

Jaarrapportage 2023

Toezicht Kwaliteit Wmo



Jaarrapportage 2023 Toezicht Kwaliteit Wmo

April 2024



Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	De onderzoeken	7
	Inleiding	7
	Samenvatting	7
	2.1 Calamiteiten en geweldsincidentenonderzoek	7
	2.2 Preventief onderzoek	8
	2.3 Signaalonderzoek	8
	2.4 Opvolgonderzoek	9
3	Realisatie & Analyse ontvangen meldingen, periode 2021 - 2023	10
	Inleiding	10
	Samenvatting	10
	3.1 Totaal ontvangen meldingen; periode 2021 - 2023	10
	3.2 Ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten per gemeente, periode 2021 - 2023	11
	3.3 Ontvangen Calamiteiten en geweldsincidenten per soort, periode 2021 - 2023	12
	3.4 Ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten per voorziening, periode 2021 - 2023	13
4	Realisatie & Analyse onderzochte calamiteiten en geweldsincidenten in 2023	15
	Inleiding	15
	Samenvatting	15
	4.1 Totaal aantal afgeronde onderzoeken	15
5	Realisatie & Analyse Preventieve onderzoeken in 2023	17
	Inleiding	17
	Samenvatting	17
	5.1 Realisatie Preventieve onderzoeken	17
	5.2 Aanbevelingen in Preventieve onderzoeken	18
6	Realisatie & Analyse Signaalonderzoeken in 2023	19
	Inleiding	19
	Samenvatting	19
	6.1 Realisatie Signaalonderzoeken	19
	6.2 Aanbevelingen Signaalonderzoeken	20
	6.3 Overige werkzaamheden signaalonderzoek	20
	6.4 Samenwerking signaalonderzoeken met overige inspecties en toezichthouders	20
7	Realisatie & Analyse Opvolgonderzoeken in 2023	21
	Inleiding	21
	Samenvatting	21
	7.1 Realisatie opvolgonderzoek 2023	21
8	Realisatie 2023	23
	Inleiding	23
	Samenvatting	23
	8.1 Realisatie versus doelen Werkplan 2023	23

9	Projecten en thema's in 2023	24
	Inleiding	24
	Samenvatting	24
	9.1 Relevante projecten en thema's Toezicht Kwaliteit Wmo	24
10	Adviezen aan de Gemeenten	26
	Inleiding	26
	Samenvatting	26
	10.1 Adviezen aan gemeenten	26
11	Financiën	27
	11.1 Overzicht financiële verantwoording	27
	11.2 Toelichting financiën	27
	Bijlage 1 Overzicht meldingen in 2023 per gemeente, soort en voorziening	28
	Bijlage 2 Overzicht calamiteiten en gewelds-incidenten per voorziening 2021 - 2023	29
	Bijlage 3 Overzicht voltooide onderzoeken calamiteiten en geweldsincidenten in 2023	30

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Gemeenten dragen volgens deze wet onder meer zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de Wmo-voorzieningen¹ en zijn ook verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo.

De colleges van B&W van tien gemeenten van regio Haaglanden, hierna de gemeenten, hebben GGD Haaglanden aangewezen als toezichthouder voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Voor het vervullen van de functie van toezichthouder hebben de gemeenten een meerjarige dienstverleningsovereenkomst met GGD Haaglanden afgesloten.

Tot de tien gemeenten behoren:

- Den Haag
- En de gemeenten die opereren vanuit samenwerkingsverbanden met andere gemeenten:
 - Het samenwerkingsverband Toekomst Sociaal Domein: Zoetermeer, Wassenaar, Lansingerland, Leidschendam-Voorburg.
 - Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk.

Tot de aan Toezicht Kwaliteit Wmo van de GGD Haaglanden (hierna: Toezicht Kwaliteit Wmo) gemandateerde taken behoren het verrichten van preventief onderzoek, signaalonderzoek en het handelen op calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen. De afspraken en doelstellingen voor Toezicht Kwaliteit Wmo voor 2023 zijn na afstemming met het Regionaal Programma Team (hierna RPT) opgenomen in het Werkplan 2023².

Toezicht Kwaliteit Wmo rapporteert twee keer per jaar aan de gemeenten over de uitgevoerde werkzaamheden en resultaten in een halfjaarrapportage en een jaarrapportage. Deze jaarrapportage heeft als doel de gemeenten te informeren en verantwoording af te leggen over de voortgang van de realisatie van de afspraken en doelstellingen uit het Werkplan 2023. De jaarrapportage bevat informatie over gerealiseerde onderzoeken bij aanbieders en andere relevante thema's en projecten. Deze jaarrapportage beschrijft de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023.

Structuur jaarrapportage 2023:

- Hoofdstuk 2: dit hoofdstuk licht de verschillende onderzoeken toe.
- Hoofdstuk 3 tot en met 7: deze hoofdstukken behandelen de realisatie per type onderzoek.
- Hoofdstuk 8: in dit hoofdstuk worden de behaalde resultaten door Toezicht Kwaliteit Wmo vergeleken met de doelen die zijn vastgesteld in het Werkplan 2023.
- Hoofdstuk 9: hier worden relevante thema's en projecten in 2023 belicht.
- Hoofdstuk 10: dit hoofdstuk richt zich op de aanbevelingen aan de gemeenten.
- Hoofdstuk 11: biedt een overzicht van de financiële aspecten.

De hoofdstukken 2 tot en met 10 beginnen met een beknopte inleiding en een samenvatting, waardoor de kernpunten van elk hoofdstuk snel en overzichtelijk worden gepresenteerd.

¹ Artikel 2.1.1. Wmo

² Voluit: Programma van Toezicht 2023, Toezicht Kwaliteit Wmo Kwaliteit (Werkplan 2023).

Inleiding

Het waarborgen van de veiligheid, kwaliteit en continue verbetering van de zorg binnen het kader van de Wmo vereist een doeltreffend toezichtmechanisme. Dit hoofdstuk belicht verschillende vormen van toezicht, waaronder calamiteiten- en geweldsincidentenonderzoek, preventief onderzoek, signaalonderzoek en opvolgonderzoek.

Samenvatting

Dit hoofdstuk belicht de onderzoeken door Toezicht Kwaliteit Wmo:

- Calamiteiten en Geweldsincidentenonderzoek: identificatie van oorzaken, lessen trekken, herhaling voorkomen en verbeteringen stimuleren. Aanbieder voert zelfonderzoek uit, toezichthouder formuleert aanbevelingen in een onderzoeksrapport en monitort opvolging van de aanbevelingen.
- Preventief Onderzoek: vroegtijdige signalering van risico's en tekortkomingen. Toezichthouder bezoekt voorziening, voert documentenanalyse uit, formuleert aanbevelingen in een onderzoeksrapport en monitort opvolging van de aanbevelingen.
- Signaalonderzoek: systematisch onderzoek naar zorgsignalen voor inzicht in kwaliteit. Aanbieder voert desgevraagd een zelfanalyse uit en/of toezichthouder voert het onderzoek zelf uit, toezichthouder formuleert aanbevelingen in een onderzoeksrapport en monitort opvolging van de aanbevelingen.
- Opvolgonderzoek: evaluatie van opvolging aanbevelingen n.a.v. één van de hiervoor genoemde onderzoeken. Aanbieder toont implementatie van aanbevelingen aan en de bevindingen neemt Toezicht Kwaliteit Wmo op in een opvolg rapport en draagt deze over aan de gemeente.
- Toezicht Kwaliteit Wmo toetst tijdens de onderzoeken de operationele eisen, zoals omschreven in de Regionale Kwaliteitsstandaard en vormt hierover een weloverwogen oordeel.

2.1 Calamiteiten en geweldsincidentenonderzoek

2.1.1 Doel

Het onderzoek naar calamiteiten en geweldsincidenten heeft als voornaamste doel het identificeren van de oorzaken, het trekken van lessen uit de geanalyseerde incidenten, het voorkomen van herhaling door het nemen van corrigerende maatregelen en het stimuleren van aanbieders tot verbetering door middel van aanbevelingen op operationeel, beleidsmatig of structureel niveau. Hiermee beoogt het de veiligheid en kwaliteit van de zorg te waarborgen. Tijdens het onderzoek worden de operationele eisen, vastgesteld in de Regionale Kwaliteitsstandaard, en de eisen, zoals opgenomen in de contracten tussen gemeenten en aanbieders gehanteerd als richtlijn en wordt de naleving daarvan getoetst.

