

## **Bijlage: Toelichting Toezicht in de Wmo**

*'We voeren toezicht op basis van samenwerking en vertrouwen, met elkaar leren en verbeteren.'*

### **1. Aanleiding:**

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wmo. Dit toezicht heeft betrekking op alle Wmo-diensten en voorzieningen die door de gecontracteerde of gesubsidieerde aanbieders worden geleverd. Zorgaanbieders zijn en blijven verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg. Toezicht voeren in het sociale domein is voor gemeenten een nieuwe taak. Deze taak staat naast de taak voor andere lokale klantprocessen zoals klachtafhandeling, contract- en relatiebeheer.

Voorheen hield de inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) kwaliteitstoezicht op de naleving van de AWBZ en onderdelen van de Wmo 2007 (hulp bij het huishouden).

In bijlage 1 is een totaaloverzicht Toezicht sociaal domein opgenomen met de rollen en taken van de verschillende partijen.

### **2. Toezicht in de Wmo. Wat is het wettelijk kader?**

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 art. 3.1. en art. 6.1 schrijft dat gemeenten voorzien in adequaat toezicht op naleving van de gestelde kwaliteitseisen van de dienstverlening in de Wmo 2015. Zie bijlage 2.

Dit toezicht heeft betrekking op:

- (minimum)voorschriften uit de Wmo zelf;
- De toekennings-, vaststellings-, en kwaliteitseisen uit de lokale verordening en beleidsregels;
- De kwaliteitseisen die zijn overeengekomen met zorgaanbieders.

Het toezicht omvat naast de eisen en voorschriften in de wet zelf, ook de eisen uit de gemeentelijke verordening en nadere regels of nadere eisen die zijn overeengekomen in de contracten met aanbieders en dienstverlener. Bijvoorbeeld dat aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, deskundige beroepskrachten inzetten en handelen in overeenstemming met de professionele standaard.

Het toezicht betreft ten eerste de gecontracteerde of gesubsidieerde aanbieders.

PGB budgethouders zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Hoe gemeenten het toezicht uitvoeren laat de Wmo 2015 voor een groot deel vrij. De Wmo 2015 bepaalt:

- dat het college van B&W personen aanwijst die voor het toezicht op de naleving van de wet verantwoordelijk zijn<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Factsheet Toezicht in het sociale domein VNG Oktober 2015  
Bijlage B&W advies Regionaal Toezicht in de Wmo

- Dat het college van B&W een toezichthoudende ambtenaar aanwijst die calamiteitenonderzoek<sup>2</sup> doet en daarover verantwoording aflegt aan de raad. Het toezicht richt zich op het trekken van lessen: hoe voorkomen we dit in de toekomst?

Over de uitvoering van het toezicht en handhaving in het kader van de Wmo 2015 zijn landelijk geen gedetailleerde afspraken gemaakt. Het is aan gemeenten om daarin zelf beleid te voeren.

#### ***Taken en deskundigheid toezichthouder:***

Een toezichthoudend ambtenaar moet zelfstandig kunnen opereren en adviseren. (onafhankelijk) Hij moet deskundig, integer en vasthoudend zijn. HBO (functieprofiel). De toezichthouder heeft bevoegdheden op gebied van informatie-inwinning, inzien van zakelijke gegevens en cliëntdossiers van de zorgaanbieder. Er geldt een geheimhoudingsplicht t.a.v. cliëntgegevens.

### **3. Visie op de Wmo: het beleidskader voor toezicht**

Naast de wettelijke kwaliteitseisen en eisen uit contracten en verordening biedt onze visie op de Wmo een kader voor toezicht. De vraag is wat toezicht betekent in het licht van de visie op de Wmo en rol van gemeenten bij bestuurlijk aanbesteden? Onderstaande uitgangspunten voortkomend uit het beleidskader Wmo voor regio Brabant Noordoost-Oost bieden een kader voor de organisatie van toezicht.

Uitgangspunten voor toezicht vanuit de visie

- Eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de burger staat centraal
- Kwaliteit wordt grotendeels bepaald tussen klant en zorgaanbieder.
- Samenwerking op basis van vertrouwen
- Zo min mogelijk regeldruk en controle
- Zoveel mogelijk geld naar de zorg
- Gemeenten en zorgaanbieders zijn transparant over de kwaliteit

Samenvattend uitgangspunt voor het voeren van toezicht is uitgaan van samenwerking en vertrouwen en met elkaar leren en verbeteren.

