



Toezicht op de Wmo... In de praktijk

Door middel van drie typen toezicht geeft de toezichthouder Wmo uitvoering aan haar taken, te weten:

- **Kwaliteitstoezicht**

Deze vorm van toezicht is proactief en richt zich op vooraf opgestelde kwaliteitsthema's, of naar aanleiding van trends, analyses of vraagstukken. Tijdens de onderzoeken wordt aan de hand van de eisen zoals opgenomen in de Wmo, de gemeentelijke verordening en de inkoopdocumenten beoordeeld of sprake is van goede kwaliteit.

- **Calamiteitentoezicht**

Deze vorm van toezicht is reactief en wordt uitgevoerd naar aanleiding van meldingen van calamiteiten. Voor de rapporten die volgen uit 'calamiteitenonderzoek' geldt dat deze minder uitgebreid van aard zijn omdat de focus in dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.

- **Signaalgestuurd toezicht**

Het signaalgestuurd toezicht is eveneens reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van eenieder komen waaronder: burgers, gemeente(n), zorgprofessionals of de media. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend bij deze vorm van toezicht; dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.

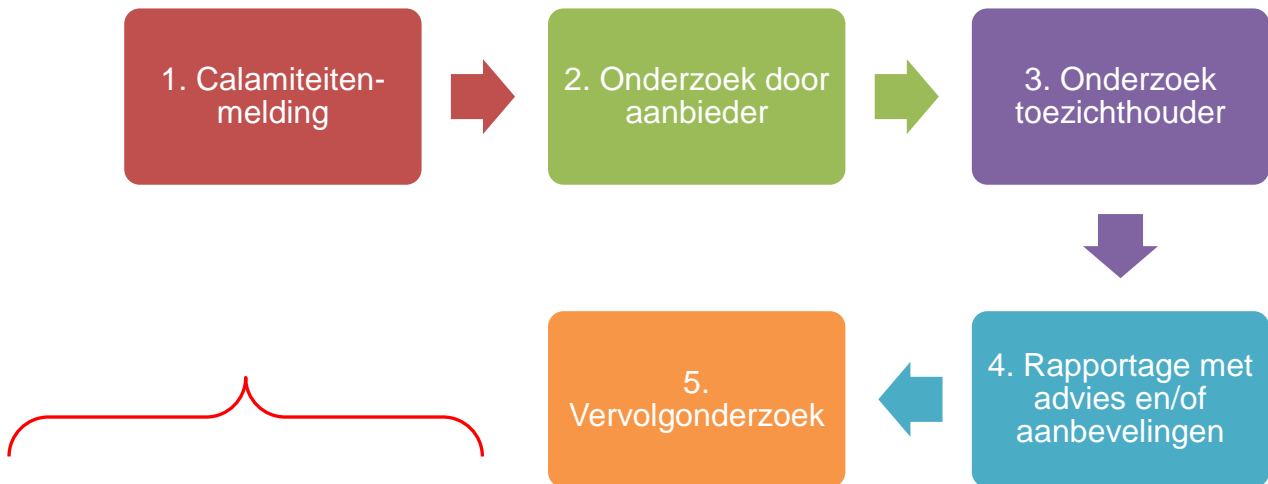
In dit document vindt u een overzicht van de processtappen per toezichtsvorm.

