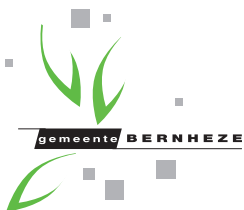




# KWALITEITS TOEZICHT Wmo Noordoost-Oost Brabant

*Informatie uitvoering Wmo toezicht*



# Inhoud

Uitvoering Toezicht op kwaliteit van de Wmo	2
Verantwoordelijkheid, kwaliteit en toezicht	2
Uitvoering en samenwerking Wmo toezicht	2
De toezichthouders Wmo	2
Onderzoeksresultaten	3
Calamiteiten en geweld	3
Signaal gestuurd toezicht	4
Pro actief toezicht	4
Processtappen van het onderzoek	4
Plichten en bevoegdheden toezichthouder Wmo	5
Verantwoording van de toezichthouder Wmo aan college van B & W	5
Samenwerking met andere toezichthouders	6
Onafhankelijkheid toezichthouder	6
Audits, Prisma en kwaliteitskeurmerken	6

# Uitvoering Toezicht op kwaliteit van de Wmo

## Verantwoordelijkheid kwaliteit en toezicht

De gemeenten in de regio Brabant Noord-oost-Oost (BNO-O) zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. Kwaliteit gaat onder andere over de vraag of de geboden hulp, ondersteuning of voorziening veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is.

De gemeente Oss voert namens de gemeenten<sup>1</sup> in de regio Brabant Noordoost-Oost (BNO-O) deze wet uit door beleid te ontwikkelen en door voorzieningen in te kopen bij aanbieders of door ze te subsidiëren.

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. In artikel 3.1 van de Wmo staat dat de aanbieder zorg draagt voor een voorziening van goede kwaliteit. Dat wordt als volgt omschreven:

‘Een voorziening wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt, verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt’.

<sup>1</sup> Regio Brabant NoordOost-Oost bestaat uit de gemeenten: Gemeente Bernheze, Gemeente Mill en Sint Hubert, Gemeente Boekel, Gemeente Oss, Gemeente Boxmeer, Gemeente Sint Anthonis, Gemeente Cuijk, Gemeente Uden, Gemeente Grave, Gemeente Landerd

## Uitvoering en samenwerking Wmo toezicht

De gemeente Oss is gemandateerd voor de doorontwikkeling en uitvoering van het Wmo toezicht voor de regio BNO-O. In afstemming met een ambtelijke werkgroep, met afvaardiging van de regiogemeenten, overlegt de toezichthouder over de stand van zaken, werkplan en voortgang van toezicht.

Team inkoop en contractmanagement van de gemeente Oss gaat over het contractmanagement met de aanbieders in de regio Brabant Noordoost-Oost (BNO-O) De contractmanagers van team inkoop en contractmanagement van de gemeente Oss bespreken tijdens de contractbezoeken de kwaliteit van de zorgaanbieders. De gemeenten gaan over de verstrekkingen van persoonsgebonden budgetten.

De toezichthouder stemt voor de ZIN-contracten af met de contractmanagers. Afstemming kan plaatsvinden over signalen maar ook bijvoorbeeld over van de rapportage en verbeterafspraken bij kwartaalgesprekken.

De toezichthouder stemt met de toegang van de desbetreffende gemeente af over signalen met betrekking tot PGB-aanbieders.

De gemeenten in de regio BNO-O worden via de regionale overlegstructuur (ambtelijk en bestuurlijk) betrokken bij uitvoering en uitwerking van toezicht en de leereffecten.



### De toezichthouders Wmo

Per besluit van 8 december 2015 en besluit van 27 juni 2017<sup>2</sup> heeft het college van burgemeester en wethouders de volgende toezichthouders aangewezen:

1. Toezichthouder GGD Hart voor Brabant (GGD HvB) voor toezicht bij calamiteiten en geweldsincidenten.
2. Toezichthoudend ambtenaar Wmo (namens alle regio-gemeenten) voor algemeen Wmo toezicht (signaalgericht toezicht) op kwaliteit en rechtmatigheid bij gecontracteerde, gesubsidieerde en PGB-aanbieders.

