 zorgaanbieders (drie dagbestedingen en twee zorgaanbieders die ambulante begeleiding bieden). De uitkomsten van de onderzoeken staan beschreven in het onderzoeksrapport. De conclusies van de verschillende onderzoeken leverden verbeterpunten op. Over de hele linie bekeken bevinden die verbeterpunten zich op alle fronten. Er is geen specifiek thema, waarop vrijwel alle aanbieders minder goed scoorden. Dat is te zien in de grafiek hieronder. In de grafiek zijn de bevindingen van het onderzoek met de IGJ niet meegenomen.



In 2021 zijn in de Alblasserwaard 5 proactieve kwaliteitsonderzoeken bij formele PGB aanbieders (3 ZZP'ers en 2 zorgaanbieders) uitgevoerd. De onderzoeken zijn samengevat in één onderzoeksrapport met een overzicht van conclusies en bevindingen. De betrokken cliënten ontvingen individueel een overzicht van de bevindingen en verbetermaatregelen.

In 2021 is gestart in samenwerking met de Wmo toezichthouder rechtmatigheid van de SDD naar de prestatiemeting PGB in verband met de accountantsverklaring. In totaal zijn er 30 cliënten onderzocht die de ondersteuning (zowel formeel als informeel) inkopen vanuit een persoonsgebonden budget. De Wmo-toezichthouder kwaliteit heeft het product individuele begeleiding en dagbesteding onderzocht bij 18 cliënten. Het onderzoek wordt in 2022 afgerond met een gezamenlijk rapport van toezicht rechtmatigheid en kwaliteit.

3.3 Reactief (signalen en heronderzoek)

De GGD ZHZ krijgt jaarlijks opdrachten van de gemeenten in de Alblasserwaard, van centrumgemeente Dordrecht en van de gemeenten in de Drechtsteden voor reactief onderzoek.

3.3.1 Onderzoeken

De GGD heeft in 2021 4 reactieve onderzoeken bij 3 zorgaanbieders uitgevoerd. Vanwege Covid-19 gaat het hierbij alleen om onderzoeken die geen uitstel duldden. Drie reactieve onderzoeken (waarvan er één gestart is in 2020) betroffen een heronderzoek. Uitgangspunt bij de heronderzoeken is het verbeterplan van de zorgaanbieder. Het vierde onderzoek vond plaats naar aanleiding van signalen.

De reactieve onderzoeken omvatten, op één onderzoek na, steeds meerdere Wmo-producten tegelijk. Onderzocht werden:

- Zorgaanbieder beschermd wonen met een ZIN contract . Dit onderzoek is gestart in 2020. In 2021 zijn verschillende woningen van de zorgaanbieder bezocht door de Wmo-toezichthouder met een inspecteur van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid. De inspecteur van de OZHZ beoordeelde vanuit zijn expertise de veiligheid van de woning en de Wmo-toezichthouder de afspraken met de cliënt over het woongebruik.

- Drie onderzoeken (voor de SDD) verliepen parallel aan rechtmatigheidsonderzoek of werden gezamenlijk uitgevoerd met de toezichthouder rechtmatigheid van de Sociale Dienst Drechtsteden. De producten die werden onderzocht zijn individuele begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding). Twee onderzoeken betroffen één zorgaanbieder, die ondersteuning aanbod vanuit een pgb. Het derde onderzoek betrof een zorgaanbieder die ondersteuning aanbod vanuit een ZIN contract en PGB.

Gezien het kleine aantal reactieve onderzoeken is het lastig om een algemene conclusie te trekken over de resultaten. Wel valt op dat twee van de drie zorgaanbieders na de heronderzoeken nauwelijks verbetering laten zien. De door hen zelf opgestelde verbeterplannen laat wel de wens zien om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning te verbeteren. Het daadwerkelijk doorvoeren van verbeteringen in de praktijk blijkt ingewikkeld te zijn.