2.1.2 Onderzoeksproces

Na een melding van een calamiteit of geweldsincident bij Toezicht Kwaliteit Wmo voert de aanbieder een zelfonderzoek uit naar relevante feiten. De aanbieder deelt de resultaten met Toezicht Kwaliteit Wmo. Toezicht Kwaliteit Wmo neemt de bevindingen uit de zelfanalyse van de aanbieder op in een onderzoeksrapport. Dit rapport bevat analyses, conclusies en aanbevelingen, gericht op de aanbieder. Aansluitend aan dit proces monitort Toezicht Kwaliteit Wmo de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen door middel van de uitvoering van een opvolgonderzoek, eveneens bevat in een onderzoeksrapport (zie 2.4).³

³ Het hier beschreven onderzoeksproces wordt doorgaans routinematig geïnitieerd. Er bestaat de mogelijkheid dat Toezicht Kwaliteit Wmo zelf het onderzoek naar de calamiteit of het geweldsincident uitvoert, met name in gevallen waarin de aanbieder verzuimt een zelfanalyse op te stellen of wanneer de kwaliteit van de zelfanalyse als ontoereikend wordt beschouwd.

2.2 Preventief onderzoek

2.2.1 Doel

Preventief onderzoek door Toezicht Kwaliteit Wmo heeft als doel vroegtijdige signalering van mogelijke risico's en tekortkomingen in de uitvoering van de Wmo. Het streven is kwaliteitsborging, voorkoming van onregelmatigheden, aanmoediging van verbeteringen, versterking van het vertrouwen in aanbieders, ondersteuning van continue kwaliteitsverbetering en uiteindelijk het waarborgen van het welzijn en de levenskwaliteit van degenen die afhankelijk zijn van deze diensten. Preventief onderzoek draagt bij aan een proactieve aanpak en transparantie binnen de Wmo-context. Tijdens het onderzoek worden de operationele eisen, vastgesteld in de Regionale Kwaliteitsstandaard, en de eisen, zoals opgenomen in de contracten tussen gemeenten en aanbieders, gehanteerd als richtlijn en wordt de naleving daarvan getoetst.

2.2.2 Onderzoeksproces

Een preventief onderzoek houdt in dat Toezicht Kwaliteit Wmo gedurende één of, indien nodig, meerdere dagen de voorziening van de aanbieder bezoekt. De aanbieder fungeert als gastheer en leidt Toezicht Kwaliteit Wmo rond op de locatie. Tijdens het bezoek voert Toezicht Kwaliteit Wmo interviews met het bestuur, de directie, medewerkers belast met management en kwaliteit, beroepskrachten en cliënten en/of de cliëntenraad. Daarnaast voert Toezicht Kwaliteit Wmo een grondige documentenanalyse uit, waaronder zorgdossiers, zorgplannen, het kwaliteitshandboek, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en analyses van meldingen incidenten, calamiteiten en geweldsincidenten.

Toezicht Kwaliteit Wmo toetst de operationele eisen (of een selectie daarvan) uit de Regionale Kwaliteitsstandaard en vormt hierover een weloverwogen oordeel. Toezicht Kwaliteit Wmo neemt de bevindingen uit het onderzoek op in een onderzoeksrapport. Dit rapport omvat bevindingen, conclusies en aanbevelingen gericht aan de aanbieder. Aansluitend aan dit proces monitort Toezicht Kwaliteit Wmo de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen door middel van de uitvoering van een opvolgonderzoek, eveneens gevat in een onderzoeksrapport (zie 2.4).

2.3 Signaalonderzoek

2.3.1 Doel

Toezicht Kwaliteit Wmo voert een signaalonderzoek uit wanneer reden is tot zorg, voortkomend uit ontvangen signalen. Het voornaamste doel van een signaalonderzoek is het systematisch onderzoeken van deze signalen, teneinde een uitgebreid inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van de voorzieningen die door aanbieders worden geboden. Het onderzoek heeft tot doel de betrokken aanbieders te stimuleren tot een proces van leren en verbeteren. Daarnaast draagt een signaalonderzoek bij aan het maatschappelijk leren door bewustzijn te vergroten, het delen van kennis en informatie, preventie van herhaling van problemen, inzicht in kwaliteitsnormen en het stimuleren van open dialoog en samenwerking. Tijdens het onderzoek worden de operationele eisen, vastgesteld in de Regionale Kwaliteitsstandaard, en de eisen, zoals opgenomen in de contracten tussen gemeenten en aanbieders, gehanteerd als richtlijn en wordt de naleving daarvan getoetst.

De noodzaak tot het instellen van een signaalonderzoek ontstaat veelal door verontrustende signalen afkomstig uit diverse bronnen. Deze bronnen kunnen zijn:

- (Voormalige) cliënten en hun naaste omgeving.
- (Voormalige) medewerkers van aanbieders.
- Gemeentelijke instanties (contractmanagers, beleidsmedewerkers Wmo-consulenten, wijkteams).
- Huisartsen.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

2.3.2 Onderzoeksproces

Het signaalonderzoeksproces omvat diverse stappen. Toezicht Kwaliteit Wmo brengt een bezoek aan de aanbieder. Tijdens het bezoek voert Toezicht Kwaliteit Wmo interviews met het bestuur, de directie, het management, kwaliteitsmedewerkers, beroepskrachten en cliënten en/of de cliëntenraad en waar nodig krijgt Toezicht Kwaliteit Wmo een rondleiding op locatie. Daarnaast voert Toezicht Kwaliteit Wmo een grondige documentenanalyse uit gericht op het signaal, waaronder zorgdossiers, zorgplannen, het kwaliteitshandboek, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken en analyses van meldingen incidenten, calamiteiten en geweldsincidenten. Toezicht Kwaliteit Wmo beoordeelt de operationele eisen volgens de Regionale Kwaliteitsstandaard, resulterend in een gefundeerd oordeel. Toezicht Kwaliteit Wmo neemt de bevindingen uit het onderzoek op in een onderzoeksrapport. Dit rapport omvat bevindingen, conclusies en aanbevelingen gericht aan de aanbieder. Aansluitend aan dit proces monitort Toezicht Kwaliteit Wmo de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen door middel van de uitvoering van een opvolgonderzoek, eveneens gevat in een onderzoeksrapport (zie 2.4).

2.4 Opvolgonderzoek

2.4.1 Doel

Het opvolgonderzoek heeft als doel te onderzoeken in hoeverre de aanbieder de opvolging van de aanbevelingen vanuit de preventieve onderzoeken, calamiteiten- en geweldsincidentenonderzoeken en signaalonderzoeken heeft gerealiseerd. De aanbieder dient dit aantoonbaar te maken. Het opvolgonderzoek is bedoeld om de effectiviteit van genomen maatregelen na eerdere bevindingen te beoordelen en om te verifiëren of aanbevelingen daadwerkelijk zijn opgevolgd.

2.4.2 Onderzoeksproces

Na het formuleren van aanbevelingen als gevolg van een onderzoek (calamiteiten/geweldsincidentenonderzoek/preventief onderzoek/signaalonderzoek), houdt Toezicht Kwaliteit Wmo toezicht op de opvolging daarvan door de aanbieder. De aanbieder krijgt 3 maanden de tijd de opvolging van de aanbevelingen aan Toezicht Kwaliteit Wmo te presenteren. Als de aanbieder de aanbevelingen onvoldoende opvolgt, draagt Toezicht Kwaliteit Wmo de verantwoordelijkheid voor dit toezicht en eventuele passende vervolgmaatregelen over aan het contractmanagement van de gemeente.



Realisatie & Analyse ontvangen meldingen, periode 2021 - 2023

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de ontvangen calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen gedurende de periode 2021 - 2023, onderverdeeld in verschillende categorieën. De analyses in dit hoofdstuk richten zich niet op de verklaring van wijzigingen van het aantal en soort meldingen.

Samenvatting

- In de periode 2021 - 2023 wordt een afname in het aantal meldingen waargenomen, van zowel calamiteiten en geweldsincidenten als overige meldingen; 49 in 2021, 27 in 2022, 26 in 2023.
- In 2023 komen de meldingen vanuit de gemeente Den Haag (17), gevolgd door Delft (4), Westland (4) en Zoetermeer (1) (bijlage 1).
- Er is een daling zichtbaar van het aantal geweldsincidenten gedurende deze periode (21 in 2021, 5 in 2022 en 3 in 2023).
- Wat betreft het aantal suïcides wordt aanvankelijk een toename waargenomen; van 2 in 2021 naar 4 in 2022, echter stabiliseert dit aantal in 2023.
- De suïcidepogingen vertonen een geringe toename, van 4 in 2021 naar 6 in 2023.

