



**Flevoland**

## **PROACTIEF TOEZICHT**

### **WMO**

---

Procesbeschrijving die gericht is op het uitvoeren van proactief toezicht  
in het kader van de Wmo 2015 voor de gemeenten

Almere

Dronten

Lelystad

Noordoostpolder

Urk

## INLEIDING

Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) opgedragen taken. De gemeente houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering. Hiervoor wijst het college personen aan die belast zijn met het houden van het algemene toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo. De colleges in Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Urk hebben GGD Flevoland aangewezen als toezichthoudend ambtenaar. Daarnaast beschikt de gemeente Almere ook over eigen toezichthouders Wmo. GGD Flevoland voert het toezicht uit op calamiteiten en geweldsincidenten. Daarnaast voert GGD Flevoland signaal gestuurde -, thema -, proactieve - incidentele- en vervolgonderzoeken uit.

Toezicht houden is het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of een zaak voldoet aan de gestelde eisen, het zich vormen van een oordeel daarover (in het licht van de geldende eisen) en het zo nodig interveniëren naar aanleiding daarvan.

## WETTELIJKE KADERS

De Wmo geeft algemene kwaliteitseisen weer:

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- De voorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a, Wmo)
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)
- De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)
- De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Deze algemene kwaliteitseisen zijn verder uitgewerkt tot een basistoetsingskader dat gebruikt wordt bij de diverse vormen van het toezicht. Per voorziening en per gemeente is dit basistoetsingskader aangevuld met kwaliteitseisen uit gemeentelijke verordeningen en programma's van eisen.

## PROCESBESCHRIJVING

Deze procesbeschrijving is gericht op het uitvoeren van proactief toezicht.

### 1. Invullen zelfscan

De aanbieder ontvangt een zelfscan bij de start van een proactief onderzoek. In de zelfscan kan de aanbieder aangeven, op basis, van het toetsingskader, hoe zij naar de eigen organisatie kijken. Het zelfkritisch kunnen zijn is van groot belang voor toezicht. Pakt een aanbieder voldoende signalen binnen de organisatie op om zelflerend te kunnen zijn en de gewenste kwaliteitsverbeteringen door te voeren?

**(Voor elke voorziening bestaat er een aparte zelfscan. Mocht u interesse hebben hoe een zelfscan eruit ziet, dan kunt u die bij GGD Flevoland opvragen via [toezichtwmo@ggdflevoland.nl](mailto:toezichtwmo@ggdflevoland.nl) )**

### 2. Vaststelling aanbieders en thema's

Gezien het grote aantal aanbieders die de Wmo uitvoeren, is het noodzakelijk om jaarlijks prioriteiten te stellen op risicogroepen of thema's. Toezicht Wmo heeft een meerjarenplanning ontwikkeld. Deze wordt jaarlijks besproken met de gemeenten. Deze meerjarenplanning is voortgekomen vanuit de missie en visie van het kwaliteitstoezicht Wmo en de verdere uitwerking hiervan. In de meerjarenplanning is rekening gehouden met de kwetsbaarheid van de doelgroep, de organisatie, eventuele signalen, klachten en calamiteiten/incidenten. Ook houdt deze meerjarenplanning rekening met het effectief en efficiënt uitvoeren van toezichtsonderzoeken in de regio Flevoland. Hierdoor is de toezichtslast voor de aanbieders zo laag mogelijk.

### 3. Aankondiging onderzoek

De proactieve onderzoeken bij aanbieders zullen aangekondigd plaatsvinden. Hiervoor ontvangen zij een aankondigingsbrief van de toezichthouders. Hierin wordt uitgelegd wanneer het inspectiebezoek afgelegd gaat worden en wie de toezichthouders willen spreken. Er kan gevraagd worden om documentatie op te sturen. Gedacht moet worden aan bijvoorbeeld opleidingsplannen, VOG's, diploma's en beleid rondom het opstellen van begeleidingsplannen. De aanbieder krijgt tien werkdagen de tijd om alle documenten op te sturen. Het inspectiebezoek wordt gemiddeld drie weken van tevoren aangekondigd.