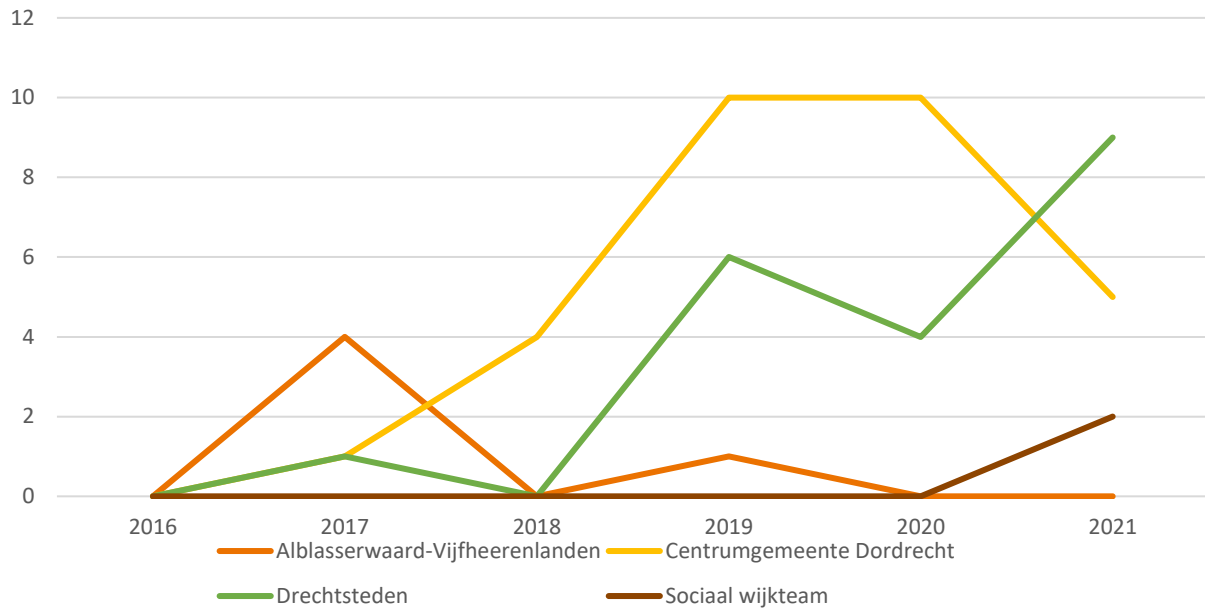
3.4 Calamiteitenmeldingen en -onderzoek

De GGD ZHZ is toezichthouder op calamiteiten, waarbij cliënten met een Wmo-beschikking betrokken zijn en die woonachtig zijn in de Drechtsteden of regio Alblasserwaard. De toezichthouder heeft een digitaal meldpunt ingericht voor calamiteitenmeldingen die betrekking hebben op cliënten uit de Drechtsteden en de Alblasserwaard.

3.4.1 Meldingen en onderzoeken

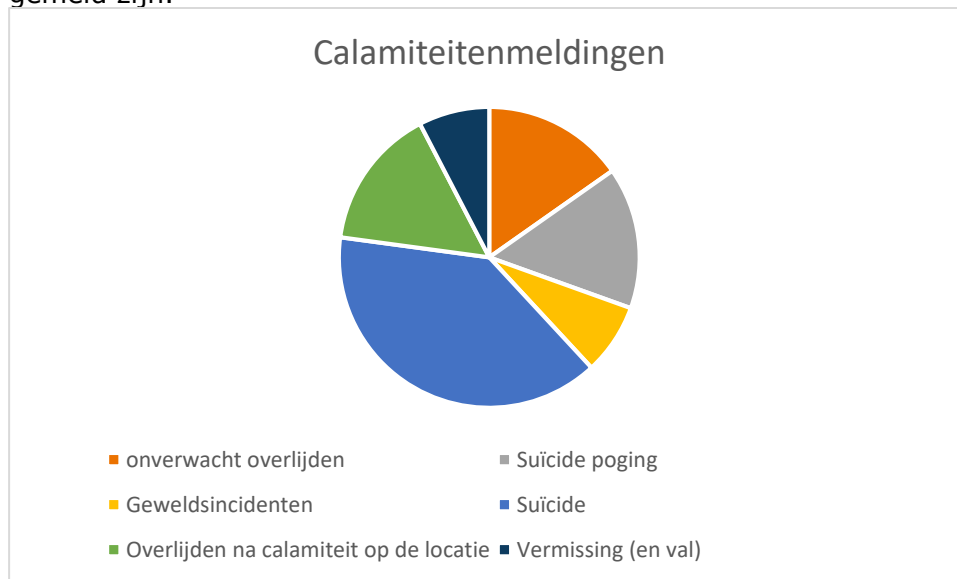
In 2021 waren er opgeteld zestien meldingen. Iets meer dan in 2020 (14). Onderstaande figuur laat de ontwikkeling zien in het aantal door de GGD ZHZ ontvangen calamiteitenmeldingen in de periode 2016-2021. De oranje lijn toont de calamiteiten met cliënten die ondersteuning ontvingen via beschermd wonen of maatschappelijke opvang. Deze cliënten wonen ofwel in de Drechtsteden of wel in de Alblasserwaard. De grijze en de blauwe lijnen tonen het aantal meldingen, waarbij respectievelijk cliënten uit de subregio Alblasserwaard of Drechtsteden betrokken waren. Het gaat hierbij om cliënten die een ander product dan beschermd wonen of maatschappelijke opvang afnamen. De gele lijn toont de calamiteitenmeldingen bij een algemene voorziening, het sociaal wijkteam.