3.1 Totaal ontvangen meldingen; periode 2021 - 2023

Tabel 1 totaal ontvangen meldingen 2021 - 2023

Categorie	2021	2022	2023
Calamiteit en Geweldsincidenten	31	19	17
Overige meldingen	18	8	9
Eindtotaal	49	27	26

Analyse tabel 1: totaal ontvangen meldingen

- In vergelijking met 2021 wordt een afname in het totale aantal meldingen waargenomen, zowel in 2022 als in 2023. In 2021 ontving Toezicht Kwaliteit Wmo 49 meldingen, een aantal dat daalde tot 27 in 2022 en nam verder af tot 26 in 2023. Gedurende 2023 werden 17 calamiteiten en geweldsincidenten geregistreerd. Dit is een lichte daling ten opzichte van de 19 meldingen in 2022.
- In het jaar 2021 ontving Toezicht Kwaliteit Wmo 18 meldingen die geclassificeerd zijn als "overige meldingen". In zowel 2022 nam dit aantal af tot 8 overige meldingen en in 2023 tot 9 overige meldingen. De melders worden doorverwezen naar de juiste instantie. Toezicht Kwaliteit Wmo documenteert en registreert de meldingen.⁴

⁴ Overige meldingen zijn: klachten, natuurlijk overlijden zonder kwaliteitsrelatie met de zorg en meldingen die buiten de definitie van een calamiteit of geweldsincident volgens de Wmo vallen.

In de hiernavolgende analyses in dit hoofdstuk worden de overige meldingen, zoals klachten en meldingen die niet vallen binnen de definitie van de Wmo, buiten beschouwing gelaten. Deze vallen buiten de scope van Toezicht Kwaliteit Wmo.

3.2 Ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten per gemeente, periode 2021 - 2023

Tabel 2 ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten per gemeente 2021 - 2023

Gemeente	2021	2022	2023
Delft	10	2	2
Den Haag	21	14	10
Pijnacker-Nootdorp	0	1	0
Westland	0	2	4
Zoetermeer	0	0	1
Overige gemeenten	0	0	0
Eindtotaal	31	19	17

Analyse tabel 2: cijfers per gemeente

De gegeven tabel toont het aantal ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten vanuit de gemeenten gedurende de jaren 2021, 2022 en 2023.

Enkele opvallende punten zijn:

- Het totaal aantal calamiteiten en geweldsincidenten gemeld vanuit de gemeente Delft 10 in 2021 naar 2 in 2022, met een verdere stabilisatie op 2 in 2023.
- Er is een duidelijke daling in aantal gemelde calamiteiten en geweldsincidenten vanuit de gemeente Den Haag, afnemend van 21 in 2021 naar 14 in 2022 en verder naar 10 in 2023.
- Er is een toename van het totaal aantal meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten vanuit de gemeente Westland van 2 in 2021 naar 4 in 2023.

In bijlage 1 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de ontvangen meldingen in 2023, onderverdeeld per gemeente en gecategoriseerd op basis van het type incident en de bijbehorende voorziening.

3.3 Ontvangen Calamiteiten en geweldsincidenten per soort, periode 2021 - 2023

Tabel 3 calamiteiten en geweldsincidenten per soort incident 2021 - 2023

Soort incident	2021	2022	2023
Geweldsincidenten	21	5 ⁵	3
Hersenletsel CVA en handelwijze medewerkers	1	0	0
Verwaarlozing	2	0	0
Suïcide	2	4	4
Suïcidepoging	4	3 ⁶	6
Overlijden	0	2	1
Valincident	0	0	2
Vermissing	1	5	1
Eindtotaal	31	19	17

Analyse tabel 3

De tabel geeft een overzicht van het aantal calamiteiten en geweldsincidenten per soort gebeurtenis gedurende de jaren 2021, 2022 en 2023.

Enkele opvallende punten zijn:

- Er is een daling van 21 geweldsincidenten in 2021 naar 5 in 2022, gevolgd door een verdere afname tot 3 in 2023.
- Er is een toename van 2 naar 4 suïcides tussen 2021 en 2022, maar het aantal blijft stabiel in 2023.
- Het aantal suïcidepogingen laat een lichte stijging zien van 4 naar 6 tussen 2021 en 2023.

5 Het gepresenteerde cijfer vertoont een afwijking ten opzichte van het corresponderende cijfer in het overzicht van de jaarrapportage 2022 (voorheen 4, nu 5). Als gevolg hiervan is het eindtotaal voor het jaar 2022 in dit overzicht eveneens aangepast (van 18 naar 19). Deze aanpassing is het resultaat van de aanvankelijke classificatie van één melding als klacht, welke na nader overleg is gekwalificeerd als een incident van geweld of grensoverschrijdend gedrag. Dit specifieke incident is door Toezicht Kwaliteit Wmo onderzocht.

6 Het gepresenteerde cijfer vertoont een afwijking ten opzichte van het corresponderende cijfer in het overzicht van de jaarrapportage 2022. Deze aanpassing is het resultaat van de aanvankelijke classificatie van een melding als suïcidepoging. Na onderzoek is gebleken dat de betrokken client was overleden en de doodsoorzaak niet uit het onderzoek naar voren is gekomen. Hierdoor is het aantal gemelde overlijdens in 2022 verhoogd van 1 naar 2 en het aantal suïcidepogingen gedaald van 4 naar 3.

3.4 Ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten per voorziening, periode 2021 - 2023

Bijlage 2 bevat een gedetailleerd overzicht van ontvangen calamiteiten en geweldsincidenten, gespecificeerd naar voorziening en soort melding, over de periode 2021 - 2023. In de hieronder volgende sub-paragrafen wordt de top 3 voorzieningen aan de hand van fragmenten uit het overzicht in bijlage 2 nader geanalyseerd.

De voorzieningen die in deze analyses centraal staan zijn:

- Ambulante Begeleiding (3.4.1)
- Beschermd Wonen (3.4.2)
- Maatschappelijke Opvang (3.4.3)

3.4.1 Ambulante Begeleiding

Tabel 4 aantallen en soort calamiteiten en geweldsincidenten Ambulante Begeleiding 2021 - 2023

Ambulante Begeleiding	2021	2022	2023
Totaal Ambulante Begeleiding	15	7	6
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	10	0	0
Verwaarlozing	1	0	0
Overlijden	0	1	0
Suicide	2	3	4
Suicidepoging	2	3	1
Vermissing	0	0	1

Analyse tabel 4; Ambulante Begeleiding

Tabel 4 geeft het aantal calamiteiten en geweldsincidenten gemeld vanuit de voorziening Ambulante Begeleiding weer.

Enkele opvallende punten zijn:

- Er is een neerwaartse trend in het aantal meldingen van Ambulante Begeleiding over de drie jaar; In 2021 waren er 15 meldingen. Dit aantal daalde tot 7 in 2022 en stabiliseerde in 2023.
- Er is een geleidelijke toename in het aantal suicides, van 2 meldingen in 2021 naar 4 meldingen in 2023.
- Hoewel er in 2022 een piek was met 3 suicidepogingen, is er een afname naar 1 melding in 2023.

3.4.2 Beschermd Wonen

Tabel 5 aantallen en soort calamiteiten en geweldsincidenten Beschermd Wonen 2021 - 2023

Beschermd Wonen	2021	2022	2023
Totaal Beschermd Wonen	11	5	3
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	8	1 ⁷	0
Verwaarlozing client	1	0	0
Suicidepoging	2	0	3
Suicide	0	1	0
Vermissing	0	3	0

⁷ Het gepresenteerde cijfer vertoont een afwijking ten opzichte van het corresponderende cijfer in het overzicht van de jaarrapportage 2022 (voorheen 0, nu 1). Als gevolg hiervan is het eindtotaal voor het jaar 2022 in dit overzicht eveneens aangepast (van 18 naar 19). Deze aanpassing is het resultaat van de aanvankelijke classificatie van één melding als klacht, wat valt onder de overige meldingen, welke na nader overleg is gekwalificeerd als een incident van geweld of grensoverschrijdend gedrag. Dit specifieke incident is door Toezicht Kwaliteit Wmo onderzocht.

Analyse tabel 5

Tabel 5 geeft het aantal calamiteiten en geweldsincidenten gemeld vanuit de voorziening Beschermd Wonen weer.

Enkele opvallende punten zijn:

- Beschermd Wonen vertoont een daling in het totaal aantal calamiteiten en geweldsincidenten; In 2021 waren er 11 meldingen, in 2022 5 meldingen en in 2023 3 meldingen.
- Het aantal suïcidepogingen was in 2022 nog nul. Dit is in 2023 met 3 toegenomen.
- Er zijn in 2023 geen suïcides gemeld vanuit Beschermd Wonen.

