



WESTFRIESLAND

Jaarverslag Regionaal Toezicht Wmo 2023

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doel en definitie Toezicht Wmo	4
3. Uitvoering regionaal toezichthouderschap	4
3a. Uitgevoerde onderzoeken	
3b. Trendanalyse	
4. Doelenrealisatie jaarplan 2023	9

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van team Regionaal Toezicht Wmo Westfriesland (hierna Toezicht Wmo).

In dit jaarverslag blikken wij terug op een jaar dat bol stond van de verdere professionalisering van Toezicht Wmo en verantwoorden wij ons op basis van het jaarplan 2023.

Wij wensen u veel leesplezier!

Team Toezicht Wmo

2. Doel & definitie Toezicht Wmo

Team Regionaal toezicht Wmo Westfriesland heeft tot doel om de kwaliteit van de Wmo-voorziening en het naleven van contractuele afspraken tussen aanbieder en de 7 Westfriesse gemeenten te borgen, aan de hand van het kwaliteitskader 2022.

Toezicht is het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren, (VNG,2020).

3. Uitvoering regionaal toezichthouderschap

3a. Uitgevoerde onderzoeken

In januari 2023 waren er 66 aanbieders gecontracteerd in Westfriesland. In december 2023 waren dat er 77.

Toezicht Wmo voert verschillende vormen van onderzoek uit, te weten:

Proactief onderzoek:

- a. Structureel onderzoek; hierbij wordt de te onderzoeken aanbieder ad random gekozen met het idee dat alle aanbieders tenminste 1x per 4 jaar aan een kwaliteitsaudit worden blootgesteld. Het toetsingskader 2022 vormt de basis van deze audit. Dit toetsingskader bestaat uit 83 vragen welke zijn onderverdeeld in de volgende vijf domeinen:
 1. Doelmatigheid Voorziening
 2. Veiligheid
 3. Samenwerking en afstemming
 4. Kwaliteit van personeel en organisatie
 5. Rechten van de cliënt.

In 2023 zijn er 10 rapportages structureel onderzoek opgeleverd.

- b. Heronderzoek; hierbij gaat de toezichthouder na in hoeverre de aanbieder actie heeft ondernomen op de aanbevelingen uit een voorliggend onderzoek dat is uitgevoerd door Toezicht Wmo.

In 2023 er 15 rapportages heronderzoek opgeleverd.

Omdat heronderzoek tot een jaar na de oplevering van de rapportage structureel onderzoek kan worden uitgevoerd is er nog onvoldoende data om te tonen wat heronderzoek bijdraagt aan het vergroten van de kwaliteit bij de aanbieder. Volgend jaar kunnen wij deze uitkomst wel presenteren.

Reactief onderzoek:

- c. Signaal gestuurd onderzoek; hierbij onderzoekt de toezichthouder specifieke signalen die bij de toezichthouder bekend zijn geworden. Hierbij geldt het principe 'één signaal is géén signaal', tenzij deze dusdanig ernstig is dat er een gerechtvaardigd belang is om direct tot onderzoek over te gaan. In de praktijk verricht Toezicht Wmo een signaal gestuurd onderzoek bij een cumulatief aan signalen van gelijksoortige aard. Daarom is bij een signaal gestuurd onderzoek de scope van het onderzoek smaller en specifiekere dan bij een structureel onderzoek.

Ten tijde van dit schrijven zijn er geen signaal gestuurde rapportages opgeleverd.

Toezicht Wmo heeft op 12 signalen geacteerd met bureauonderzoek en/of het uitvoeren van bovenregionale uitvraag of signalen worden herkend en/of het adviseren van interne partijen signalen hebben besproken met Toezicht Wmo. Er zijn op 31 december 2023 2 signalen in onderzoek die in Q1 2024 zullen worden bekrachtigd met een rapportage.

- d. Calamiteitenonderzoek; Wanneer de aanbieder over onvoldoende kennis en kunde beschikt om zelfstandig een calamiteitenonderzoek uit te voeren en/of niet beschikt over een onafhankelijk voorzitter van de onderzoekscommissie, dan kan een toezichthouder Wmo optreden als onafhankelijk voorzitter. In dat geval zal er volgens het 9-stappen-model waarbij methodieken PRISMA en SIRE op een complementaire wijze worden toegepast om te komen tot een volledig onderzoeksrapport.

