



Onderwerp Jaarverslag 2017 Toezicht op Calamiteiten en  
Geweld in het kader van de Wmo

Steller A. de Haan

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 61 36 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 7037843

Datum 11-7-2018

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u middels de jaarlijkse rapportage over het toezicht op Wmo-zorg en -ondersteuning in geval van calamiteiten en geweld in 2017. Het gaat hierbij om calamiteiten of voorvallen van geweld die zich voordoen bij het leveren van zorg en ondersteuning, en die door aanbieders bij de toezichthouder zijn gemeld. Wij gaan in op de meldingen die in 2017 zijn binnengekomen.

#### *Toezicht op grond van de Wmo*

Met de decentralisatie van zorgtaken zijn de gemeenten met ingang van 2015 integraal verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de geboden voorzieningen en op de handhaving na gebleken overtredingen bij het gebruik van zorggeld. In de afgelopen drie jaar heeft het toezicht in de gemeente Groningen en de regio duidelijke contouren gekregen en zijn werkwijzen geprofessionaliseerd. Toezichthouders controleren proactief bij vermoedens van tekortschietende kwaliteit van zorg of zorgfraude o.a. door onaangekondigde bezoeken af te leggen aan aanbieders. Noodzakelijke maatregelen worden opgelegd aan aanbieders, om veiligheid te garanderen en optimale zorg te verlenen. Op de uitvoering wordt zo nodig gehandhaafd. Bijgaand jaarverslag concentreert zich op het toezicht op de kwaliteit van de geleverde zorg in geval van calamiteiten en geweld. Het gaat daarbij om de melding door een *aanbieder* over een calamiteit of voorval van geweld bij de verstrekking van een voorziening. De gemeenten in de regio Groningen werken samen op dit terrein en de bijbehorende bevoegdheden hebben zij gemandateerd aan de gemeente Groningen, die voor deze taak een toezichthouder calamiteiten en geweld heeft aangewezen. Vanaf 2017 hebben de gemeenten DAL en BMW de deze taak neergelegd bij de GGD. Meldingen in deze gemeenten zijn derhalve niet opgenomen in dit jaarverslag.

*Meldingen in 2017*

In 2017 zijn in de Provincie Groningen 14 meldingen binnengekomen van gecontracteerde aanbieders. Bij 6 meldingen is er sprake van een calamiteit in de formele zin van de Wmo 2015, d.w.z. er is sprake van een zorggerelateerde calamiteit. Er wordt onderzoek gedaan naar de calamiteit door de toezichthouders of door de zorgaanbieder. Dit resulteert veelal in een langer toezichthoudend traject, met het opleggen van maatregelen aan de aanbieders en controle op de uitvoering hiervan door de toezichthouders.

Voor de gemeente Groningen zijn 7 meldingen binnen gekomen, waarvan 5 zijn aangemerkt als calamiteit in de zin van de wet. De andere 2 meldingen waren geen calamiteit in de zin van de Wmo, het betrof een natuurlijk overlijden en een waarschuwing m.b.t. huisregels.

Een overzicht over de afgelopen 3 jaar toezicht calamiteiten laat zien dat de aanbieders van Beschermd Wonen de meeste meldingen doen, hetgeen te verklaren valt uit de kwetsbaarheid van de cliëntèle en de strenge eisen m.b.t kwaliteit van de zorg.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink



## Jaarverslag 2017 Toezicht Calamiteiten en Geweld Wmo

### 1. Inleiding

Inmiddels zijn gemeenten al weer drie jaar verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, voor wat betreft kwaliteit en rechtmatigheid. Het toezicht op kwaliteit van de jeugdhulp is de verantwoordelijkheid van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, IGJ (voormalig IGZ). Voor de Jeugdwet strekt het gemeentelijk toezicht zich slechts uit tot toezicht op de rechtmatigheid.

Iedere gemeente is vrij in de wijze waarop het Wmo-toezicht concreet wordt ingevuld, maar wat minimaal geborgd moet zijn is het toezicht op calamiteiten of geweld.

Vanaf 2015 is het toezicht op calamiteiten en geweld voor alle voorzieningen vallende onder de Wmo, waaronder Beschermd Wonen, door de (toen nog) 23 Groninger gemeenten belegd bij de centrumgemeente Groningen. In 2017 hebben de BMW E -gemeenten en de DAL-gemeenten het toezicht op calamiteiten en geweld voor alle Wmo voorzieningen, uitgezonderd Beschermd Wonen, belegd bij de GGD. Bovenstaande regionale afspraken over de invulling van het toezichthouderschap Calamiteiten en Geweld Wmo zijn in het bestuurlijk OOGO van 6 oktober 2017 evaluatief besproken en verlengd met 2 jaar tot 1 januari 2020.