3.4.3 Maatschappelijke Opvang

Tabel 6 aantallen en soort calamiteiten en geweldsincidenten Maatschappelijke Opvang 2021 - 2023

Maatschappelijke Opvang	2021	2022	2023
Totaal Maatschappelijke Opvang	3	4	4
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	2	4	1 ⁸
Overig, handelwijze rondom CVA	1	0	0
Suïcidepoging	0	0	2
Niet natuurlijk overlijden	0	0	1

Analyse tabel 6

Tabel 6 geeft het aantal calamiteiten en geweldsincidenten gemeld vanuit de voorziening Maatschappelijke Opvang weer.

Enkele opvallende punten zijn:

- Het totale aantal calamiteiten en geweldsincidenten is stabiel gebleven, met 3 meldingen in 2021, 4 meldingen in 2022 en opnieuw 4 meldingen in 2023.
- Er is een toename van het aantal suïcidepogingen, stijgend van 0 in 2021 naar 2 in 2023.
- Grensoverschrijdend gedrag/geweldsincidenten tonen enige variatie, met een piek van 4 meldingen in 2022 en een afname tot 1 melding in 2023.

⁸ Dit specifieke geweldsincident is i.v.m. de maatschappelijke impact omgezet naar een signaalonderzoek. Bij de client die betrokken is bij dit incident speelden zowel zorg- en ondersteuningsbehoeften als justitiële aspecten een rol. Derhalve wordt het incident in samenwerking met de inspectie Justitie en Veiligheid uitgevoerd. Het doel is in gezamenlijkheid een compleet beeld schetsen en uiteindelijk zo nodig tot gerichte aanbevelingen komen. Zie ook hoofdstuk 6, paragraaf 6.4.

4

Realisatie & Analyse onderzochte calamiteiten en geweldsincidenten in 2023

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de onderzochte calamiteiten en geweldsincidenten gedurende de periode 2021 - 2023, onderverdeeld in verschillende categorieën.

Samenvatting

- In 2023 werden in totaal 15 onderzoeken afgerond. Van deze waren 9 meldingen uit 2022 en 6 meldingen uit 2023.⁹
- De tabel met operationele eisen (Tabel 7) maakt inzichtelijk dat Toezicht Kwaliteit Wmo in totaal 38 aanbevelingen formuleerde.
- Veiligheid en de professionele standaard zijn opvallende aandachtspunten, met respectievelijk 12 aanbevelingen elk. Dit wijst op de noodzaak om diverse aspecten van veiligheid te verbeteren en aandacht te schenken aan ethiek, kwaliteit en naleving in het handhaven van professionele normen.
- Er zijn 9 aanbevelingen gedaan op het onderwerp afstemming. Dit heeft betrekking op zowel interne afstemming als de afstemming tussen aanbieders en ketenpartners.

4.1 Totaal aantal afgeronde onderzoeken

In bijlage 3 is een gedetailleerd overzicht opgenomen van de voltooide onderzoeken naar calamiteiten en geweldsincidenten in 2023. Dit overzicht is geordend op basis van het jaar waarin de melding werd ontvangen, de gemeente en het type/soort incident. Totaal zijn 15 onderzoeken naar calamiteiten en geweldsincidenten in 2023 afgerond; 9 meldingen uit 2022 en 6 meldingen uit 2023.

Van deze onderzoeken heeft Toezicht Kwaliteit Wmo in 10 onderzoeken aanbevelingen gedaan aan aanbieders. In de overige 5 onderzoeken werden geen risico's geconstateerd, waardoor er in die onderzoeken geen aanbevelingen zijn gedaan.

Tabel 7 aanbevelingen in 10 onderzochte calamiteiten en geweldsincidenten 2023

Operationele Eis	Aantal aanbevelingen
eis 1 Veiligheid	12
eis 2 Doeltreffend	3
eis 3 Doelmatig	0
eis 4 Clientgericht	2
eis 5 Afstemming	9
eis 6 Prof. Standaard	12
eis 7 Respect client	0
Totaal aantal aanbevelingen	38

⁹ Het totale aantal onderzoeken is cumulatief en omvat zowel onderzoeken uit 2022 als uit 2023.

Analyse tabel 7

Tabel 7 toont de verschillende operationele eisen van de Regionale Kwaliteitsstandaard, samen met het aantal aanbevelingen voor elke eis.

Enkele opvallende punten zijn:

- Toezicht Kwaliteit Wmo formuleerde in totaal 38 aanbevelingen.
- Er zijn 12 aanbevelingen gedaan met betrekking tot de eis veiligheid, wat overeenkomt met 31% van het totaal. De aanbevelingen omvatten onder andere suggesties voor het uitvoeren en periodiek evalueren van een risico-inventarisatie, alsmede het opstellen van een signaleringsplan bij risico's. Daarnaast worden aanbevelingen gedaan voor een verantwoorde werkverdeling en het overwegen van een kleinschaligere opzet van de voorziening/locatie voor een veiligere omgeving. Technische aanbevelingen omvatten het vaststellen van de aanwezigheid en functionaliteit van camera's in trappenhuizen, evenals het aanpakken van problemen met portofoons.
- Het aantal aanbevelingen met betrekking tot de professionele standaard is 12 wat overeenkomt met 31% van het totaal. Tot de aanbevelingen in deze categorie behoren o.a. het opstellen of aanpassen van protocollen en werkinstructies, zoals het implementeren van een uitgebreide intake van de cliënt als integraal onderdeel van de bedrijfsvoering.

Ook is het opnemen van het gebruik van een veiligheidsplan na een suïcidepoging in het suïcidepreventie-protocol een aanbeveling. Daarnaast zijn aanbevelingen gedaan op het gebied van trainingen en bewustwordingsinitiatieven voor het personeel, gericht op onderwerpen zoals suïcidepreventie, de gedragscode, en specifieke preventie en bewustwording met betrekking tot grensoverschrijdend gedrag.

- Er zijn 9 aanbevelingen gedaan met betrekking tot de eis van afstemming, wat overeenkomt met 24% van het totaal. Deze aanbevelingen omvatten onder andere het evalueren van de methoden waarop begeleiders contact kunnen opnemen met de gemeente, bijvoorbeeld opschaling bij zogenoemde zorgmijders en aanbevelingen op het gebied van de zorg voor duidelijke communicatie met ketenpartners vanaf het begin van de ondersteuning.



Realisatie & Analyse Preventieve onderzoeken in 2023

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de gerealiseerde preventieve onderzoeken uitgevoerd in 2023 door Toezicht Kwaliteit Wmo.

Samenvatting

- In 2023 lag de focus van preventieve onderzoeken, in afstemming met het RPT, op Beschermd Wonen, Ambulante Begeleiding, en Maatschappelijke Opvang.
- Belangrijke aandachtspunten in de onderzoeken zijn de operationele eisen veiligheid, afstemming en het handhaven van professionele standaarden.
- Toezicht Kwaliteit Wmo voerde in 2023 6 preventieve onderzoeken uit. In deze onderzoeken werden 46 aanbevelingen aan aanbieders geformuleerd.
- De meeste aanbevelingen hadden betrekking op de professionele standaard (43%), opgevolgd door veiligheid (26%) en doeltreffend (13%).

5.1 Realisatie Preventieve onderzoeken

Tabel 8 aantal uitgevoerde preventieve onderzoeken 2023

Nr.	Werksoort	Opdrachtgever
1	Ambulante Begeleiding	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein
2	Beschermd Wonen	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein
3	Ambulante Begeleiding Beschermd Wonen	Den Haag (BG en BW) Toekomst Sociaal Domein (BG)
4	Ambulante Begeleiding Huishoudelijke Hulp	Toekomst Sociaal Domein (BG) Zoetermeer (HH)
5	Ambulante Begeleiding Huishoudelijke Hulp	Den Haag
6	Begeleiding	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein

Tabel 8 analyse en toelichting

Tabel 8 geeft het aantal uitgevoerde preventieve onderzoeken op werksoort en per opdrachtgever in 2023 weer. Enkele opvallende punten zijn:

- De focus bij het uitvoeren van preventieve onderzoeken voor 2023 lag in overleg met het RPT op de werksoorten Beschermd wonen, Ambulante Begeleiding en Maatschappelijke opvang. Bij deze werksoorten werden de meeste kwaliteitsrisico's geïdentificeerd, met specifieke aandacht voor veiligheidsaspecten, afstemming (zowel intern als met ketenpartners) en het handhaven van professionele standaarden.¹⁰
- Uit tabel 8 blijkt dat Toezicht Kwaliteit Wmo in 2023 6 preventieve onderzoeken heeft uitgevoerd.