De Toezichthouder GGD overlegt altijd met de Toezichthouder Wmo over het calamiteitenonderzoek.

De toezichthouder Wmo stemt, afhankelijk van de aanleiding en plaats van het onderzoek, rechtstreeks af met de gemeente(n). Daarvoor onderhoudt zij contacten met de beleidsmedewerker van deze gemeente en indien aan de orde rechtstreeks met de wethouder.

De toezichthouder Wmo is, conform artikel 6.1 (Wmo), belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en (eventuele) nadere regelgeving en contract/subsidieafspraken.

Ook de PGB-ondersteuning valt onder de kwaliteitseisen van de Wmo 2015. Voor PGB beschermd wonen zijn nadere kwaliteitseisen ontwikkeld. In 2018 worden voor overige PGB zorgaanbieders naderen kwaliteitseisen ontwikkeld.

De toezichthouder Wmo toetst of aanbieders voldoen aan de kwaliteitseisen. De toezichthouder Wmo beoordeelt of deze al dan niet tot onderzoek overgaat en is vrij in zijn oordeelsvorming op het gebied van de bevindingen en/of wanneer vervolgonderzoek plaatsvindt. Zo nodig adviseert de toezichthouder en/of GGD of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

### Onderzoeksresultaten

- a. Van alle toezichtbezoeken wordt een rapport opgesteld: deze rapporten worden gedeeld met de betreffende aanbieder.
- b. De toezichthouder informeert het college halfjaarlijks via de wethouder Wmo van Oss op hoofdlijnen over de aanbevelingen en/of stuurt het rapport al naar gelang de ernst direct naar verantwoordelijk wethouders.
- c. De wethouder Wmo van de gemeente Oss informeert de wethouders van de regio via de regionale bestuurlijke overlegstructuur.
- d. Afhankelijk van de resultaten van het onderzoek deelt de WMO toezichthouder de bevindingen met Team inkoop en contractmanagement en andere betrokken uitvoeringsteams, zoals afdeling zorg van de betreffende gemeente.

De onderzoeksrapporten worden niet openbaar gemaakt. De Wmo 2015 geeft geen grond voor deze publicatie. De Inspecties Jeugdzorg en Inspectie Gezondheidszorg heeft de verplichting tot publicatie van rapporten in het kader van de wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

<sup>2</sup> Per besluit van 27 juni 2017 is het mandaat voor de toezichthouder Wmo bij de gemeente Oss uitgebreid naar toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid



### **Calamiteiten en geweld**

Op grond van artikel 3.4 van de Wmo en de contract/subsidieafspraken moeten aanbieders calamiteiten en geweldsincidenten melden aan de toezichthouder Wmo, te weten GGD Hart voor Brabant (GGD HvB). Op de website van de GGD HvB [www.ggdhvb.nl/toezichtWmo](http://www.ggdhvb.nl/toezichtWmo) en Pleio staat hoe dit moet. De toezichthouder van de GGD HvB kan op grond van de meldingen, in overleg met de toezichthouder Wmo van de gemeente, een onderzoek instellen naar de afhandeling van de calamiteit of het geweldsincident.

De GGD HvB heeft een rechtstreeks telefoonnummer waar calamiteiten gemeld kunnen worden en zorgaanbieders advies kunnen vragen of een calamiteitenmelding nodig is. 0883686888 (tijdens kantooruren) of [www.ggdhvb.nl/toezichtWmo](http://www.ggdhvb.nl/toezichtWmo) (24/7)

### **Signaal gestuurd toezicht**

De toezichthouder Wmo kan besluiten een onderzoek in te stellen naar aanleiding van signalen van bijvoorbeeld professionals, cliënten, burgers, contractmanagement, consultant, etc. De toezichthouder kan zowel onderzoek doen naar aanbieders die zorg in natura leveren als naar aanbieders die via een persoonsgebonden budget werken.