In de afgelopen drie jaar heeft het toezicht duidelijke contouren gekregen. Toezichthouders komen proactief in actie, waar voorheen voornamelijk werd gereageerd op meldingen.

Dit jaarverslag spitst zich toe op het toezicht m.b.t. calamiteiten en geweld in het kader van de Wmo 2015.

### 2. Ontwikkelingen Toezicht Wmo in 2017

Bij de centrumgemeente Groningen is de capaciteit aan toezicht in 2017 uitgebreid tot 2,5 fte, verdeeld over drie toezichthouders. Zij worden daarbij ondersteund door een medewerker toezicht. Het toezicht richt zich op rechtmatigheid als kwaliteit van zorg, voor zowel gecontracteerde aanbieders (ZIN) als PGB aanbieders. Deze capaciteit wordt niet alleen ingezet voor toezicht op calamiteiten en geweld, maar ook voor signaal gestuurd toezicht en risico gestuurd toezicht in de regio en de stad. Signaal gestuurd toezicht betreft het actief vergaren door de gemeente van signalen vanuit diverse hoeken, op basis waarvan de toezichthouders in actie komen. Daarnaast voeren de toezichthouders reguliere toezichtcontroles uit op aanbieders, het zgn. risico gestuurde onderzoek.

De drie genoemde vormen van toezicht hebben zich in 2017 ontwikkeld tot werkwijze waarbij de toezichthouders gericht controle uitoefenen op de kwaliteit van de geboden zorg en handhavend optreden wanneer deze tekort schiet. Ook bij vermoedens van onrechtmatigheid wordt door de toezicht houders zowel controlerend als handhavend geïntervenieerd. Sinds 2017 is het toezicht aangesloten bij Informatie Knooppunt ZorgFraude van de VNG, waardoor onderzoek naar zorgfraude breed kan worden ingezet. In concreto betekent bovenstaande dat de toezichthouders bij meldingen, of op eigen initiatief, zowel aangekondigd als onaangekondigd een bezoek brengen aan de locaties van een aanbieder. Hier wordt een gestructureerde check gedaan op de drie hoofdthema's van het gemeentelijk kwaliteitskader: cliënt centraal, passende zorg en effectieve ondersteuning en veiligheid.

Wanneer er een tekortschietende zorg wordt geconstateerd leggen de toezichthouders aan de zorgaanbieder maatregelen op. Deze moeten binnen een vastgestelde termijn worden nagekomen en geïmplementeerd. De toezichthouders controleren dit actief door (onaangekondigde) vervolfbezoeken aan de aanbieders. De maatregelen worden in geval van veiligheidsrisico's per direct opgelegd. Daarnaast betreffen het maatregelen die de ontwikkeling en professionaliteit bij de aanbieder versterken, zodat de kwaliteit beter geborgd is.

Deze werkwijze leverde in 2017 langer lopende trajecten van verscherpt toezicht bij een aantal aanbieders op.

In toenemende mate wordt de toezichthouders en de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) contact onderhouden en samengewerkt met betrekking tot controle en handhaving bij meldingen van tekortschietende zorg en vermoedens van fraude. Deze samenwerking draagt bij aan een verdergaande professionalisering van het Toezicht Wmo en wordt in 2018 voortgezet.

De professionalisering van het Toezicht zal de komende jaren verder worden bevorderd door gerichte scholing op gebied van kwaliteit van zorg en rechtmatigheid en specialistische interventies.

De toezichthouders hebben in 2017 geconstateerd dat het protocol calamiteiten en geweld van de gemeente Groningen niet in alle gevallen heeft geresulteerd in het onverwijld melden van calamiteiten door aanbieders. Dit heeft deels te maken met nog relatieve onbekendheid van de meldingsplicht aan gemeenten en deels met de interpretatie/invulling van de definities calamiteit en geweld. Het motto van de toezichthouder is "bij twijfel melden". Dit wordt ook zo uitgedragen. Om de calamiteiten melding regionaal onder de aandacht te brengen is in september 2017 een netwerkbijeenkomst tussen de contractaanbieders van Beschermd Wonen en de centrumgemeente georganiseerd. Ook zijn er informatieve memo's opgesteld voor de zorgaanbieders m.b.t. het grijze gebied van calamiteiten. Daarnaast wordt er tijdens alle bezoeken door de toezichthouders voorlichting gegeven aan de aanbieders over de meldingsplicht. Ook wordt er door toezicht input geleverd over dit onderwerp in de voortgangsberichten, die vanuit de (centrum)gemeente periodiek naar de gecontracteerde aanbieders gaan.