5.2 Aanbevelingen in Preventieve onderzoeken

Tabel 9 aanbevelingen Preventieve onderzoeken 2023

Operationele Eis	Aantal aanbevelingen
eis 1 Veiligheid	12
eis 2 Doeltreffend	6
eis 3 Doelmatig	0
eis 4 Clientgericht	1
eis 5 Afstemming	4
eis 6 Prof. Standaard	20
eis 7 Respect client	3
Totaal aantal aanbevelingen	46

Analyse tabel 9

Tabel 9 biedt een overzicht van het aantal aanbevelingen per operationele eis, waarbij de focus ligt op verschillende aspecten van zorgverlening binnen het kader van de Wmo.

Enkele opvallende punten zijn:

- Met 20 aanbevelingen vertegenwoordigt de professionele standaard de categorie met het hoogste aantal verbeterpunten, wat overeenkomt met 43% van het totaal. De aanbevelingen omvatten diverse aspecten, zoals het melden van calamiteiten en geweldsincidenten, met specifieke aandacht voor het calamiteitenprotocol, de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten en het onder de aandacht daarvan brengen bij de beroepskrachten. Ook zijn er aanbevelingen gedaan over scholing, gericht op onvoldoende gekwalificeerde en bijgeschoolde medewerkers, evenals aanbevelingen met betrekking tot de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en Mic/Mim meldingen, met de nadruk op analyse en het delen van leerervaringen binnen de organisatie.
- Binnen de eis veiligheid zijn 12 aanbevelingen gedaan, wat overeenkomt met 26% van het totaal. De aanbevelingen omvatten het uitvoeren van een risico-inventarisatie en risico-taxatie, het opstellen van een signaleringsplan bij waargenomen risico's, de regelmatige evaluatie van deze documenten, het implementeren van duidelijke procedures en het verstrekken van informatie aan medewerkers voor dit proces.
- Binnen de eis doeltreffendheid zijn 6 aanbevelingen gedaan, wat overeenkomst met 9% van het totaal. Voorbeelden hiervan zijn aanbevelingen voor periodieke evaluaties van doelen uit het zorgplan, inclusief concrete plannen voor toekomstige verbeteringen. Daarnaast zijn er aanbevelingen voor het opnemen van rapportages in het zorgdossier.

¹⁰ Zie Programma van Toezicht 2023, Toezicht Kwaliteit Wmo Kwaliteit (Werkplan 2023).

Realisatie & Analyse Signaalonderzoeken in 2023

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de gerealiseerde signaalonderzoeken uitgevoerd in 2023 door Toezicht Kwaliteit Wmo.

Samenvatting

- In 2023 heeft Toezicht Kwaliteit Wmo aan 4 signaalonderzoeken gewerkt: 2 uit 2022, 2 uit 2023.
- 3 van deze onderzoeken zijn afgerond in 2023, één onderzoek loopt door in 2024.
- In de 3 voltooide onderzoeken zijn in totaal 52 aanbevelingen geformuleerd.
- De meeste aanbevelingen zijn gericht op de professionele standaard, gevolgd door veiligheid en doeltreffendheid.

6.1 Realisatie Signaalonderzoeken

Tabel 10 aantal uitgevoerde signaalonderzoeken 2023

Nr.	Werksoort	Opdrachtgever	Gestart in	Afgerond in	I.s.m.
1	Ambulante Begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Den Haag (BG en HH) Zoetermeer (HH)	2022	2023	GGD Rotterdam-Rijnmond
2	Ambulante Begeleiding	Den Haag	2022	2023	IGJ ¹¹
3	Maatschappelijke Ondersteuning	Den Haag	2023	–	IJ&V ¹²
4	Beschermd Wonen	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein	2023	2023	n.v.t.

Tabel 10

Tabel 10 brengt het aantal signaalonderzoeken op werksoort en opdrachtgever in kaart.

Enkele opvallende punten zijn:

- In het jaar 2023 heeft Toezicht Kwaliteit Wmo zich beziggehouden met vier complexe en omvangrijke signaalonderzoeken, waarvan twee zijn gestart in 2022 en twee in 2023.
- 3 signaalonderzoeken zijn afgerond in 2023. De opvolging van de aanbevelingen van deze onderzoeken geschiedt in 2024 middels een opvolgonderzoek.
- 1 signaalonderzoek, gestart in 2023 loopt door in 2024.
- Toezicht Kwaliteit Wmo heeft 3 signaalonderzoeken in samenwerking met andere toezichthouders en inspecteurs uitgevoerd, te weten GGD Rotterdam Rijnmond, Inspectie Justitie en Veiligheid, en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

¹¹ IGJ: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

¹² IJ&V: Inspectie Justitie en Veiligheid

6.2 Aanbevelingen Signaalonderzoeken

Tabel 11 aanbevelingen signaalonderzoeken 2023

Operationele Eis	Aantal aanbevelingen
eis 1 Veiligheid	11
eis 2 Doeltreffend	9
eis 3 Doelmatig	0
eis 4 Cliëntgericht	4
eis 5 Afstemming	4
eis 6 Prof. Standaard	19
eis 7 Respect client	5
Totaal aantal aanbevelingen	52

Tabel 11 biedt een overzicht van het aantal aanbevelingen per operationele eis. Enkele opvallende punten zijn:¹³

- In 3 signaalonderzoeken zijn 52 aanbevelingen gedaan.
- De meeste aanbevelingen hebben betrekking op de professionele standaard, daarna veiligheid en vervolgens doeltreffendheid.
- Met betrekking tot de professionele standaard zijn 19 aanbevelingen (37% van het totaal aantal aanbevelingen) gedaan met betrekking tot MIC- en MIM-meldingen, waarbij de focus ligt op het analyseren van deze meldingen en het delen van leerervaringen die daaruit voortkomen. Daarnaast waren bij 2 aanbieders de VOG's niet op orde en zijn er aanbevelingen gedaan op (bij)scholing.
- 21% van de aanbevelingen (11 van 52) betreft veiligheid, met een focus op risicoanalyse en signaleringsplannen. Dit omvat het afnemen, actueel houden en opnemen van deze documenten in het zorgdossier.
- In 17% (9 van de 52) van de aanbevelingen gaat het over doeltreffendheid, zoals het actueel houden van zorgdossiers en het SMART beschrijven van doelen in het zorgplan.

6.3 Overige werkzaamheden signaalonderzoek

Toezicht Kwaliteit Wmo heeft voor 2 ontvangen signalen voorbereidingen getroffen met het oog op de mogelijkheid van een signaalonderzoek. Eén van de signalen heeft niet geleid tot een daadwerkelijk onderzoek. Het tweede signaal staat gepland voor een nader te verrichten signaalonderzoek in 2024.

6.4 Samenwerking signaalonderzoeken met overige inspecties en toezichthouders

Toezicht Kwaliteit Wmo werkte ten behoeve van de hier boven genoemde signaalonderzoeken nauw samen met verschillende rijksinspecties, waaronder de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie Justitie en Veiligheid, en andere Wmo-toezichthouders van diverse GGD'en. Deze samenwerking resulteert in een grondige en goed gecoördineerde aanpak van signalen. Door gezamenlijk expertise en middelen in te zetten kan meer informatie worden verzameld en de complexiteit van signalen beter worden ingeschat. Door gezamenlijk te onderzoeken worden de toezichtslasten voor aanbieders verminderd. De samenwerking met de Inspectie Justitie en Veiligheid was nieuw voor Toezicht Kwaliteit Wmo. Deze samenwerking ontstond naar aanleiding van een ernstig incident met maatschappelijke impact. Toezicht Kwaliteit Wmo voerde in gezamenlijkheid met de Inspectie Justitie & Veiligheid een signaalonderzoek uit. Bij de betrokken cliënt speelden zowel zorg- en ondersteuningsbehoeften als justitiële aspecten een rol. Het gezamenlijke doel is om een alomvattend beeld te vormen en, indien nodig, gerichte aanbevelingen te formuleren.

¹³ Het aantal signaalonderzoeken is laag. Het is dus lastig betrouwbare analyses te maken en conclusies te trekken die representatief zijn voor bredere situaties. De beperkte omvang van de gegevens kan leiden tot vertekeningen en maakt het lastig om patronen of trends vast te stellen. De lezer dient hier rekening mee te houden.