Als burgers een klacht hebben over de uitvoering van de Wmo zal de toezichthouder verwijzen naar het Klachtenteam Sociaal Domein van de betreffende gemeente.

De toezichthouder voert toezicht op basis van het Wmo toezicht 'toetsingskader'

### **Pro actief toezicht**

De toezichthouder Wmo voert sinds 2016 signaalgericht toezicht uit en legt werkbezoeken af bij zorgaanbieders. Deze werkbezoeken hebben als doel een beeld van de aanbieders en de geboden zorg te krijgen.

Vanaf 2018 ontwikkelen we deze werkbezoeken door naar het zogenaamde proactief (risico gestuurd) toezicht. In overleg met team inkoop en contractmanagement en de samenwerkende gemeenten stellen we de focus van dit proactief toezicht vast. Het voorstel is jaarlijks een steekproef te nemen bij verschillende aanbieders en/of locaties en op uitvoeringsniveau te beoordelen of de voorziening aan de kwaliteitseisen voldoet. Eventueel kunnen aanbevelingen ter verbetering worden gegeven. Daarbij wordt een mix gemaakt van diverse instellingen:

1. Groot (> 10 Fte) en klein (< 10 Fte).
2. Lang bekend en nieuwkomers in de Wmo.
3. Instellingen die zich richten op specifieke (geïsoleerde) doelgroepen.



### Processtappen van het onderzoek

Onderzoeken zijn maatwerk, maar een aantal stappen keert in de regel steeds terug:

#### 1. Signaal gestuurd toezicht:

- a. Opvragen feitenrelaas: dit gebeurt al naar gelang de aard/ernst van de signalen binnen één tot uiterlijk zes weken na de melding.
- b. Aangekondigd of onaangekondigd onderzoek.
- c. Onderzoeksfase: al naar gelang de aard/ernst van het signaal worden onderzoeken doorgaans binnen vier weken afgerond. Hier kan vanaf worden geweken, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dubbele ontvankelijkheid en de toezichthouder samenwerkt met de Rijksinspectie en/of andere externe partijen.
- d. Schriftelijke reactie: de toezichthouder legt de bevindingen vast in een rapport. Zodra het rapport (in concept) is vastgesteld wordt dat verzonden naar de (vertegenwoordiger van) de aanbieder. De aanbieder kan binnen vijf dagen schriftelijk reageren op het rapport. De reactie wordt als bijlage toegevoegd aan het rapport.
- e. Vaststellen en verzenden definitief rapport: het rapport wordt vastgesteld en verzonden naar de aanbieder.
- f. Toezichthouder informeert het college via de wethouders Wmo op hoofdlijnen over de aanbevelingen en/of stuurt het rapport al naar gelang de ernst naar verantwoordelijk wethouder en informeert het college over hoe het beleid met betrekking tot de maatschappelijke ondersteuning in de praktijk uitpakt.

## 2. Proactief toezicht:

- a. Aankondiging onderzoek: een tot twee weken van tevoren kondigt de toezichthouder aan dat een onderzoek zal plaatsvinden.
- b. Onderzoeksfase: de bevindingen van de toezichthouder worden vastgelegd in een rapport. Zodra het rapport is vastgesteld wordt dat verzonden naar de (vertegenwoordiger van) de aanbieder. De toezichthouder neemt binnen een week na verzending contact op met de aanbieder voor hoor en wederhoor. Eventuele feitelijke onjuistheden kunnen worden aangepast.
- c. Schriftelijke reactie: de aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld binnen vijftien dagen na verzending een schriftelijke reactie in te dienen op het rapport. De reactie wordt als bijlage toegevoegd aan het rapport.