Aantal calamiteitenmeldingen 2016-2021



3.4.2 Wat werd er gemeld?

In onderstaande tabel staat een overzicht van de aard van de calamiteiten die in 2021 gemeld zijn.



3.4.3 Wie deden een melding?

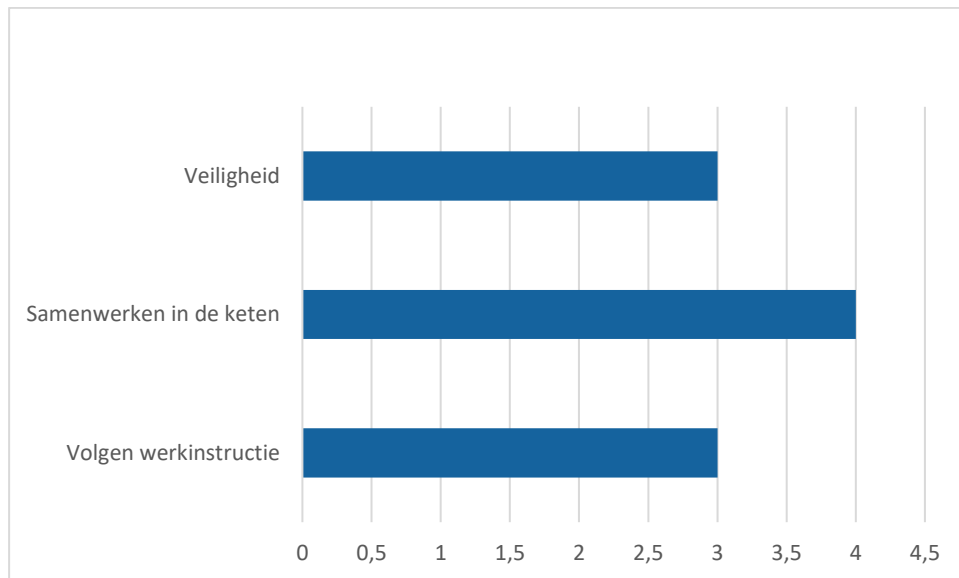
In totaal hebben 7 verschillende organisaties 16 calamiteiten gemeld.

De meldingen kwamen van verschillende aanbieders:

- Drie meldingen van verschillende dagbesteding locaties van twee aanbieders.
- Twee meldingen van twee sociale wijkteams.

- Vijf meldingen bij beschermd wonen of maatschappelijk opvang van twee aanbieders.
- Zes meldingen bij ambulante begeleiding van drie aanbieders.

Van de zestien gemelde calamiteiten hebben 10 zorgaanbieders in onze opdracht een analyse van de gemelde calamiteit uitgevoerd. Uit deze analyses kunnen verbeterpunten voort. Het overzicht hieronder laat zien op welke kwaliteitseisen er verbeterpunten zijn geconstateerd:



Bekendheid met de meldplicht bij calamiteiten

Tijdens de proactieve onderzoeken in 2021 blijkt dat het merendeel van de onderzochte zorgaanbieders bekend is met de meldplicht. Bij twee zorgaanbieders is het proactieve onderzoek een stimulans geweest om een melding te doen van een calamiteit. Opvallend in 2021 is dat er wederom geen meldingen zijn ontvangen van de Alblasserwaard. Ook is er weinig spreiding onder de melders, de helft van de calamiteitenmelding komt van één zorgaanbieder.

Uit de onderzoeken (het PGB onderzoek voor de Alblasserwaard en de prestatiemeting voor de Drechtsteden gemeenten) bij formele aanbieders (zorgaanbieders en ZZP'ers) blijkt dat zij niet bekend zijn met de meldplicht.