Realisatie & Analyse Opvolgonderzoeken in 2023

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de gerealiseerde opvolgonderzoeken uitgevoerd in 2023 door Toezicht Kwaliteit Wmo.

Samenvatting

- In 2023 voerde Toezicht Kwaliteit Wmo 13 opvolgonderzoeken uit.
- Van de uitgevoerde opvolgonderzoeken waren er 3 gerelateerd aan calamiteiten/geweldsincidenten, 8 aan preventieve onderzoeken en 2 aan signaalonderzoeken.
- 8 aanbieders volgden de aanbevelingen adequaat op.
- Bij 5 aanbieders bleek de opvolging van aanbevelingen toereikend.
- De resultaten van de opvolgonderzoeken zijn overgedragen aan het contractmanagement volgens afspraken met de gemeenten.

7.1 Realisatie opvolgonderzoek 2023

Tabel 11 aantal uitgevoerde opvolgonderzoeken 2023

Nr.	Initiële onderzoek	Werksoort	Opdrachtgever
1	Signaalonderzoek	Beschermd Wonen	Den Haag
2	Signaalonderzoek	Ambulante Begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Den Haag (BG en HH) Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker Nootdorp en Rijswijk (BG en HH) Toekomst Sociaal Domein (BG) Zoetermeer (HH) Lansingerland (HH) Leidschendam-Voorburg (HH)
3	Preventief onderzoek	Beschermd Wonen	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein
4	Preventief onderzoek	Ambulante begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Den Haag (BG en HH) Toekomst Sociaal Domein (BG)
5	Preventief onderzoek	Ambulante begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Toekomst Sociaal Domein (BG) Zoetermeer (HH)
6	Preventief onderzoek	Ambulante Begeleiding en Dagbesteding	Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein
7	Preventief onderzoek	Ambulante Begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Den Haag (HH en BG) Toekomst Sociaal Domein (BG)

Nr.	Initiële onderzoek	Werksoort	Opdrachtgever
8	Preventief onderzoek	Ambulante Begeleiding en Huishoudelijke Hulp	Den Haag (BG en HH) Leidschendam-Voorburg (HH)
9	Preventief onderzoek	Huishoudelijke Hulp en Dagbesteding	Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk (DB en HH) Toekomst Sociaal Domein (DB)
10	Preventief onderzoek	Ambulante Begeleiding	Den Haag Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk Toekomst Sociaal Domein
11	Calamiteit	Ambulante begeleiding	Den Haag
12	Geweldsincident	MO Winteropvang	Den Haag
13	Calamiteit	Beschermd wonen	Den Haag

Tabel 11 analyse en toelichting

Het aantal opvolgonderzoeken per categorie en opdrachtgever is af te lezen in de tabel.

Enkele opvallende punten zijn:

- Toezicht Kwaliteit Wmo werkte in 2023 aan 13 opvolgonderzoeken, 12 zijn gestart in 2023 en en 1 opvolgonderzoek ving aan in 2022 maar liep door in 2023.
- 3 opvolgonderzoeken vonden plaats n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, 8 opvolgonderzoeken n.a.v. preventieve onderzoeken en 2 opvolgonderzoeken n.a.v. een signaalonderzoek.
- 1 opvolgonderzoek wat n.a.v. een signaalonderzoek plaatsvond nam meer tijd in beslag dan gebruikelijk. De betrokken aanbieder is gedurende 5 maanden gemonitord op de opvolging van de aanbevelingen uit het signaalonderzoek, dit vanwege de kwetsbaarheden en het daarop gestelde hoge aantal aanbevelingen. Dit opvolgonderzoek zal naar verwachting afgerond worden in 2024.
- 8 aanbieders volgden de aanbevelingen voldoende op. Desondanks bleek bij 5 aanbieders dat de opvolging matig en/of onvoldoende was. Overeenkomstig de gemaakte afspraken met de betrokken gemeenten, zijn deze bevindingen overgedragen aan het betrokken contractmanagement.

Inleiding

Het Werkplan 2023 dient als leidraad voor de operationele uitvoering van de werkzaamheden van Toezicht Kwaliteit Wmo in 2023. Een essentieel aspect van het Werkplan 2023 is de vaststelling van doelstellingen die moeten worden bereikt. Dit hoofdstuk evalueert de realisatie van de doelstellingen gedurende de verslagperiode.

Samenvatting

- In 2023 verrichte Toezicht Kwaliteit Wmo totaal 46 onderzoeken, dat is 2 minder dan gepland.
- Het aantal ontvangen calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen lag in 2023 hoger dan gepland.
- De realisatie preventief onderzoek is in 2023 lager dan was gepland.
- Voor signaalonderzoeken en opvolgonderzoeken ligt de realisatie dicht bij het doel.

8.1 Realisatie versus doelen Werkplan 2023

Tabel 12 overzicht realisatie versus doelen Werkplan 2023

Soort onderzoek	Werkplan 2023	Realisatie 2023
Calamiteiten en Geweldsincidenten en overige meldingen	22	26
Preventief Onderzoek	10	6
Signaal Onderzoek	3	2
Opvolg Onderzoek	13	12
Totaal	48	46

Tabel 12

De tabel geeft inzicht in de realisatie versus het Werkplan 2023 op het aantal onderzoeken wat is gestart in 2023.¹⁴ Enkele opvallende punten zijn:

- Het aantal in 2023 ontvangen meldingen van calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen bedraagt 26. Dit cijfer ligt hoger dan de begroting in het werkplan 2023.
- Er is een achterblijvende realisatie in vergelijking met het geplande aantal preventieve onderzoeken. Gerealiseerd zijn 6 onderzoeken. Dat is 4 onderzoeken minder dan gepland.
- Het aantal uitgevoerde signaalonderzoeken ligt dicht bij het geplande doel uit het Werkplan 2023.
- Het aantal uitgevoerde opvolgonderzoeken ligt dicht bij het geplande doel uit het Werkplan 2023.
- Algemeen kan worden gesteld dat de totale realisatie (46) in 2023 net onder het geplande totaal (48) ligt. Dit wijst erop dat Toezicht Kwaliteit Wmo redelijk dicht bij de gestelde doelen is gebleven.

Toelichting op de realisatie 2023:

De focus heeft in 2023 naast het realiseren van de doelstellingen uit het werkplan 2023, tevens gelegen op de evaluatie en het herschrijven van de Regionale Kwaliteitsstandaard en het Regionale Calamiteitenprotocol. Vanwege de complexiteit en de brede betrokkenheid van o.a. aanbieders, gemeenten en juristen hebben deze projecten veel tijd in beslag genomen.¹⁵

¹⁴ In dit overzicht zijn de onderzoeken die Toezicht Kwaliteit Wmo startte in 2022, maar nog doorliepen in 2023 niet meegenomen. Dit betreft 9 onderzoeken naar calamiteiten en geweldsincidenten, 2 signaalonderzoeken.

¹⁵ Voor meer informatie over deze projecten zie hoofdstuk 9.

Inleiding

Het volgende hoofdstuk biedt een overzicht van de belangrijkste projecten en thema's waarmee Toezicht Kwaliteit Wmo zich bezighield in 2023.

Samenvatting

- In 2023 heeft Toezicht Kwaliteit Wmo in samenwerking met met gemeenten, enkele aanbieders en juridische experts het Regionale Calamiteitenprotocol 2017 en de Regionale Kwaliteitsstandaard 2019 geëvalueerd en herzien. De herziene documenten zijn aan het RPT overgedragen voor vaststelling daarvan door de gemeenten.
- In mei 2023 is het nieuwe beleidskader Toezicht Kwaliteit Wmo naar de Tweede Kamer gestuurd, met een aankondiging van wetswijziging en een stimuleringsprogramma. Het programma dat loopt tot 2026.
- In 2023 vonden intervisie bijeenkomsten voor GGD toezichthouders plaats o.l.v. de GGD Ghor met als doel het stimuleren van collegiale consultatie en probleemoplossing.
- Het ministerie van VWS bereidt een conceptwetsvoorstel Wmo-toezicht voor, inclusief openbaarmaking van rapporten.
- Toezicht Kwaliteit Wmo werkte in 2023 nauw samen met Inspecties IGJ en IJ&V en andere GGD-toezichthouders, resulterend in efficiënter en effectiever onderzoek door de bundeling van middelen en expertise en resulterend in het delen van kennis en ervaring dat soms leidde tot kritische evaluaties van interne processen.
- GGD Haaglanden ontving in 2023 het CIO-certificaat voor het naleven van de ISO 9001:2015-eisen, beoordeeld volgens de CIO Maatstaf 2016.
- Toezicht Kwaliteit Wmo onderzoekt momenteel de mogelijkheden tot het gebruik van TMO, een web-based programma, ter ondersteuning van het registratiesysteem met diverse functies.