In 2023 is één calamiteitenrapportage opgeleverd, waarvan het onderzoek in december 2022 is uitgevoerd. Omdat de onderzoekscommissie geen contactgegevens van de cliënt aangeleverd kreeg, werd pas in de laatste fase van het onderzoek duidelijk dat er geen sprake was van ernstig letsel aan de cliënt en daarom geen sprake was van een calamiteit zoals gedefinieerd in art. 1.1.1 Wmo 2015.

Vanaf 2023 werkt Toezicht Wmo met een individuele productieafspraken, waarbij iedere toezichthouder tussen de 5 en 8 rapportages van structurele onderzoeken dient op te leveren. Bij deze productieafspraken is het haalbaar om de 72 gecontracteerde aanbieders, 1x per 4 jaar aan een kwaliteitsaudit te onderwerpen (72 aanbieders: 4 jaar = 18,5 onderzoeken per jaar: 3 toezichthouders= 6,2 onderzoeken per toezichthouder). Bij de totstandkoming van de productieafspraken is rekening gehouden met het feit dat de toezichthouder ook heronderzoeken moet kunnen uitvoeren en het 4 ogenprincipe voor de collega toezichthouder kan blijven uitvoeren. Deze factoren zouden dan ook geen negatieve invloed op de individuele productieafspraken mogen zijn. Zaken die wel invloed hebben op de totale productiecapaciteit van het team zijn onder meer de mate van intensiteit van de reactieve onderzoeken. Deze

zijn, in tegenstelling tot de proactieve onderzoeken, niet- of minder goed te plannen en zijn qua intensiteit vaak onvoorspelbaar. In 2023 heeft dit geen noemenswaardige invloed gehad op de totale productiecapaciteit.

In 2023 heeft Toezicht Wmo te kampen gehad met langdurend verzuim van 1 toezichthouder en met een moeilijk in te vullen vacature. Deze factoren zijn van invloed geweest op de totale productiecapaciteit die wij onszelf hebben opgelegd. In de praktijk zijn er in 2023 gedurende 9 maanden max. 2 toezichthouders tegelijkertijd operationeel geweest. De overige 3 maanden was er 1 toezichthouder operationeel. De minimale productie per toezichthouder hebben wij zelf vastgesteld op 5 structurele onderzoeken per jaar.

In 2023 zijn er 10 structurele onderzoeken afgerond met een rapportage. Ondanks de minimale operationele bezetting binnen team Toezicht, is het gelukt om 2023 af te sluiten binnen de grenzen van onze eigen afgesproken productiecapaciteit. Hieruit maken wij op, dat de genoemde productiecapaciteit die wij onszelf hebben gesteld haalbaar is.

3b. Trendanalyse

Uit de trendanalyse 2023 is op te maken dat, procentueel gezien, de meeste aanbevelingen zijn gedaan op het domein Veiligheid (32%) van het kwaliteitskader 2022. Respectievelijk gevolgd door de domeinen Doelmatigheid voorzieningen (27%), Samenwerken en afstemmen (17%), Personeel en organisatie (14%) en Rechten van de cliënt (10%).

