



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2018 / 15

MEMO

Aan : Raads- en burgerleden
Van : College van Burgemeester en Wethouders
Betreft: : Memo toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid in de Wmo
Datum : 29 januari 2018

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren we u over de stand van zaken 'toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid in de Wmo'.

Aanleiding

Met de invoering van de Wmo2015 zijn gemeenten zelf verantwoordelijk geworden voor het toezicht op de kwaliteit én rechtmatigheid van de Wmo ondersteuning die in hun gemeenten wordt geleverd. Zij zijn daarmee niet alleen verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning, maar ook voor het toezicht op de naleving van de wet en de daarop gebaseerde regelgeving. Het is aan gemeenten zelf om te bepalen wat zij onder goede kwaliteit verstaan.

Regionale uitvoering

In de regio Brabant Noordoost-oost is eind 2015 besloten om deze taak in gezamenlijkheid te organiseren. De regio heeft 2 toezichthouders aangesteld:

1. De GGD Hart van Brabant, verantwoordelijk voor het calamiteitentoezicht;
2. De gemeentelijke toezichthoudende ambtenaar, verantwoordelijk voor het signaalgerichte- en rechtmatigheidstoezicht.

Door de functiescheiding tussen toezicht en uitvoering is het toezichthouderschap onafhankelijk gepositioneerd. Op deze wijze kunnen de toezichthouders onafhankelijk werken wat betreft de informatieverzameling en oordeelsvorming.

Ervaringen tot nu toe

In 2016 en 2017 zijn ervaringen opgedaan. De belangrijkste constatering is:

- Toename vragen over kwaliteitseisen in de Wmo.
- Voor de uitvoering is niet altijd helder hoe zij moeten handelen als men het gevoel heeft dat de geleverde ondersteuning niet voldoende effectief of doelmatig is.
- Voor burgers is het niet altijd duidelijk waar men aan moet voldoen bij het voeren van een PGB in het kader van de kwaliteit van de ondersteuning.
- Landelijke kaders voor kwaliteit bieden onvoldoende houvast om de kwaliteit op de juiste wijze te toetsen.
- Er is behoefte aan meer integraliteit in het sociaal domein zodat we leren van de ervaringen uit de andere domeinen en in de dienstverlening bewuster zijn van wat we preventief kunnen doen en hoe we daarin samen kunnen werken.

De ervaringen die wij de afgelopen jaren hebben opgedaan zijn voor veel gemeenten herkenbaar. De VNG ondersteunt landelijk de gemeenten bij de nieuwe toezichtstaken en adviseert gemeenten niet alleen goed toezicht te organiseren, maar vooral (integraal) te investeren aan het voorkomen van fouten en fraude door in te zetten op preventie.

We willen niet stil blijven staan

In de afgelopen 3 jaar heeft ons toezicht zich vooral beperkt tot signaalgericht toezicht naar aanleiding van signalen over bijvoorbeeld gebrekkige kwaliteit of onrechtmatigheden. Hiermee voldoen wij aan onze wettelijke verplichting, maar onze ambitie reikt verder dan dit. Wij streven naar:

- een excellente dienstverlening;
- vertrouwen van klanten in de effectiviteit van hun voorziening;
- kwaliteitsbewustzijn in de gehele keten.

De visie die bij deze ambitie aansluit is:

- handhaven is van ons allemaal;
- preventie boven repressie;
- dienstverlening zo organiseren dat naleving automatisch goed gaat;
- we gaan uit van samenwerking op basis van vertrouwen.

Om dit te bereiken willen we in eerste instantie het Wmo toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid door ontwikkelen, daarna richten we ons op het gehele sociale domein. We zetten in op een gezamenlijke integrale aanpak.

Doel doorontwikkeling

Het doel van de doorontwikkeling van toezicht op de kwaliteit en de rechtmatigheid is een overheid die kwaliteitsbewust werkt en fouten en fraude voorkomt. Op deze wijze ontvangen inwoners zorg en ondersteuning die effectief, van goede kwaliteit, doelmatig en rechtmatig is.

Concrete doelstellingen:

1. Dat cliënten erop kunnen vertrouwen dat de door de gemeente aangeboden voorzieningen in het sociaal domein veilig, doelmatig en doeltreffend zijn.

2. Voorkomen dat cliënten en zorgaanbieders schade oplopen doordat zij (on)bewust de regels niet naleven.
3. Het doen naleven van wet- en regelgeving ter voorkoming van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik van de wet.
4. Voorkomen dat het gemeenschapsgeld onrechtmatig wordt uitgegeven.