### 4. Inspectiebezoek

De toezichthouders voeren, met twee toezichthouders, een inspectiebezoek uit bij de aanbieder. De toezichthouder vragen inzage in dossiers van cliënten en personeelsleden. Er vindt een gesprek plaats met management en professionals. Cliënten worden gesproken en er vindt een locatiebezoek plaats. Bij ambulante begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en hulpmiddelen vinden de gesprekken in principe bij de cliënt thuis. Zij worden daar vooraf over geïnformeerd door de toezichthouders. De toezichthouders kunnen bij de gemeente de NAW-gegevens van de cliënten opvragen en willekeurig een aantal cliënten uitnodigen voor een gesprek met de toezichthouders.

### 5. Concept rapportage

De toezichthouders stellen binnen vier weken een conceptrapportage op. Dit gebeurt middels het vier ogen principe. Dit rapport wordt meegelezen door een derde toezichthouder en kan worden besproken, indien nodig, op het werkoverleg van het team Toezicht Wmo van GGD Flevoland. Ook kan een jurist van GGD Flevoland betrokken worden bij het vaststellen van het conceptrapport. Uitgangspunt is dat er consensus bestaat over de opbouw en de uitkomsten van het onderzoek. Bij principiële verschillen van inzicht neemt de eindverantwoordelijke voor het Toezicht Wmo het uiteindelijke besluit. De conceptrapportage wordt door de toezichthouders naar de aanbieder gestuurd. Waar nodig wordt het conceptrapport mondeling toegelicht.

De aanbieder stuurt binnen twee weken na ontvangst van het conceptrapport eventuele feitelijke onjuistheden en een zienswijze op naar de toezichthouders. Indien noodzakelijk kunnen de toezichthouders hierop het rapport aanpassen. De zienswijze wordt overgenomen in de bijlage bij het rapport.

### 6. Definitief rapport

Zodra de termijn van toesturen van de feitelijke onjuistheden en/of zienswijze is verstreken, wordt het conceptrapport vastgesteld en definitief gemaakt.

Het definitieve rapport met de zienswijze van de aanbieder wordt verstuurd naar de aanbieder (directie/raad van bestuur), naar de gemeente waar de aanbieder een inkooprelatie mee heeft en naar de gemeente waar de locatie is gevestigd. Zodra bij de gemeenten het besluit is genomen dat toezichtrapporten openbaar gemaakt worden, worden aanbieders hier vooraf over geïnformeerd. De gemeente die verantwoordelijk is voor de financiering van de voorziening, neemt binnen zes weken een besluit over de adviezen uit het definitieve rapport. Dit besluit communiceert de gemeente met de aanbieder en met Toezicht Wmo van GGD Flevoland.

### 7. Handhaving

In het rapport wordt weergegeven aan welke eisen de aanbieder wel en (nog) niet voldoet. De toezichthouders formuleren hierop:

- Advies en stimuleringsmaatregelen
  - De toezichthouders komen tot advies of stimuleringsmaatregelen als een aanbieder zelf om advies vraagt, wanneer er sprake is van een relatieve onbekendheid met de te handhaven norm of als de risico's laag zijn. Adviezen zijn niet vrijblijvend.
- Corrigerende maatregelen
  - De toezichthouders verzoeken de gemeente om corrigerende maatregelen op te leggen als de risico's op niet-verantwoorde zorg (te) hoog zijn en de situatie niet langer

kan voortbestaan. De toezichthouders starten met het eisen van een verbeterplan met uit te voeren activiteiten en een bijbehorend tijdpad. De toezichthouders onderzoeken of het verbeterplan tot voldoende resultaat heeft geleid en of bij onvoldoende resultaat dit verwijtbaar is aan de aanbieder.

- Bestuursrechtelijke maatregelen
  - De toezichthouders verzoeken de gemeente om bestuursrechtelijke maatregelen op te leggen.

Bij het opleggen van maatregelen adviseren de toezichthouders de gemeente een vervolgonderzoek te laten plaatsvinden. De toezichthouders wegen af hoeveel tijd de aanbieder nodig heeft om de verbeteringen gedegen en stabiel ingeregeld te hebben.