## 3. Opvolging van uitkomsten

- a. Als de toezichthouder vaststelt dat de kwaliteit van de ondersteuning onvoldoende is, zal een gesprek met de aanbieder plaatsvinden. Ook kan de toezichthouder de aanbieder vragen verbetervoorstellen op te stellen.
- b. De toezichthouder zal die verbeteringen na een periode controleren.
- c. Daarnaast kan de toezichthouder de contractmanagers verzoeken de uitvoering van de verbetermaatregelen te monitoren.
- d. Als de verbeteringen niet toereikend zijn kan de toezichthouder de gemeente via de verantwoordelijke wethouder inlichten, waarop of maatregelen kunnen worden genomen via de contracten of er conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een sanctie kan worden opgelegd. Dan wordt de daarbij passende procedure gevolgd.



### **Plichten en bevoegdheden toezichthouder Wmo**

De plichten en bevoegdheden van de toezichthouder Wmo zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo. De toezichthouder heeft de volgende plichten en bevoegdheden:

1. Inzage alle zakelijke gegevens (Art. 5.17 Awb).
2. Inzage dossiers (Art.6.1, lid 2 en 3 Wmo).
3. Vereisen van medewerking van een ieder (Art. 5.20 Awb).
4. Geheimhoudingsplicht toezichthouder (Art. 3.4 lid 3 Wmo en Art. 2:5, lid 1 Awb).
5. Betreden van plaatsen (Art. 5:15 Awb).
6. Invorderen van inlichtingen (Art. 5:16 en 5:16a Awb).
7. Onderzoek zaken (Art. 5:18 Awb).
8. Verwerking en verstrekking (persoons)gegevens (Art.)5.1.5 Wmo).

### **Verantwoording van de toezichthouder Wmo aan college van B & W**

- a. De toezichthouder voert toezicht op basis van signalen. De toezichthouder Wmo stemt, afhankelijk van de aanleiding en plaats van het onderzoek, rechtstreeks af met de gemeente(n). Daarvoor onderhoudt zij contacten met de beleidsmedewerker van deze gemeente en indien nodig rechtstreeks met de wethouder.
- b. Van alle toezichtbezoeken wordt een rapport opgesteld: deze rapporten worden gedeeld met de betreffende aanbieder.
- c. Indien de ernst van de signalen daarom vraagt worden desbetreffende wethouders direct ingelicht.
- d. De toezichthouder informeert het college halfjaarlijks via de wethouder Zorg en welzijn van Oss op hoofdlijnen over de aanbevelingen en/of stuurt rapportage al naar gelang de ernst direct naar de verantwoordelijke wethouder.

- e. De wethouder Zorg en welzijn van Oss informeert de wethouders via het regionaal bestuurlijk overleg van de samenwerkende gemeenten.
- f. Verantwoording aan de gemeenteraden wordt via een jaarverslag op hoofdlijnen afgelegd.
- g. Afhankelijk van de resultaten van het onderzoek deelt de WMO toezichthouder de bevindingen met Team inkoop en contractmanagement en andere betrokken uitvoeringsteams, zoals afdeling zorg van de betreffende gemeente.

### **Samenwerking met andere toezichthouders**

Vanwege de verschillende financieringsstromen bij de Wmo-voorzieningen en aanbieders die landelijk actief zijn en daardoor met meerdere gemeentelijke toezichthouder te maken hebben, vindt geregeld afstemming plaats met de Rijksinspecties, met de toezichthouder GGD en/of andere gemeentelijke toezichthouders Wmo.

### **Onafhankelijkheid toezichthouder**

De toezichthouder Wmo is onafhankelijk in de wijze waarop hij binnen de kaders het onderzoek inricht evenals in zijn oordeelsvorming.

### **Audits, Prisma en kwaliteitskeurmerken**

Aanbieders hebben een eigenstandige taak de kwaliteit van hulp, ondersteuning of voorziening te waarborgen. Zij voeren ook zelf audits uit, maken gebruik van de prisma methodiek en beschikken over kwaliteitskeurmerken. Deze kwaliteitskeurmerken betreft de toezichthouder bij het onderzoek maar de toezichthouder zal altijd zelf een oordeel vormen over de situatie.