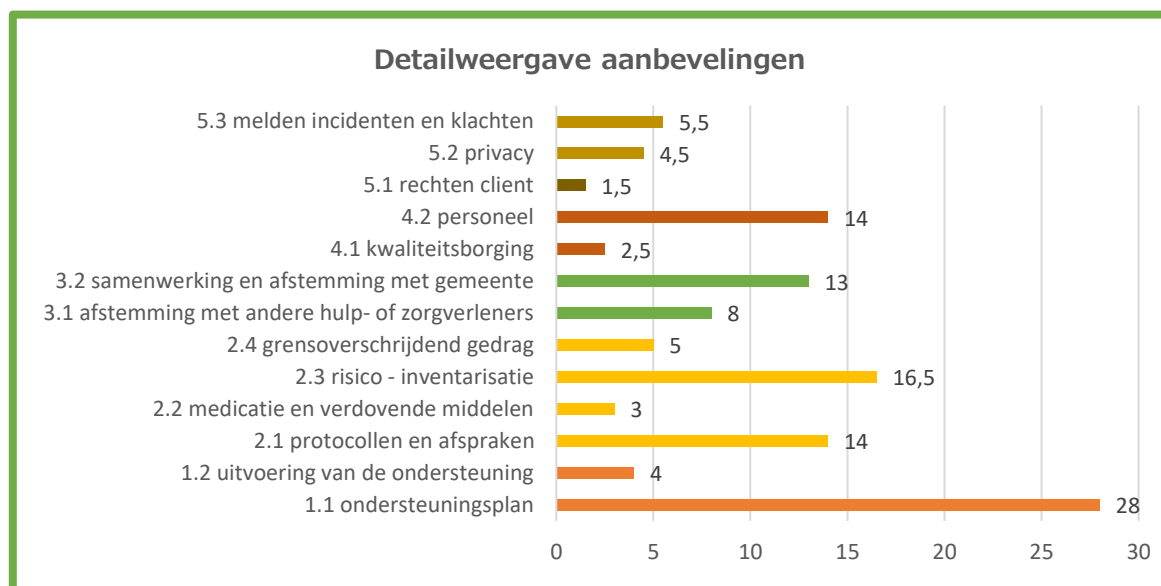


De vijf domeinen van het toetsingskader 2022 zijn als volgt onderverdeeld:

1. Doelmatigheid voorzieningen
 - 1.1 Ondersteuningsplannen
 - 1.2 Uitvoering van de ondersteuning
2. Veiligheid

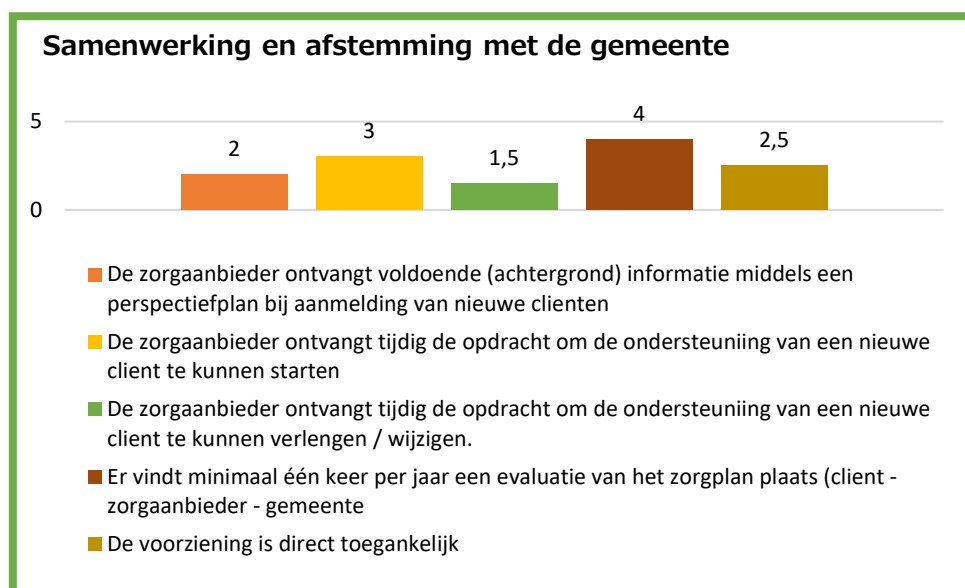
- 2.1 Protocollen en afspraken
- 2.2 Medicatie en verdovende middelen
- 2.3 Risico-inventarisatie
- 2.4 Grensoverschrijdend gedrag
- 3. Samenwerking en afstemming
 - 3.1 Afstemming met andere hulp- of zorgverleners
 - 3.2 Samenwerking en afstemming met de gemeente
- 4. Personeel en organisatie
 - 4.1 Kwaliteitsborging
 - 4.2 Personeel
- 5. Rechten van de cliënt
 - 5.1 Rechten van de cliënt
 - 5.2 Privacy
 - 5.3 Melden incidenten en klachten

In onderstaande grafiek is in detail weergegeven hoeveel aanbevelingen op ieder onderdeel zijn gedaan in de 9 opgeleverde rapportages structureel onderzoek.



