

RAPPORTAGE WMO TOEZICHT 2017

INLEIDING

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van voorzieningen. In 2017 hebben de gemeente Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde GGD Flevoland aangewezen als toezichthoudend ambtenaar voor de lokale taken binnen die gemeenten. Daarnaast is GGD Flevoland in 2017 door alle gemeenten in Flevoland aangewezen als toezichthoudende ambtenaar voor de regionale taken binnen Flevoland.

Deze rapportage geeft allereerst inzicht in de toezichtsonderzoeken in 2017. Daarnaast wordt er verder ingegaan op de ontwikkelingen in 2017.

TOEZICHTSONDERZOEKEN

In 2017 is er toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten gehouden, een start gemaakt met de signaal gestuurde onderzoeken, en is begonnen met de ontwikkeling van proactief toezicht.

Calamiteiten en geweldsincidenten

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening te melden aan de toezichthoudende ambtenaar, in dit geval GGD Flevoland. In 2017 is er 15 keer officieel een melding gemaakt. Na beoordeling door GGD Flevoland bleek dat in drie gevallen het geen calamiteit of geweldsincident onder de Wmo 2015 betrof. Daarnaast wordt GGD Flevoland regelmatig gebeld met de vraag of een bepaald incident gemeld moet worden, wanneer deze niet leiden tot een schriftelijke en officiële melding, worden deze telefonische meldingen niet geregistreerd.

Procedure calamiteiten en geweldsincidenten

De twaalf meldingen zijn allen door de aanbieder zelf onderzocht. De aanbieders zijn in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van acht weken een onderzoeksrapport aan te leveren aan GGD Flevoland. Ten tijde van het schrijven van deze rapportage, worden twee meldingen nog onderzocht door de aanbieder en is er nog geen onderzoeksrapportage aangeleverd.

Tien onderzoeksrapporten zijn op twee onderdelen beoordeeld door het team Toezicht¹ van GGD Flevoland. Allereerst is beoordeeld of het team op basis van het onderzoeksrapport kan beoordelen of er sprake is van een kwaliteitsprobleem. In zes gevallen heeft GGD Flevoland geconcludeerd dat het onderzoeksrapport onvoldoende inzicht gaf in de calamiteit of geweldsincident en hebben de aanbieders vier weken extra de tijd gekregen om het onderzoeksrapport aan te vullen. Eén aanbieder bleek niet in staat om een gedegen onderzoek uit te voeren. Om deze en nog andere signalen is besloten om deze aanbieder verder te onderzoeken middels een signaal gestuurd onderzoek.

Van negen meldingen is daarna onder andere beoordeeld of de basisoorzaken kloppen en of de verbetermaatregelen passend en voldoende zijn. In twee gevallen is GGD Flevoland van oordeel dat er tekortkomingen in de kwaliteit van de voorziening betreffende de casuïstiek zijn. De verbetermaatregelen die genomen worden, zijn als passend

¹ Het team Toezicht van GGD Flevoland bestaat uit toezichthouders, kwartiermaker, kwaliteitsmedewerker, jurist/arts.

beoordeeld. Bij de overige calamiteiten/geweldsincidenten bleken er niet direct tekortkomingen in de kwaliteit van de voorziening te zijn betreffende de casuïstiek, maar zijn er wel verbetermaatregelen voorgesteld door ofwel aanbieder ofwel GGD Flevoland.

GGD Flevoland heeft op het moment van schrijven zes beoordelingen verstuurd naar de gemeenten met het verzoek tot besluitvorming en handhaving. GGD Flevoland en aanbieders hebben geen besluiten mogen ontvangen. Drie beoordelingen liggen bij de aanbieder die nog een zienswijze mogen toevoegen, waarna de beoordelingen verstuurd kunnen worden naar de betrokken gemeente.

Melding	Voorziening	Locatie aanbieder
Calamiteit	Beschermd Wonen	Noordoostpolder
Geweldsincident	Beschermd Wonen	Zeewolde
Geweldsincident	Beschermd Wonen	Lelystad
Geweldsincident	Maatschappelijke Opvang	Almere
Geweldsincident	Maatschappelijke Opvang	Lelystad
Calamiteit	Beschermd Wonen	Almere
Geweldsincident	Beschermd Wonen	Almere
Calamiteit	Beschermd Wonen	Almere
Geweldsincident	Casemanagement / Individuele begeleiding	Lelystad
Geweldsincident	Maatschappelijke Opvang	Lelystad
Calamiteit	Beschermd Wonen	Lelystad
Geweldsincident	Dagbesteding	Lelystad

Overzicht aantal calamiteiten en geweldsincidenten in 2017

Signaal gestuurde onderzoeken

In 2017 is er een start gemaakt met de signaal gestuurde onderzoeken. De leidraad 'signaal gestuurde onderzoeken' en het toetskader voor signaal gestuurde onderzoeken zijn ontwikkeld. Op basis van deze documenten zijn zes signaal gestuurde onderzoeken opgestart. Drie daarvan zijn door GGD Flevoland afgerond, bij alle aanbieders zijn er tekortkomingen in de kwaliteit van de voorziening gevonden. De andere drie onderzoeken zijn nog lopende ten tijde van het opstellen van dit verslag.

