

Jaarverslag 2018 Wmo-toezicht

Het jaar 2018

Dit jaar stond in het teken van ontwikkeling en de praktijk. We hebben door de *pilot proactief toezicht* en alle onderzoeken die we mochten doen veel geleerd en gedaan, wat ook betekende dat we onze werkwijze verder ontwikkelden tot mooie producten.

Onze missie is en blijft om de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor burgers zo goed mogelijk te krijgen en te houden. Dit doen we door samen te werken met deze burgers, met zorgaanbieders en gemeenten, maar ook door kritisch onderzoek te doen naar de kwaliteit van de zorg en ondersteuning.

Het jaar 2018 was ook het jaar van het uitbreiden van de bekendheid van de meldplicht voor calamiteiten en geweldsincidenten. Dit resulteerde in een toename van meldingen van tien in 2017 naar 29 in 2018. We gaan in 2019 voor nog meer bekendheid en bereidheid tot melden!

De resultaten van 2018



Ontwikkeling en samenwerking

We ontwikkelden de werkwijze voor de kwaliteitsonderzoeken verder, en ook de bijbehorende rapporten. Dit draagt bij aan een eenduidige werkwijze en de kwaliteit van de rapporten.

Het basistoetsingskader ontwikkelden we ook; we kunnen het op basis van de lokale kleur en speerpunten van een gemeente aanpassen, maar het is de basis van de kwaliteitsonderzoeken.

We werkten samen met gemeenten in de *Werkgroep proactief toezicht*, maar ook rond beleidsadvies, kwaliteitsonderzoek en calamiteitenonderzoek. Met de gemeente Tilburg voerden we samen onderzoeken uit, zodat we de rechtmatigheid én de kwaliteit bij aanbieders konden toetsen.

We deelden onze kennis met de toezichthouders van alle GGD'en in Nederland en werkten samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



Hart voor Brabant

Wat viel op?

De onderzoeken die we uitvoerden, binnen de pilot en de onderzoeken in opdracht, laten zien dat er bij alle aanbieders verbeterpunten zijn op het gebied van de kwaliteit. Voorbeelden hiervan zijn:

- medewerkers niet gekwalificeerd;
- ontbreken van verklaringen omtrent gedrag;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling niet in orde of niet aanwezig;
- onvoldoende werkend overdrachtssysteem binnen organisaties;
- onvoldoende afstemming indien meerdere hulpverleners betrokken zijn;
- onvoldoende of onbegrijpelijke informatievoorziening voor cliënten;
- onbekendheid met de meldplicht voor calamiteiten en geweldincidenten;
- het ontbreken van actueel kwaliteitsbeleid.

Ook hebben we op basis van de onderzoeken onze zorgen geuit over het persoonsgebonden budget (PGB), vooral over de regie door kwetsbare burgers op hun PGB.

De algemene kwaliteitseisen uit de Wmo zijn niet rechtstreeks van toepassing voor PGB-aanbieders. In de verordeningen en beschikkingen van gemeenten staan geen of nauwelijks kwaliteitseisen voor deze opdrachtnemers, deels ook omdat ze volgens de wet geen aanbieder zijn. Dit brengt met zich mee dat de kwaliteit nauwelijks op voorwaarden te toetsen is.

Goede kwaliteit van zorg begint bij de toegang. Professionals in deze toegangsteams zijn vaak niet op de hoogte van de kwaliteitseisen en wat ze hierover in hun onderzoek moeten vastleggen. Ook blijkt uit onderzoek en signalen dat veel professionals moeite hebben met de toetsing van het recht op verstrekking van PGB.

Veel gemeenten kiezen ervoor om geen kwaliteitsonderzoek uit te (laten) voeren. Hier maken we ons zorgen over. We hebben in de praktijk ervaren dat (gecontracteerde) aanbieders niet voldoen aan alle (minimale) kwaliteitseisen. Onderzoek leidt tot kwaliteitsverbetering.

Het LOEP overleg, wat als actie voor 2018 was vastgelegd, is in geen enkele gemeente tot stand gekomen. Wij zijn nog steeds van mening dat toezicht, beleid, inkoop, contractmanagement en toegang nauw met elkaar verbonden moeten zijn. Als GGD willen we hier in 2019 nog steeds graag aan deelnemen.

Hoe verder in 2019?

- Aanbieders en zorgverleners melden de calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden binnen de Wmo-zorg. Dit willen we bereiken door nog meer bekendheid, maar ook door met elkaar te ervaren dat een onderzoek kwaliteitsverbetering oplevert.
- Meer onderzoeken naar kwaliteit van aanbieders, zodat burgers de zorg en ondersteuning krijgen waar zij recht op hebben.
- Adviseren en meedenken met gemeenten over het zo optimaal mogelijk uitvoeren van toezicht op de kwaliteit, ook van het PGB.
- Toewerken naar het openbaar maken van de rapporten van de kwaliteitsonderzoeken. Door transparantie de burger te ondersteunen bij het maken van een keuze voor een aanbieder.
- Verbetering kennis over kwaliteit en toezicht bij de professionals die een rol spelen in de toegang tot de Wmo.
- Onderzoeken hoe we de samenwerking met de andere GGD 'en op het gebied van Wmo-toezicht kunnen uitbreiden.
- We blijven kennis delen tijdens de landelijke bijeenkomsten voor Wmo-toezichthouders.
- Alle goede samenwerkingsvormen met gemeenten en andere partijen continueren.

"Allereerst wil ik zeggen dat het een helder rapport is. We zijn blij aan dit onderzoek onderworpen te zijn geweest. Schept ook voor ons (meer) duidelijkheid. Wellicht (hopelijk) draagt e.e.a. bij aan stukje vertrouwen richting ons door 'partijen'."
(door aanbieder beschermd wonen)