Tijdens de kwaliteitsaudit van het structurele onderzoek, haalt de toezichthouder ook feedback op bij de aanbieders over de samenwerking en afstemming met de gemeente(n) waarmee zij te maken hebben. Deze feedback kan leiden tot aanbevelingen aan de 7 Westfriesse gemeenten. In onderstaande grafiek is specifiek weergegeven hoeveel en op welke deelvragen de toezichthouders aanbevelingen hebben gedaan aan de 7 Westfriesse gemeenten. Deze aanbevelingen zijn aan de 7 Westfriesse gemeenten gepresenteerd. De 7 Westfriesse

gemeenten zijn er veelal in geslaagd om per opgeleverde rapportage een zienswijze op de aanbevelingen te geven.



4. Doelenrealisatie jaarplan 2023

De doelen uit het jaarplan 2023 zijn grotendeels behaald:

- Wij zijn trots op het per 1 september 2023 invullen van de vacature die sinds juni 2022 bestond.
- Wij staan meer dan voorgaande jaren in verbinding met onze wethouders.
- Wij hebben ons verder geprofessionaliseerd door het opstellen en uittesten van werkprocessen en het ontwikkelen van formats. Hierdoor is een start gemaakt met het éénduidig werken. Bovendien hebben wij dit jaar het eerste werkproces aan de DPIA onderworpen en verbeterpunten doorgevoerd.
- Wij hebben een netwerkbijeenkomst georganiseerd, waarbij wij aanbieders konden laten leren van elkaar en aanbieders onderling verbonden. Bovendien was dit een mooie gelegenheid om aanbieders te informeren over ons werk en de meldplicht voor calamiteiten en geweldsincidenten onder de aandacht te brengen.
- De bekendheid van de toezichthouders in de 7 Westfriese gemeenten bij afdelingshoofden, consultants, kwaliteitsmedewerkers en de teams openbare orde en veiligheid is behaald/ bestendigd.
- Samenwerkingsafspraken met de Netwerkorganisatie zijn gemaakt en geïmplementeerd, waardoor de samenwerking verder is geprofessionaliseerd.
- Het afdelingsprofiel voor toezicht Wmo is opgeleverd.

- Het afdelingsprofiel toezicht Rechtmatigheid is in conceptversie beschikbaar. Dit document zal aan de praktijk getoetst moeten worden voordat er een definitieve versie mogelijk is. Dit gaat samen met de invulling van de positie toezichthouderhouder rechtmatigheid Wmo & Jeugd. De vacature voor deze functie zal gesteld kunnen worden als de randvoorwaarden die aan de uitvoering van het werkveld van de toezichthouder rechtmatigheid Wmo & Jeugd ten volle op orde zijn. Het op orde krijgen van deze randvoorwaarden ligt buiten de cirkel van invloed van team Toezicht Wmo. Dit is besproken in de werkgroep Toezicht 7 Wf, waarin de 7 Westfriese gemeenten zijn vertegenwoordigd door een beleidsmedewerker.
- De in het jaarplan 2023 opgenomen lijst met te toetsen aanbieders, is destijds tot stand gekomen met het idee dat wij vanaf 2023 met een volledig operationeel team van drie toezichthouders zouden zijn. Langdurend verzuim van 1 toezichthouder en het pas kunnen invullen van de vacature per 1 september 2023 hebben ertoe geleid dat 10 aanbieders van deze lijst aan een structureel onderzoek zijn onderworpen, met de predictie dat een 11^e onderzoek zal worden afgerond voor het einde van dit jaar.
- Het toetsingskader 2022 is geëvalueerd en de verbeterpunten zijn doorgevoerd in het toetsingskader 2024, welke vanaf 1 januari 2024 zal worden gebruikt.
- Toezichthouders hebben ieder kwartaal deelgenomen aan landelijke intervisie.