Voorziening	Locatie aanbieder
PGB Beschermd Wonen	Urk (gestart in 2016, afgerond in 2017)
Beschermd Wonen	Almere
Beschermd Wonen	Almere
Beschermd Wonen	Lelystad
Ambulante begeleiding	Noordoostpolder
Beschermd Wonen	Almere

Gesteld kan worden dat een signaal gestuurd onderzoek meer tijd in beslag neemt dan begroot is (22 uur). Bij de begroting is uitgegaan dat bij sommige onderzoeken slechts één kwaliteitseis onderzocht zou worden, en bij andere onderzoeken meerdere. De praktijk wijst uit dat een onderzoek altijd meerdere kwaliteitseisen omhelst, en dat daar in ieder geval kwaliteitseis 1 bij betrokken is (de voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht). Daarnaast is het op dit moment ook nog niet mogelijk om de

onderzoeksfase door één toezichthouder uit te voeren. Door het gebrek aan normen binnen bijvoorbeeld Beschermd Wonen is het van groot belang dat continu geschakeld wordt binnen het team Toezicht over hetgeen gevonden is. Ook is de administratieve last aanzienlijk, bijvoorbeeld het meermaals verzoeken van de aanbieders om de juiste documentatie aan te leveren en het inscannen en ordenen van dossiers van cliënten.

Proactieve onderzoeken

De kwartiermaker is binnen GGD GHOR Nederland betrokken bij de werkgroep die belast is met het ontwikkelen van toetskaders. In die hoedanigheid heeft de kwartiermaker toegang gekregen tot alle toetskaders van GGDen die de toezichtstaak uitvoeren. Daaruit is een algemeen toetskader ontwikkeld, wat per gemeente en per voorziening nog verder uitgewerkt moet worden. Eind 2017 is afgesproken dat het toetskader voor Beschermd Wonen en Ambulante Begeleiding als eerste verder ontwikkeld gaan worden. De eerste proactieve onderzoeken bij Ambulante Begeleiding staan gepland voor maart/april 2018 in Lelystad.

ONTWIKKELINGEN

Scholing

De kwartiermaker is door GGD GHOR Nederland gevraagd om namens GGD GHOR Nederland in samenspraak met de VNG een opleiding te organiseren voor (aankomende) toezichthouders. Dit bleek geen makkelijke taak omdat ook trainers nog nieuw waren in het veld van Wmo Toezicht. Uiteindelijk is het toch gelukt om een vierdaagse cursus te organiseren, die april 2017 is gestart.

Juridische standpunten

Bij het toezichthouden op de Wmo voorzieningen komen veel juridische vraagstukken naar voren. In 2017 is er helderheid gekomen over de volgende onderwerpen:

- Aanbieders en cliënten mogen niet weigeren om dossiers en notities in te laten zien;
- Camera toezicht is binnen beschermd wonen toegestaan, ook in algemene leefruimtes van cliënten;
- Gemeenten moeten een besluit nemen op de beoordeling van de toezichthoudende ambtenaar, voordat er verdere stappen ondernomen kunnen worden. Op dat besluit mag ook bezwaar en beroep aangetekend worden;
- Pro-actief toezicht bij PGB aanbieders is toegestaan;
- Het toezichthouden op PGB voorzieningen, de kwaliteitscontroles bij nieuwe PGB voorzieningen en het toewijzen van een PGB aan een burger hangen nauw met elkaar samen.

Intervisie

Binnen GGD GHOR Nederland vindt intervisie plaats met alle toezichthouders van de GGD. Daarnaast bieden de vergaderingen van GGD GHOR Nederland veel ruimte om met collega toezichthouders te kunnen sparren over inhoudelijke zaken, maar ook om procedures en leidraden op elkaar af te kunnen stemmen. Bij de vergaderingen is een afvaardiging van de VNG en IGJ aanwezig. Dit wordt als zeer waardevol gezien.