9.1 Relevante projecten en thema's Toezicht Kwaliteit Wmo

Calamiteitenprotocol en Regionale Kwaliteitsstandaard

2023 stond voor Toezicht Kwaliteit Wmo grotendeels in het teken van het project Evaluatie en Herziening van het Regionale Calamiteitenprotocol 2017 en Regionale Kwaliteitsstandaard 2019. Voor dit project voerde Toezicht Kwaliteit Wmo een uitgebreide evaluatie uit van de documenten, waarbij gemeenten, geselecteerde aanbieders en juridische experts zijn betrokken. Dit was een omvangrijk project waarbij intensieve samenwerking nodig was. Als resultaat van deze inspanningen heeft Toezicht Kwaliteit Wmo het definitief herziene Regionale Calamiteiten- en Geweldsincidentenprotocol en de Regionale Kwaliteitsstandaard opgesteld. Deze documenten zijn voor de vaststelling daarvan door de colleges van de gemeenten aangeboden aan het RPT.

Informatie van de GGD GHOR; Nieuw Beleidskader

In februari 2023 is het nieuwe beleidskader Toezicht Kwaliteit Wmo¹⁶ vastgesteld en in mei 2023 naar de Tweede Kamer gestuurd. Het beleidskader kondigt een wetswijziging en stimuleringsprogramma aan. De GGD GHOR is begonnen met onderwerpen waar geen wetswijziging voor nodig is. Het programma duurt tot 2026.

¹⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/02/28/beleidskader-wmo-toezicht-kwaliteitstoezicht>

Activiteiten omvatten onder andere:

- Het ontwikkelen van een landelijk model toetsingskader, dat als basis dient voor lokale aanpassingen door toezichthouders, in overeenstemming met gemeentelijke verordeningen. Toezicht Kwaliteit Wmo heeft input geleverd voor het conceptuele model.
- Het helpen van gemeenten bij het praktisch vormgeven van het proces van openbaarmaking van toezichtsrapporten.
- Het bieden van hulp bij de inrichting van toezicht en handhavingsbeleid.
- Het bevorderen van samenwerking tussen Wmo-toezichthouders.
- Het toerusten van gemeenten bij de organisatie van toezicht en samenwerking.

Informatie van de GGD GHOR; Leernetwerk

In 2023 organiseerde VWS gesubsidieerde intervisie, begeleid door GGD GHOR Nederland, als reactie op aanbevelingen van IGJ ter verbetering van het Wmo-toezicht. GGD GHOR Nederland heeft een leernetwerk voor Wmo-toezichthouders gefaciliteerd van oktober 2020 tot december 2021 en deze ondersteuning voortgezet in 2023. Het leernetwerk omvatte diverse activiteiten, waaronder online intervisiesessies, coördinatie, een livebijeenkomst, online bijeenkomsten, een werkbijeenkomst, en ondersteuning van de ‘koplopers groep’ toezichthouders. Het hoofddoel was het stimuleren van collegiale consultatie en probleemoplossing, met de intentie toezichthouders in staat te stellen zelfstandig de intervisie voort te zetten na deze periode. Toezicht Kwaliteit Wmo nam deel aan deze sessies.

Openbaarmaking Onderzoeksrapporten

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is gestart met de ambtelijke voorbereiding van het conceptwetsvoorstel Wmo-toezicht, waarbij openbaarmaking van rapporten een integraal onderdeel vormt. In februari 2024 zal de concepttekst worden geformuleerd, waarna het voorstel het volledige wetgevingsproces moet doorlopen. De definitieve inwerkingtreding van de wet zal daarom enige tijd vergen. Ter voorbereiding op deze wetgeving heeft Toezicht Kwaliteit Wmo een memo met de titel “Openbaarmaking onderzoeksrapporten” opgesteld voor het RPT.

Samenwerking

In 2023 werkte Toezicht Kwaliteit Wmo nauw samen met gemeenten, Rijks-toezichthouders, en Wmo-toezichthouders uit andere regio's en aanbieders. Deze samenwerking strekte zich uit tot signalerings- en preventief onderzoek, evenals het verstrekken van input en feedback op projecten, zoals de herziening van het calamiteitenprotocol en de kwaliteitsstandaard.

De samenwerking met inspecties en toezichthouders draagt bijvoorbeeld bij aan efficiënter en effectiever onderzoek, omdat middelen en expertise worden gebundeld en de onderzoekslasten bij aanbieders door de samenwerking verminderd. Het delen van kennis en ervaring heeft in sommige gevallen geleid tot een kritische evaluatie van interne processen, methodologieën en documenten.

Audit

GGD Haaglanden heeft het CIIO-certificaat ontvangen voor het voldoen aan de ISO 9001:2015-eisen, beoordeeld aan de hand van de CIIO Maatstaf 2016. Het certificaat is geldig van 22 juni 2021 tot en met 22 juni 2024 en omvatte een audit van de gehele organisatie, inclusief Toezicht Kwaliteit Wmo. De tussentijdse audit in april 2023 is goed afgesloten. In april 2024 vindt de her-certificering plaats.

Registratiesysteem, TMO

Toezicht Kwaliteit Wmo heeft behoefte aan een registratiesysteem ter ondersteuning van het primaire proces. GGD Amsterdam ontwikkelde een web-based ondersteuningsprogramma om toezicht op de Wmo uit te voeren. Het programma biedt verschillende functies, zoals het registreren van werksoorten en aanbieders, het plannen en vastleggen van activiteiten, het beheer van planning en uitvoering, het opstellen van rapporten en het genereren van managementinformatie. Toezicht Kwaliteit Wmo heeft eind 2023 de contracten ontvangen. Deze worden op dit moment intern beoordeeld.

Inleiding

Op basis van de onderzoeksbevindingen doet Toezicht Kwaliteit Wmo de volgende adviezen aan de gemeenten.

Samenvatting

Toezicht Kwaliteit Wmo doet aan de gemeenten naar aanleiding van onderzoeksbevindingen de volgende adviezen:

- Benadruk bij aanbieders het Regionale calamiteiten- en geweldsincidentenprotocol en Regionale Kwaliteitsstandaard bij aanbieders.
- Monitor bij aanbieders de formulering van doelen in zorgplannen en evaluaties door aanbieders, gebruikmakend van de SMART-methode of een vergelijkbare aanpak.
- Wijs aanbieders op de noodzaak van regelmatige risicoanalyses en signaleringsplannen bij waargenomen risico's voor cliëntveiligheid en proactieve zorgverlening.
- Controleer en valideer periodiek de VOG's van medewerkers bij gecontracteerde aanbieders.
- Stel voor aanbieders heldere scholingseisen vast, afgestemd op de doelgroep(en), en bevorder regelmatige bij- en nascholing.

10.1 Adviezen aan gemeenten

Toezicht Kwaliteit Wmo adviseert de gemeenten en daarmee de inkoopverbanden om:

- Het protocol voor calamiteiten en geweldsincidenten, evenals de kwaliteitsstandaard en de daaruit voortvloeiende eisen, met name bij (PGB-) aanbieders onder de aandacht te blijven brengen. Hierdoor wordt gewaarborgd dat de betreffende richtlijnen en standaarden goed verankerd blijven in het bewustzijn van de aanbieders, wat bijdraagt aan de bevordering van een veilige en kwalitatief hoogwaardige zorgverlening.
- Aanbieders erop te wijzen doelen in zorgplannen en evaluaties via de SMART-methode¹⁷, of een ander daarvoor bestemde methodiek, te formuleren. Dit bevordert een duidelijke en meetbare aanpak van de zorgverlening, waardoor de effectiviteit van de zorg beter kan worden beoordeeld en doelgerichter gewerkt kan worden. Monitor als gemeente of de aanbieders hieraan voldoen wanneer er zorgplannen of evaluaties worden aangeleverd door de aanbieder aan de gemeente.
- Bij aanbieders het belang en de verplichting te benadrukken om risicoanalyses uit te voeren en signaleringsplannen op te stellen bij waargenomen risico's. Dit draagt bij aan de veiligheid van de cliënten.
- Bij aanbieders regelmatig de VOG's van medewerkers van gecontracteerde aanbieders door middel van een steekproef te controleren en te valideren om ervoor te zorgen dat de zorgverleners die betrokken zijn bij de dienstverlening aan kwetsbare groepen nog steeds voldoen aan de integriteitseisen.
- Duidelijke scholingseisen vast te stellen voor aanbieders en hun medewerkers, met als doel transparante criteria te hanteren die de kwaliteit en veiligheid van de zorg versterken. Zorg ervoor dat deze scholingseisen aansluiten bij de specifieke behoeften van de doelgroep(en) die bediend worden. Moedig aanbieders aan om regelmatig bij- en nascholingsmogelijkheden aan te bieden aan hun medewerkers, gericht op het bevorderen van professionele ontwikkeling en het actueel houden van relevante kennis en vaardigheden.