Kwaliteitstoezicht



1. Op basis van input van de gemeenten wordt jaarlijks de focus van het kwaliteitstoezicht bepaald. Zodra vastligt welke thema's en/of voorzieningen binnen de scope van het toezicht vallen, wordt de steekproef – bestaande uit gecontracteerde aanbieders – bepaald. (Zie de jaarplannen voor een overzicht van de samenstelling van de steekproef in de gemeente(n)).
2. Bent u niet eerder door een toezichthouder Wmo uit Amsterdam bezocht? Dan volgt eerst een kennismakingsgesprek. De toezichthouder neemt contact met u op voor het maken van een afspraak. Indien mogelijk zal de toezichthouder tijdens het kennismakingsgesprek al een deel van het onderzoek uit te voeren om zo de belasting voor de aanbieder zoveel mogelijk te beperken. Indien u bekend bent met de toezichthouder dan zal er direct een afspraak worden gemaakt.
3. Het onderzoek bestaat doorgaans uit:
 - a. een bezoek aan de cliënten en/of locatie;
 - b. gesprekken met het personeel en de cliëntenraad;
 - c. inzien van verschillende documenten zoals de ondersteuningsplannen, verklaringen omtrent het gedrag en beroepskwalificaties van de medewerkers die in contact komen met de cliënten, de meldcode etc.;
 - d. gesprek met het management.
4. Nadat alle informatie is verzameld, worden de bevindingen opgenomen in een rapport. De toezichthouder streeft ernaar binnen 7 weken na het eerste bezoek het rapport af te ronden. Nadat het rapport is opgesteld, krijgt de aanbieder de gelegenheid binnen 2 weken een schriftelijke reactie op het concept in te dienen; dit als aanvulling op de bevindingen van de toezichthouder en ter informatie aan de gemeente(n). De reactie wordt als bijlage aan het rapport toegevoegd. In elk rapport wordt een conclusie geformuleerd met – eventuele - aanbevelingen voor de aanbieder en met een advies aan de gemeente. Van het definitieve rapport wordt een exemplaar aan de aanbieder en een afschrift aan de gemeente die de zorg inkoop, verstuurd.
5. Indien er verbeterpunten geconstateerd zijn kan de toezichthouder binnen een bepaalde termijn een vervolgonderzoek starten om te beoordelen of deze verbeteringen zijn doorgevoerd.

Calamiteitentoezicht



Meldingsplicht

Aanbieders zijn verplicht onverwijld melding te doen bij de toezichthoudende ambtenaar, van:

- a. Iedere **calamiteit** die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden
- b. **Geweld** bij de verstrekking van een voorziening.

Onder calamiteiten wordt verstaan, gebeurtenissen als:

- een niet-natuurlijke dood, waaronder suicide;
- elk overlijden als gevolg van het handelen van een cliënt;
- ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel toegebracht bij een hulpverlener, cliënt, of derde, als gevolg van het handelen van een hulpverlener of cliënt;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag door cliënten, hulpverlener, of door hulpverlener en cliënt.

Calamiteiten moeten worden beschouwd als een mogelijkheid om verbeteringen door te voeren. Een goede analyse van wat er fout is gegaan en hoe dat in het vervolg kan worden voorkomen, is daarbij van groot belang.

1. Calamiteiten kunnen gemeld worden via de website www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo. Hier vindt u het meldingsformulier. Nadat dit is ingevuld neemt de toezichthouder binnen drie dagen contact op met de melder.

2. Indien is vastgesteld dat het een calamiteit in de zin van de wet betreft, dan verzoekt de toezichthouder om binnen een termijn van zes weken aan te tonen dat de gebeurtenis is onderzocht en geëvalueerd en dat, eventueel, verbetermaatregelen zijn opgesteld om de kans op soortgelijke calamiteiten te reduceren.

3. Na ontvangst van het onderzoek dat de aanbieder heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren, beoordeelt de toezichthouder of de calamiteit voldoende en adequaat is onderzocht en of eventuele verbetermaatregelen logisch volgen uit het onderzoek.

4. De bevindingen van het onderzoek worden beschreven in een rapport. De aanbieder krijgt de mogelijkheid om telefonisch binnen een week eventuele feitelijke onjuistheden te bespreken met de toezichthouder en eventueel een schriftelijke reactie toe te voegen. Na het verstrijken van de termijn wordt het rapport definitief vastgesteld.

In elk rapport wordt een conclusie met – eventuele- aanbevelingen voor de aanbieder en een advies aan de gemeente gegeven. Van het definitieve rapport wordt een afschrift verstuurd aan de aanbieder en een afschrift aan de gemeente die de zorg inkoop.