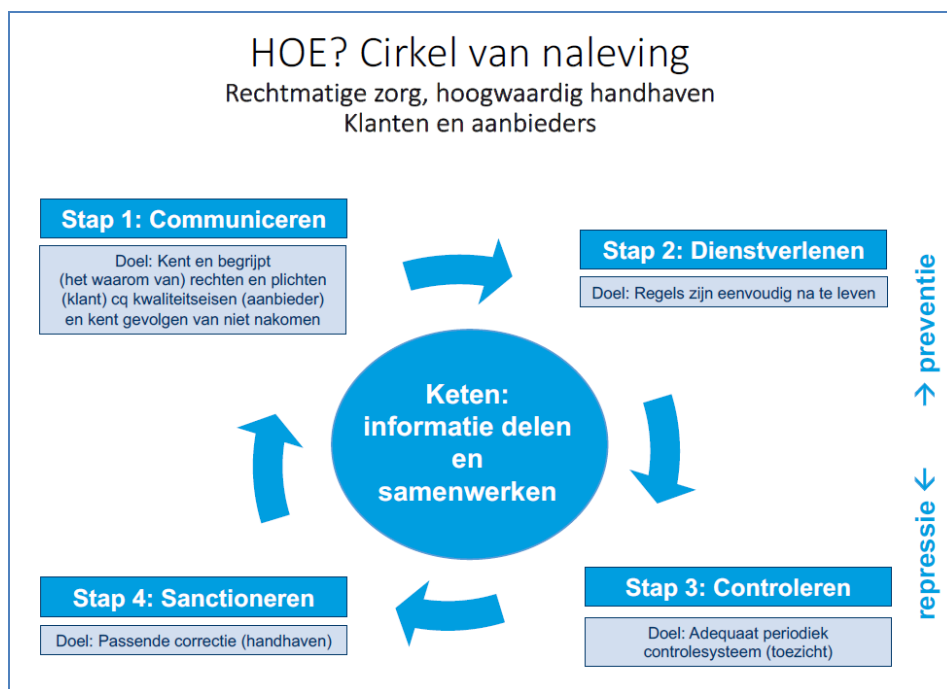
Een belangrijk aspect van kwaliteit en rechtmatigheid is een keten brede aanpak. Een gezamenlijke aanpak door de gehele keten staat daarbij centraal, van het zoveel mogelijk voorkomen dat onrechtmatigheden zich voordoen, tot het tijdig signaleren en corrigeren van onrechtmatigheden bij controles en een effectieve en passende maatregel/sanctie bij overtredingen.

Wat willen we als gemeente veranderen?

In 2020 is onze gemeente nog meer dan nu gericht op het voorkomen van fouten en fraude. We hebben regie in de totale keten: toegang, bestuurlijk aanbesteden, contracteren, monitoring en toezien. We willen dit bereiken door de optimalisering van de dienstverlening, de toegang en het contractmanagement. Het organiseren van de voorwaarden, zoals heldere kwaliteitseisen PGB en een meldpunt signalen zijn daar voorbeelden van.

Hoe gaan we deze verandering bereiken?

Om een integrale aanpak te ontwikkelen van het toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid zijn we regionaal gestart met een werkgroep. Deze werkgroep is ingericht volgens de Cirkel van naleving (VNG 2017) die bestaat uit vier thema's: communicatie, dienstverlening, controleren en sanctioneren. De thema's staan op zichzelf maar zijn ook gerelateerd aan elkaar.



Figuur 1 Richtingaanwijzer rechtmatige zorg VNG 2016

Procesgerichte aanpak

Wat daarvoor precies voor burgers, zorgaanbieders en de gemeentelijke organisaties gaat veranderen weten we nog niet. We kiezen voor een procesgerichte aanpak. We weten nog niet wat we precies tegenkomen en waar we uitkomen.

Het gaat om veranderingen die we regionaal aanpakken, zoals het opstellen van PGB kwaliteitseisen en een meldpunt fraude en fouten. Maar het gaat ook over het bewustzijn dat de klant het beste kan beoordelen of de zorg en hulp volgens afspraak is geleverd en hoe de medewerkers kunnen bekijken of de klant hiertoe in staat is en of er wellicht vinger aan de pols gehouden moet worden. We organiseren regionaal de voorwaarden maar voor de optimalisering van de dienstverlening heeft iedere gemeente in de regio zijn eigen ontwikkelproces.

Wij hopen u met deze brief voldoende geïnformeerd te hebben over de doorontwikkeling van het toezicht op de kwaliteit en rechtmatigheid in de Wmo.

Wij houden u op de hoogte van ontwikkelingen in dit proces en komen bij u terug als beleidswijzigingen aan de orde zijn.

Voor inwoners en aanbieders is er een brochure gemaakt waarin uitgelegd wordt hoe het toezicht op de Wmo geregeld is. Deze brochure is ter informatie als bijlage toegevoegd (Kwaliteits Toezicht Wmo Noordoost-Oost Brabant).

Met vriendelijke groet,

College van B&W