### **4. Toezicht regio Brabant Noordoost-oost**

Met het houden van toezicht bereiken we in onze regio dat:

- We toezicht houden op de kwaliteitseisen aan voorzieningen, waaronder de deskundigheid van beroepskrachten.
- We toezicht houden op het goed uitvoeren van de kwaliteitsafspraken door de door ons gecontracteerde zorgaanbieders.
- We toezicht houden op de manier waarop zorgaanbieders na een calamiteit onderzoek uitvoeren en verbeteringen doorvoeren zodat ze de kans op een calamiteit in het vervolg verkleinen.

### **5. Welke kwaliteitsinstrumenten zijn er naast Toezicht?**

Naast toezicht zijn er andere instrumenten, signalen en werkprocessen die iets zeggen over de geleverde kwaliteit. Gemeenten zijn en blijven verantwoordelijk voor deze processen. Wmo

<sup>2</sup> Zorgaanbieders zijn verplicht calamiteiten bij de toezichthoudende ambtenaar te melden Wmo artikel 6.1  
Bijlage B&W advies Regionaal Toezicht in de Wmo

toezicht sluit hierop aan.

Deze 'instrumenten' zijn bijv.:

- Contractmanagers: zij vervullen vanuit het directe relatiebeheer met aanbieders en hun contacten met de consultants een belangrijk rol.
- Klachtenafhandelingsrapportages, jaarverslagen, monitoring, kwaliteitscontroles, evaluaties
- Cliëntervarings of -tevredenheidsonderzoeken
- Signalen klachtencommissie en Ombudscommissie
- Kwaliteitssignalen afdeling zorg
- Signalen van wijkteams, Wmo Adviesraad, gehandicaptenplatform, de gemeenteraad

De kunst is de regeldruk zo min mogelijk te verhogen en geen dingen dubbel te doen en goed gebruik te maken van de signalen. Gecontracteerde zorgaanbieders worden door externe partijen gecontroleerd op kwaliteit o.a. via de gevoerde kwaliteitscertificaten.