¹⁷ De SMART-methode is een acroniem dat wordt gebruikt als een richtlijn voor het formuleren van doelstellingen. Elk van de letters in "SMART" staat voor een specifiek kenmerk dat een doelstelling moet hebben om effectief te zijn. De term SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

11.1 Overzicht financiële verantwoording

Lasten Toezicht kwaliteit Wmo 2023

Type onderzoek/actie	Offerte		Verantwoording	
	Aantal	€	Aantal	€
Toezicht		466.825		
Calamiteitsonderzoeken	22		26	
Preventieve onderzoeken	10		6	
Signaalonderzoeken	3		2	
Opvolgonderzoeken	13		12	
Verantwoording, afstemming en ontwikkeling		72.427		
Organisatie		23.888		
Totaal		563.140		497.815

Baten Toezicht kwaliteit Wmo 2023

Gemeente	Offerte		Verantwoording	
		€		€
Delft		67.942		67.943
Den Haag		293.439		293.000
Leidschendam-Voorburg		28.686		28.686
Midden-Delfland		7.291		7.290
Pijnacker-Nootdorp		21.165		21.164
Rijswijk		21.315		21.315
Wassenaar		10.144		10.145
Westland		42.099		42.099
Zoetermeer		47.064		47.065
Lansingerland		23.994		23.993
Totaal		563.140		562.700

11.2 Toelichting financiën

In 2023 is € 497.815 besteed, wat lager is dan de oorspronkelijke begroting van € 563.140. Dit betekent dat de werkelijke uitgaven ongeveer 11,6% lager waren dan de oorspronkelijke begroting. Dit heeft te maken met:

- Het aantal uitgevoerde onderzoeken in verschillende categorieën is lager dan oorspronkelijk gepland (zie hoofdstuk 8). Hierdoor zijn er minder kosten gemaakt voor het uitvoeren van deze onderzoeken, wat heeft bijgedragen aan de lagere totale uitgaven.
- Een afwijking op de salariskosten i.v.m. de sabbatical van de senior toezichthouder.

Over het algemeen liggen de inkomsten en uitgaven redelijk in lijn met de begroting, met kleine afwijkingen die binnen aanvaardbare marges vallen.

Bijlage 1

Overzicht meldingen in 2023 per gemeente, soort en voorziening

Nr.	Gemeente	Soort Incident	Voorziening
1	Westland	Suicidepoging	Ambulante Begeleiding
2	Westland	Suicide	Ambulante Begeleiding
3	Den Haag	Niet natuurlijke dood	Noodopvang
4	Delft	Suicide	Ambulante Begeleiding
5	Zoetermeer	Geweldsincident/Grensoverschrijdend gedrag	Huishoudelijke ondersteuning
6	Den Haag	Geweldsincident/Grensoverschrijdend gedrag	Dagbesteding
7	Den Haag	Overige melding; voldoet niet aan definitie.	Beschermd wonen
8	Den Haag	Incident met handbike	Hulpmiddel
9	Den Haag	Overige melding; geen Wmo	Geen Wmo
10	Delft	Overige melding; voldoet niet aan definitie	Noodopvang
11	Den Haag	Suicidepoging	Noodopvang
12	Westland	Suicide	Ambulante Begeleiding
13	Den Haag	Incident met dodelijke afloop; Omgezet naar signaalonderzoek	Dagopvang
14	Den Haag	Overige melding; voldoet niet aan definitie calamiteit	Beschermd Wonen
15	Delft	Overige melding; voldoet niet aan definitie	Noodopvang
16	Den Haag	Overige melding; voldoet niet aan definitie	Ambulante Begeleiding
17	Den Haag	Overige melding; voldoet niet aan definitie	Beschermd wonen
18	Den Haag	Suicidepoging	Noodopvang
19	Westland	Suicide	Ambulante Begeleiding
20	Den Haag	Voldoet niet aan de definitie	Beschermd wonen
21	Delft	Vermissing	Ambulante Begeleiding
22	Den Haag	Suicidepoging (mogelijk)	Beschermd wonen
23	Den Haag	Overige melding: Klacht (hulpmiddel)	Hulpmiddel
24	Den Haag	Suicidepoging	Beschermd wonen
25	Den Haag	Suicidepoging	Beschermd wonen
26	Den Haag	Valincident	Wonen Basis + begeleiding

Bijlage 2

Overzicht calamiteiten en geweldsincidenten per voorziening 2021 - 2023

Voorziening	2021	2022	2023
Ambulante Begeleiding	15	7	6
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	10	0	0
Verwaarlozing	1	0	0
Overlijden	0	1	0
Suicide	2	3	4
Suïdepoging	2	3	1
Vermissing	0	0	1
Beschermd Wonen	11	5	3
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	8	1 ¹⁸	0
Verwaarlozing client	1	0	0
Suïdepoging	2	0	3
Suicide	0	1	0
Vermissing	0	3	0
Dagbesteding	0	1	1
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	0	0	1
Vermissing	0	1	0
Huishoudelijke hulp	0	0	1
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	0	0	1
Hulpmiddel	0	0	1
Valincident met hulpmiddel	0	0	1
Maatschappelijke opvang	3	4	4
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	2	4	1
Overig, handelwijze rondom CVA	1	0	0
Suïdepoging	0	0	2
Niet natuurlijk overlijden	0	0	1
Wonen Plus (begeleid wonen/kortdurende opvang)	2	2	0
Grensoverschrijdend gedrag/Geweldsincident	1	0	0
Suïdepoging	0	1	0
Vermissing	1	1	0
Wonen Basis	0	0	1
Val incident	0	0	1
Eindtotaal	31	19	17

18 Het gepresenteerde cijfer vertoont een afwijking ten opzichte van het corresponderende cijfer in het overzicht van de jaarrapportage 2022 (voorheen 0, nu 1). Als gevolg hiervan is het eindtotaal voor het jaar 2022 in dit overzicht eveneens aangepast (van 18 naar 19). Deze aanpassing is het resultaat van de aanvankelijke classificatie van één melding als klacht, wat valt onder de overige meldingen, welke na nader overleg is gekwalificeerd als een incident van geweld of grensoverschrijdend gedrag. Dit specifieke incident is door Toezicht Kwaliteit Wmo onderzocht.

Bijlage 3

Overzicht voltooide onderzoeken calamiteiten en geweldsincidenten in 2023

Meldingen 2023

Nr	Locatie	Situatie	Werksoort
1	Westland	Suïcidepoging	Ambulante Begeleiding
2	Westland	Suïcide	Ambulante Begeleiding
3	Delft	Suïcide	Ambulante Begeleiding
4	Zoetermeer	Grensoverschrijdend gedrag	Huishoudelijke Hulp
5	Den Haag	Niet natuurlijke dood	Noodopvang/mo
6	Westland	Suïcide	Ambulante Begeleiding

Meldingen 2022

Nr	Locatie	Situatie	Werksoort
1	Den Haag	Grensoverschrijdend gedrag/geweld	Winteropvang
2	Den Haag	Suïcidepoging	Kortdurende Opvang
3	Pijnacker-Nootdorp	Vermissing	Dagbesteding
4	Den Haag	Grensoverschrijdend gedrag	Noodopvang
5	Den Haag	Vermissing	Beschermd Wonen
6	Den Haag	Grensoverschrijdend gedrag (was klacht, later als grensoverschrijdend gedrag onderzocht)	Beschermd Wonen
7	Den Haag	Overlijden cliënt	Ambulante Begeleiding
8	Den Haag	Overlijden	Ambulante Begeleiding
9	Den Haag	Suïcide	Beschermd Wonen

Colofon

Dit rapport is een uitgave van:

GGD Haaglanden

Toezicht Wmo

Westeinde 128

2512 HE Den Haag

(070) 353 72 24

toezichtwmo@ggdhaaglanden.nl

Overname van gegevens is toegestaan,
mits voorzien van duidelijke bronvermelding

Den Haag, april 2024