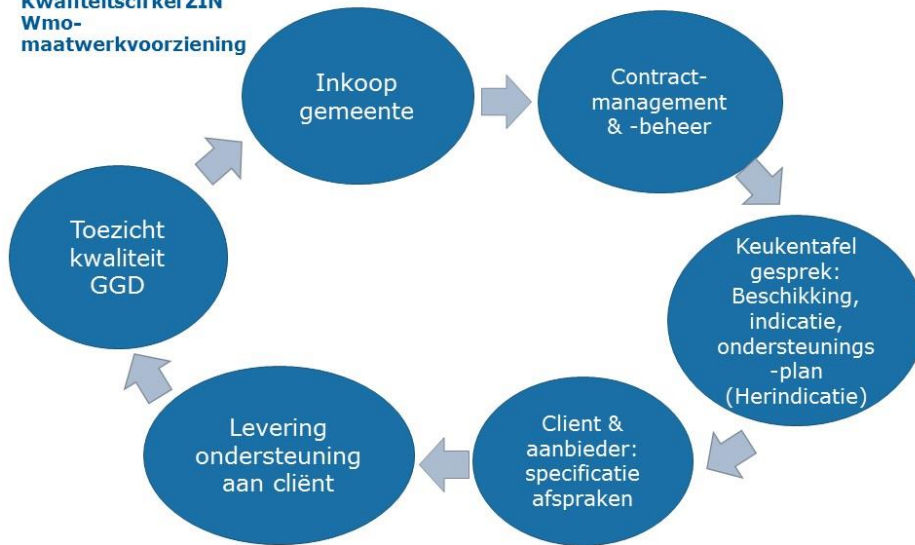
4 Kwaliteitsontwikkeling Wmo toezicht in 2021

4.1 Wmo toezicht biedt input in de kwaliteitscirkel

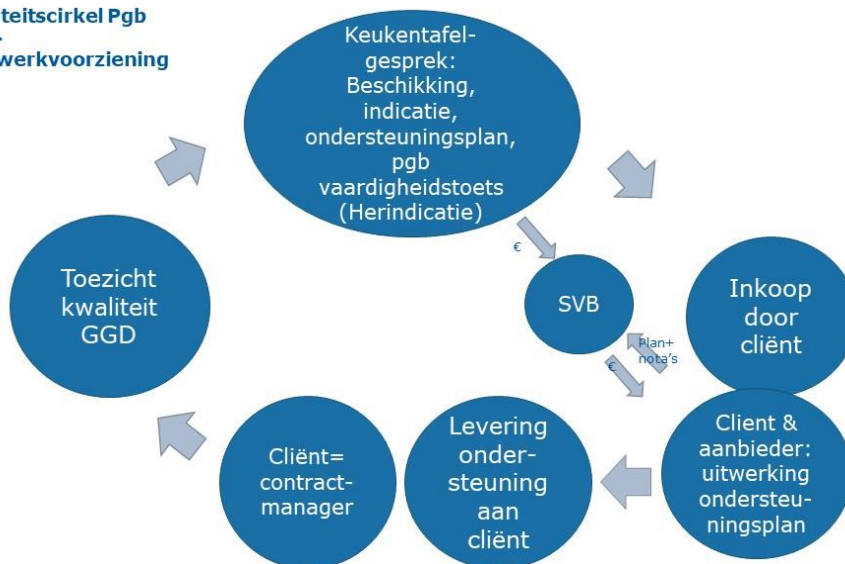
De GGD werkt met haar opdrachtgevers samen in een zogenoemde kwaliteitscirkel. In onderstaande afbeeldingen is weergegeven hoe deze cirkels eruit zien. De eerste cirkel gaat over ondersteuning die gemeenten voor haar inwoners inkoop (Zorg in Natura) en de tweede over ondersteuning die de cliënt zelf inkoop met een persoonsgebonden budget dat door de gemeenten is verstrekt.

De onderzoeksuitkomsten van Wmo-toezicht bieden o.a. input voor zorgaanbieders, contractmanagers van de gemeenten (ZIN), voor Wmo-consulenten die een Pgb verstrekken, voor toezichthouders rechtmatigheid en beleidsmedewerkers.