Er is eind 2016 een regionaal toezichthouders overleg ingesteld, waarbij toezichthouders van de diverse gemeenten in de provincie Groningen gemiddeld 4 keer per jaar bijeenkomen. Dit overleg heeft o.a. tot doel om kennis en ervaring uit te wisselen m.b.t. nieuwe ontwikkelingen binnen de verschillende vormen van toezicht en het informeren en leren van elkaar met betrekking tot toezichthoudende trajecten, procedures en casuïstiek. Dit overleg kan de komende jaren ook gebruikt worden voor overdracht van kennis en ervaring m.b.t. toezicht op calamiteiten en geweld in het kader van doordecentralisatie van deze taak per 2020.



### 3 Casuïstiek 2017

In 2017 zijn er totaal 14 meldingen calamiteiten en geweld binnengekomen bij de TCG-Wmo, waarvan 6 na onderzoek beoordeeld zijn als “calamiteit in de zin van de Wmo”. Van de overige 8 meldingen zijn er 7 beoordeeld als zijnde “geen calamiteit in de zin van de wet”, waarvan één melding een zogenaamde onjuiste melding betrof (geen cliënt Wmo). In geval van zeer ernstige calamiteiten of calamiteiten met grote maatschappelijke impact doen de toezichthouders zelf onderzoek, in de meeste gevallen wordt de aanbieder opgedragen een onderzoek te doen. Zoals uit de tabel blijkt is er in 2017 1 keer onderzoek door de toezichthouders gedaan.

Onderstaande tabel geeft inzicht in diverse meldingen in 2017.

Meldingen	Gemeente	Aard melding	Voorziening	Toezichttraject	Calamiteit in de zin van de Wmo
1	Groningen	Verwaarlozing van 2 cliënten	BW	Zelfonderzoek aanbieder	ja
1	Groningen	Relatie cliënt-medewerker	BW	Zelfonderzoek aanbieder	ja
1	Veendam	Overdosis	BW	Zelfonderzoek aanbieder	ja
1	Groningen	Geweld door cliënt	BW	Onderzoek toezichthouder	ja
2	Groningen	Prostitutie	BW ambulant	Zelfonderzoek Zelfonderzoek aanbieder	Ja Ja
1	Groningen	Suïcidepoging	ambulant	Gesprek toezichthouder	nee
1	Veendam	Handgemeen cliënt - medewerker	BW	Gesprek toezichthouder	nee
1	Groningen	Overlijden	MO	Geen onderzoek*	nee
4	Oldambt, Veendam, Groningen	Overig (b.v. Suïcide gedachten)	2 BW 2 ambulant	Geen onderzoek	nee
1		Fout melding	Geen Wmo	n.v.t	n.v.t

\*Er is geen onderzoek gedaan naar het overlijden, aangezien direct duidelijk was dat er geen relatie was met de zorg.

#### 4. Overzicht calamiteiten 2015-2017

Hieronder wordt een beeld gegeven van de meldingen van calamiteiten over de afgelopen drie jaar. De meeste meldingen doen zich de afgelopen jaren voor bij de voorzieningen Beschermd Wonen. Dit is verklaarbaar door het feit dat dit de meest kwetsbare doelgroep behelst, de veiligheid daar gedurende 24 uur bewaakt moet worden en de geboden ondersteuning aan veel kwaliteitseisen moet voldoen. Alertheid en controle door de toezichthouders is hierbij geboden. Monitoring van de maatregelen en het afleggen van verassingsbezoeken aan aanbieders blijken effectieve controle- en handavingsinstrumenten

Jaar	2015	2016	2017	Totaal
<b>Aantal meldingen</b>	9	19	<b>14</b>	42
<b>Melding is calamiteit in kader Wmo</b>	1	4	<b>6</b>	11
<b>Aard melding</b>				
• Geweld	1	7	<b>2</b>	10
• Suïcidepoging	2	3	<b>1</b>	6
• Suïcide		1		1
• Grensoverschrijdend gedrag	3	1	<b>2</b>	6
• Prostitutie			<b>2</b>	2
• Natuurlijke dood	1	1	<b>1</b>	3
• Overig (suïcide gedachten, brandstichting enz.)	1	5	<b>5</b>	11
• Foutieve melding (geen Wmo)	1	1	<b>1</b>	3
Voorziening Beschermd wonen	5	15	<b>9</b>	29
Voorziening Maatschappelijk Opvang			<b>1</b>	1
Voorziening Ambulant	3	3	<b>3</b>	9
Anders, foutmelding	1	1	<b>1</b>	3
Onderzoek door zorgaanbieder,	0	9	<b>5</b>	14
Onderzoek door toezichthouder	8	1	<b>1</b>	10
Gesprek met toezichthouder			<b>2</b>	2
Anders, gesprek geen onderzoek	1	9	<b>6</b>	16