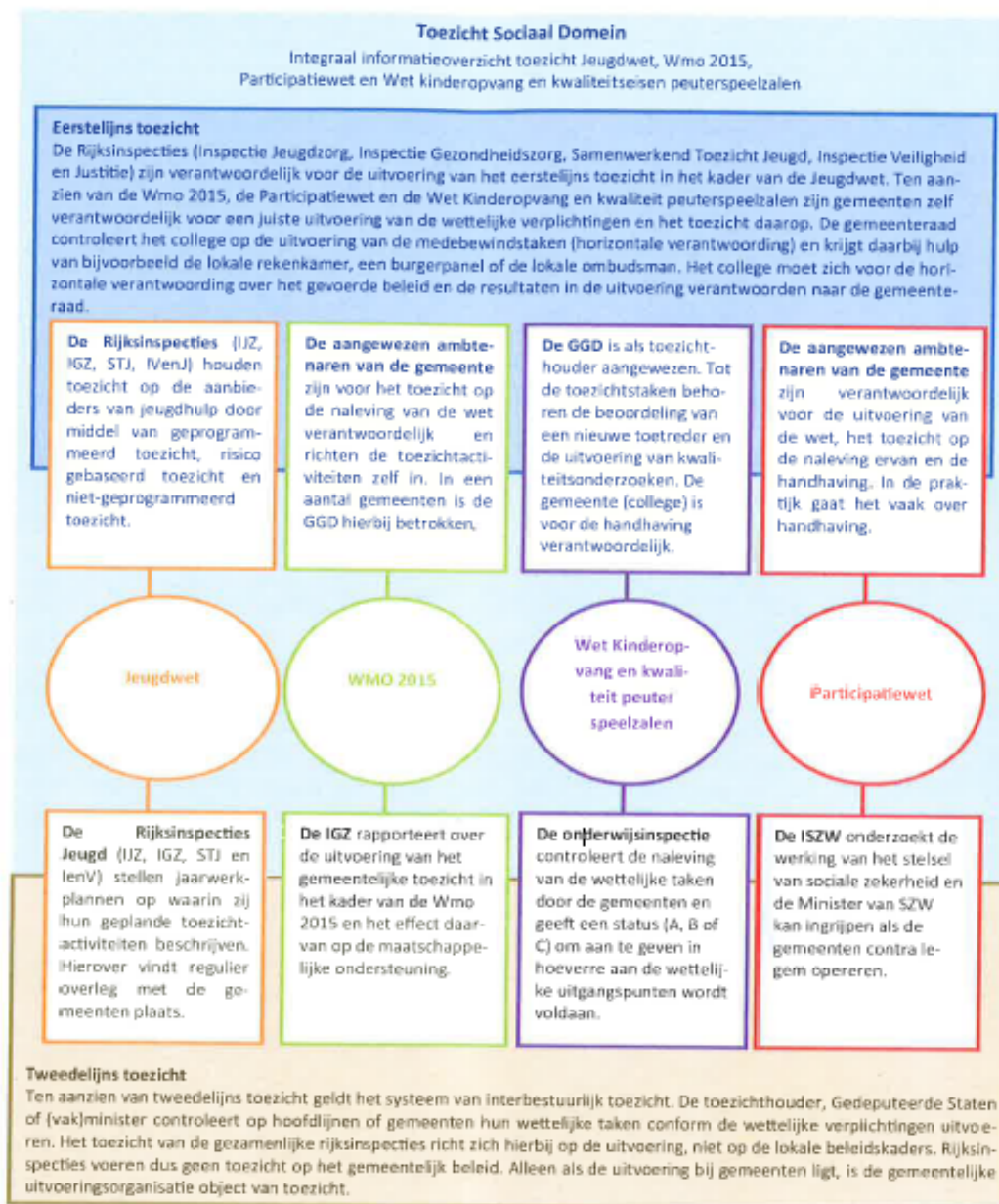
## **6. Toezicht en handhaving**

De toezichthoudende ambtenaar in het kader van de Wmo houdt zich bezig met controle op kwaliteit en het inschatten van risico's met als doel kwaliteitsverbetering. Onderdeel van het Wmo-toezicht is om rapportages van toezichtbezoeken waar nodig te voorzien van verbetermaatregelen, corrigerende, advies- en stimuleringsmaatregelen, die vervolgens door de toezichthouder worden gecontroleerd binnen de gestelde termijn, zoals vermeld in het rapport.

Indien aanbieders niet binnen de gestelde termijn aan de overeengekomen verbetermaatregelen voldoen, zal het Wmo-toezicht opschalen naar handhavingsniveau. Afstemming tussen toezicht en handhaving is dan van belang. Het handhavingsbeleid en -instrumentarium vallen onder de verantwoordelijkheid van het college van B&W, die daarvoor privaatrechtelijke (ingebrekestelling, contractbeëindiging) of bestuursrechtelijke maatregelen (waarschuwingsbrief, bestuurlijke aanwijzing, last onder dwangsom, bestuursdwang in de vorm van tijdelijke of definitieve sluiting) kunnen inzetten.

Of en hoe handhaving als onderdeel van toezicht WMO ontwikkeld wordt nemen we mee in gehele ontwikkeling van de toezichtfunctie in 2016.

## Bijlage 1



**Figuur 1 Factsheet toezicht in het sociale domein VNG okt 2015**

## Bijlage 2 Wettelijk kader

Het voert hier te ver om alle wettelijke kaders te vermelden. Twee artikelen worden hieronder toegelicht

De **Wmo 2015 art. 3.1** vermeldt dat de gemeente verantwoordelijk is voor het toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de maatschappelijke ondersteuning. Een voorziening is van goede kwaliteit als die voldoet aan de volgende kenmerken volgens de wet:

- 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,
- voortvloeiend uit de professionele standaard,

### **Artikel 16 Meldingsregeling calamiteiten en geweld**

- 1 Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, van de Wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan nadere regels bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

### ***Bijlage 3      Beleidsmatige kader***

#### **Bijlage 1: Verordening Artikel 15 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning**

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
  - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt en het aansluiten bij de informele zorg;
  - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg, waaronder informele zorg;
  - c. erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
  - d. bij het uitvoeren van de zorg te voldoen aan alle kwaliteitseisen die voortvloeien uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en dit ook controleerbaar te maken voor de gemeente;
  - e. bij het uitvoeren van de zorg te voldoen aan de (kwaliteits)eisen zoals vastgelegd in het afgesloten contract met de gemeente.
2. Het college bepaalt in de contracten met aanbieders welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van natura-voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

## **Artikel 16 van de verordening bepaalt:**

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar.
3. De toezichthoudend ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, van de Wet, doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan nadere regels bepalen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

### ***Bijlage 4 Varianten van toezicht***

Toelichting: De wet laat de organisatie en uitvoering van het toezicht vrij, volgens de decentralisatiedoelstelling. De wettelijke verplichting is dat gemeenten een toezichthoudende ambtenaar aanwijzen en calamiteitenonderzoek doen en daarover horizontaal verantwoording afleggen. Het toezicht richt zich op het trekken van lessen: hoe voorkomen we dit in de toekomst? Gemeenten kunnen ervoor kiezen meer te doen en uitgebreider toezicht te voeren.