**Kwaliteitscirkel ZIN
Wmo-
maatwerkvoorziening**



**Kwaliteitscirkel Pgb
Wmo-
maatwerkvoorziening**



De GGD heeft regelmatig overleg met haar opdrachtgevers. De GGD organiseert bovendien twee keer per jaar een overleg met alle opdrachtgevers tezamen. Daarin bespreken we recente ontwikkelingen besproken die voor ieder relevant zijn aan de hand van de kwaliteitscirkel.

4.2 Kwaliteitsontwikkeling binnen de GGD in 2021

Het houden van toezicht op de Wmo-voorzieningen voor gemeenten is sinds de komst van de Wmo 2015 een nieuw beroep. De GGD heeft het houden van toezicht op Wmo-voorzieningen in de afgelopen vijf jaar opgebouwd. Het is een ontwikkeling die nog steeds voortgaat; nog steeds doen zich nieuwe situaties voor en moeten landelijke ontwikkelingen regionaal worden vertaald.

Toezichthouder

In 2021 waren drie toezichthouders parttime bij GGD ZHZ in dienst voor Wmo-toezicht, samen inzetbaar voor 1,5 FTE.

Scholing

In 2021 hebben de drie toezichthouders de post-Hbo opleiding voor WMO consulente met goed gevolg afgerond. Twee toezichthouders hebben deelgenomen aan de training politiek bestuurlijke sensitiviteit.

Productverbetering

In 2021 is het 'Handboek Toezicht Wmo kwaliteit' verder ontwikkeld. Het handboek ondersteunt de Wmo-toezichthouders bij hun werk. Tegelijkertijd is het een hulpmiddel voor het management om te sturen op de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening. In het handboek staan afspraken over het primaire proces van Wmo-toezicht en professioneel handelen. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Wmo-toezichthouders staan benoemd. Het gaat hier bovendien om het borgen van alle werkwijzen die sinds 2016 zijn ontwikkeld. Op basis hiervan werkt de GGD continu aan verdere optimalisering van het primaire proces rondom Wmo-toezicht.

Online informatievoorziening

Met het verschijnen van een nieuwe website Dienst Gezondheid & Jeugd, stelden wij ook nieuwe informatie over het Wmo-toezicht online beschikbaar. Bijvoorbeeld over onze werkwijze en typen onderzoek. Passend bij de afspraken die wij daarover hebben met onze opdrachtgevers, publiceerden wij (nog) geen rapporten.

Openbaarmaking jaarverslag Wmo-toezicht

Bij de voorgenomen wetswijziging gericht op verplichte actieve openbaarmaking van Wmo-toezicht rapporten wordt naar verwachting ook de openbaarmaking van het (lokale) jaarverslag over het Wmo-toezicht betrokken. In 2021 deelde de GGD ZHZ het jaarverslag Wmo-toezicht over 2020 al met haar opdrachtgevers en met haar Algemeen Bestuur. Dat doen we ook in 2021 met het jaarverslag over 2021. De officiële publicatie van het jaarverslag en de eventuele agendering ervan in gemeenteraden is een aangelegenheid van de opdrachtgevers.

Ontwikkelen landelijk kennisnetwerk

De GGD nam in 2021 deel aan landelijk overleg over Wmo-toezicht bij GGD GHOR Nederland, de koepelorganisatie van GGD'en. Hier werden gemeenschappelijke vraagstukken besproken en intervisie georganiseerd. Vaak waren adviseurs van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aanwezig. Zij adviseerden GGD'en indien gewenst bij het houden van toezicht op de Wmo. Daarnaast bezochten de Wmo-toezichthouders van de GGD ZHZ informatiebijeenkomsten en intervisiebijeenkomsten met andere GGD'en in Zuid-Holland.

Landelijke ontwikkelingen Wmo-toezicht

In 2021 is de jaarrapportage van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over de uitvoering van het Wmo-toezicht in 2020 gepubliceerd. Ook heeft er een onderzoeksrapport van Significant (in opdracht van het ministerie van VWS) over de situatie van het Wmo-toezicht bij gemeenten. In beide rapporten staan aanbevelingen om het Wmo-toezicht te verbeteren. De onderzoekers hebben hiervoor vijf scenario's geschetst en aangeboden aan de minister.

In 2021 hebben er geen ontwikkelingen plaatsgevonden op het gebied van het openbaar maken van de rapporten.

Karel Lotsyweg 40
Postbus 166, 3300 AD Dordrecht

 078 770 8500
 info@dgjzhz.nl
 www.dienstgezondheidjeugd.nl