5. Wanneer de aanbieder en/ of toezichthouder constateren dat verbetering nodig is, dan kan de toezichthouder binnen een bepaald termijn een vervolgonderzoek uitvoeren. In dit onderzoek ligt de focus op de mate waarin de verbetermaatregelen zijn doorgevoerd.

Het kan voorkomen dat een calamiteit zich voordoet bij een voorziening die zowel onder de Wmo als onder andere wetgeving (Wlz of Jeugdwet) valt. Deze gebeurtenis dient dan gemeld te worden bij zowel de toezichthouder Wmo als bij de Rijksinspecties. In dergelijke situaties stemmen de toezichthouder en Rijksinspecteur altijd met elkaar af hoe vorm wordt gegeven aan het (vervolg)onderzoek. Het is daarom van belang bij het doorgeven van een calamiteit altijd te laten weten of de calamiteit ook bij andere (Rijks-)inspecties is gemeld.

Indien de toezichthouder Wmo samenwerkt met de Rijksinspectie dan kan het calamiteitenonderzoek afwijken van de gebruikelijke procedure. Hierover wordt de melder/ aanbieder altijd tijdig geïnformeerd. (Voor meer informatie over de samenwerking tussen de toezichthouder Wmo en de Rijksinspecties, zie: <http://inspectieloketsociaaldomein.nl> of <http://inspectieloketsociaaldomein.nl/attachments/files/afsprakenkader-en-draaiboeken.pdf>).

Signaalgestuurd toezicht



1. Signalen kunnen via verschillende kanalen bij de toezichthouder Wmo terecht komen. Bij ontvangst van het signaal bepaalt de toezichthouder, al dan niet in overleg met de gemeenten, af of het verband houdt met de kwaliteit van een voorziening.

Indien het signaal leidt tot een signaalgestuurd onderzoek dan wordt de aanbieder van de betreffende voorziening op de hoogte gesteld van de aanleiding van het onderzoek.

In Amsterdam en Diemen houdt de toezichthouder Wmo ook toezicht op zorg die wordt ingekocht met een persoonsgebonden budget (Pgb). In het geval van signalen over Pgb-gefinancierde zorg dan wordt de Pgb-houder op de hoogte gesteld van het onderzoek.

2. Bij dit type toezicht kan het onderzoeksproces per casus zeer verschillen. Doorgaans wordt het onderzoek binnen vier weken na ontvangst van het signaal afgerond. Echter, kunnen meerdere factoren van invloed zijn op de vorm en duur van het onderzoeksproces. Bijvoorbeeld wanneer er afspraken moeten worden gemaakt met een of meerdere cliënten, of wanneer er sprake is van betrokkenheid van meerdere toezichthouders of ketenpartners en/of maatschappelijke onrust dan kan worden besloten om af te zien van bovengenoemde werkwijze van de toezichthouder.

3. De bevindingen van het onderzoek worden beschreven in een rapport. De aanbieder krijgt de mogelijkheid om telefonisch binnen een week feitelijke onjuistheden te bespreken met de toezichthouder en een schriftelijke reactie toe te voegen aan het rapport.

De bevindingen van het onderzoek naar Pgb-gefinancierde zorg worden ook beschreven in een rapport. Vanwege privacy redenen wordt deze rapportage rechtstreeks verstuurd naar de gemeente die het Pgb verstrekt.

4. Wanneer de toezichthouder (en gemeente(n)) constateren dat verbetering nodig is, dan kan de toezichthouder binnen een bepaald termijn een vervolgonderzoek uitvoeren.

In dit onderzoek ligt de focus op de mate waarin de verbetermaatregelen zijn doorgevoerd.

In het geval van Pgb-gefinancierde zorg dan stelt de gemeente de Pgb-houder op de hoogte van het gevolg dat wordt gegeven aan het onderzoek van de toezichthouder¹.

¹ Meer informatie over dit type onderzoek binnen de gemeente Amsterdam kunt u vinden op <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/zorg-jeugd/nieuwsbrief-zorg/documenten/aanpak-misbruik/>.