### ***Soorten van toezicht; proactief en reactief toezicht***

**Reactief toezicht:** Onder reactief onderzoek verstaan we het organiseren van nader onderzoek naar de kwaliteit van een specifieke zorgaanbieder als er zijn signalen zijn die daartoe aanleiding geven. Deze signalen kunnen bestaan uit:

- Een hardnekkig patroon in de klachten.  
Incidenten klachten dienen door de zorgaanbieder te worden afgehandeld. De toezichthouder komt pas in actie als zich een bepaald patroon in de klachten aftekent. Dit kan blijken uit het cliënttevredenheidsonderzoek, bijzonderheden in het jaarverslag van zorgaanbieders of signalen van de Wmo-raad of cliëntorganisaties.
- Signalen dat de veiligheid van cliënten niet geborgd is;
- Aanwijzingen van fraude of oneigenlijk gebruik door aanbieder of dienstverlener.

### **Proactief toezicht**

Proactief kwaliteitstoezicht is het onderzoek naar de kwaliteit van aanbieders/voorzieningen, op basis van een vooraf opgesteld plan van aanpak. Zorgaanbieders /dienstverleners worden steekproefsgewijs aan de hand van o.a. risicoprofielen getoetst aan vastgelegde kwaliteitskaders.

**Bijlage 5 Hoe uitgebreid geven we toezicht vorm?**

Drie varianten	Voordelen	Nadelen
<p>1 Minimale variant (<b>Reactief toezicht</b>):</p> <p>Een toezichthouder benoemen en alleen toezicht voeren na melding van calamiteiten door zorgaanbieders. Aanbieders hebben de wettelijke plicht deze te melden</p>	<p>De zorgaanbieder blijft verantwoordelijk</p> <p>Bevestiging van het vertrouwen in de organisatie</p> <p>Snelle oplossing richting calamiteiten</p> <p>Vermindering regeldruk</p> <p>Zo min mogelijk extra organisatie</p>	<p>Klachten over kwaliteit betreft vaak niet gecontracteerde zorgverleners (door PGB houders ingezet) deze zijn niet via contracten gebonden aan meldplicht.</p> <p>Er zijn weinig mogelijkheden om toezicht in te zetten als je andere signalen krijgt van disfunctioneren, zoals fraude.</p>
<p>2 Medium variant</p> <p><b>Calamiteitenonderzoek en reagerend op signalen</b> over de kwaliteit van <i>alle</i> Wmo-voorzieningen (uit klachten en signalen van cliënten of de omgeving van cliënten)</p> <p><b>(Uitgebreid reactief toezicht)</b></p>	<p>Zicht op kwaliteit zorg; meer dan piepsysteem. Verantwoorde uitvoering gerelateerd aan "branche" eisen</p> <p>Kans om signalen te onderzoeken</p> <p>Leren van praktijk: draagt bij aan verbetering en vertrouwen.</p> <p>Toezicht sluit aan bij contractmanagement en signalen uit de praktijk. Door te starten met deze variant ontstaat 'gevoel' bij kwaliteitsfactoren. Dit biedt input voor mogelijk groeimodel</p>	<p>Bij uitblijven van signalen wordt disfunctioneren niet gevonden.</p> <p>Goede afstemming met klachtencommissie, Toegang en contractmanagers is voorwaarde.</p>
<p>3 Maximale variant</p> <p><b>Calamiteitenonderzoek en proactief onderzoek van alle Wmo voorzieningen of een deel daarvan</b> (bijv. de Wmo-voorzieningen voor de meest kwetsbare personen).</p> <p><b>(Pro actief toezicht)</b></p>	<p>Pro actief toezicht laat ook goede voorbeelden van kwaliteit zien.</p> <p>Een aantal aanbieders geeft aan graag bezocht te worden. Hoort dit bij de toezichtstaak?</p> <p>Vertrouwen is mooi maar weten is beter.</p>	<p>Reageren op calamiteiten én proactief toezicht vraagt een grotere investering van middelen.</p> <p>Proactief toezicht overlapt het contractmanagement en onderzoeken door derden in zorgorganisaties. Risico van dingen dubbel doen.</p> <p>Het sluit minder aan bij de visie, zo min mogelijk regeldruk en controle en zo veel mogelijk geld naar de zorg.</p> <p>De nieuwe taken op het gebied van de Wmo vragen veel aandacht. Dit pleit voor terughoudendheid in de uitvoering van (onverplichte) taken.</p>