

## Toezicht op de kwaliteitseisen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)

De gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn hebben de GGD Amsterdam per 1 januari 2015 aangewezen als toezichthouder op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Binnen de afdeling Infectieziekten, Hygiëne en Inspectie is daarvoor een team van toezichthouders geformeerd.

### Waarop richt het Wmo-toezicht zich?

De toezichthouder Wmo heeft als taak toe te zien op de naleving van de regels zoals gesteld in de Wmo en in de gemeentelijke verordeningen en beleidsregels. Onderdeel hiervan is de kwaliteit van de verschillende voorzieningen en de rechtmatigheid van de levering ervan. Is bijvoorbeeld de veiligheid gewaarborgd, sluit de voorziening aan op de behoefte van de cliënt, wordt volgens een professionele standaard gewerkt, etc.?

De onderwerpen van toezicht zijn gebaseerd op de kwaliteitseisen uit de Wmo, de lokale regelgeving en de afspraken die de gemeenten hebben gemaakt met de zorgaanbieders. Steekproefsgewijs beoordeelt de toezichthouder of met de door de aanbieder gehanteerde werkwijze, de kwaliteitseisen voldoende worden gewaarborgd of dat verbetering nodig is.

Met twee soorten toezicht wordt de naleving beoordeeld:

#### 1. Risico gestuurd toezicht

Vanaf maart 2016 voert de GGD Amsterdam risico gestuurd toezicht uit. Het doel van het risico gestuurd toezicht is ten eerste het beoordelen of voorzieningen voldoen aan wet- en regelgeving, maar ook om proactief de kwaliteit van voorzieningen te monitoren. De toezichthouder heeft, naast zijn wettelijke taken en plichten, dus ook de taak om knelpunten te signaleren. Per onderzoek concludeert de toezichthouder daarom in hoeverre de kwaliteitseisen gewaarborgd worden en op welke gebieden verbetering nodig blijkt. Afhankelijk van de gebieden waarop verbetering gewenst is, kan de toezichthouder besluiten een hersteltermijn af te geven. De bevindingen van een onderzoek worden vastgelegd in een rapport. De rapporten worden openbaar gemaakt op de website: [toezichtwmo.nl](http://toezichtwmo.nl). Daarnaast ontvangen de aanbieder en de betreffende gemeente een afschrift.

Onderzoeken worden op twee niveaus uitgevoerd, namelijk op *beleidsniveau* (bij de aanbieder) en op *praktijkniveau* (op de locatie). Bij onderzoeken bij de aanbieder ligt de focus op beleidsmatige processen en documenten. Bij onderzoeken op de locatie wordt juist de praktijksituatie beoordeeld aan de hand van bijvoorbeeld observaties, gesprekken met medewerkers en cliënten.

Per gemeente wordt bepaald hoeveel aanbieders er bezocht worden in een jaar. Op grond van een steekproef worden per aanbieder één of meer locaties bezocht. Onderzoeken op beleidsniveau worden van tevoren aangekondigd. Onderzoeken op praktijkniveau kunnen ook onaangekondigd plaatsvinden.

Toezicht blijft in ontwikkeling. Landelijke ontwikkelingen of nieuwe inzichten kunnen ertoe leiden dat het toezichtbeleid in de loop der jaren er anders uit gaat zien. Via de GGD-website streeft de GGD ernaar belanghebbenden zo snel en zorgvuldig mogelijk hierover te informeren.

## **2. Signaal gestuurd toezicht**

Conform de wetgeving voert de GGD sinds 1 januari 2015 ook signaal gestuurd toezicht uit bij aanbieders van Wmo-voorzieningen. Dit toezicht gebeurt incidenteel en is gebaseerd op meldingen van calamiteiten, incidenten of signalen.

Calamiteiten en incidenten moeten in de eerste plaats worden beschouwd als een mogelijkheid om te leren. Een goede analyse van wat mis is gegaan en, óf en hoe dat in het vervolg kan worden voorkomen, is daarin van groot belang. Na melding van een calamiteit worden aanbieders daarom verzocht, eventueel in samenwerking met ketenpartners, te onderzoeken in hoeverre de calamiteit verband houdt met de kwaliteit van de voorziening. Aan de hand van de onderzoeksresultaten en eventuele aanvullende informatie beoordeelt de toezichthouder of de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is.

Vanaf 1 januari 2015 kan de toezichthouder ook signalen van professionals, cliënten of burgers ontvangen die betrekking hebben op de kwaliteit van een voorziening. Afhankelijk van de aard en ernst van een signaal wordt een afweging gemaakt of een onderzoek wordt gestart of niet. Als er een onderzoek wordt gestart, dan wordt de aanbieder hier altijd van op de hoogte gesteld.

Per melding zal de toezichthouder beoordelen of de aanbieder adequaat gehandeld heeft, of de goede kwaliteit van de voorziening (nog) gewaarborgd is en of het noodzakelijk is dat verbetermaatregelen getroffen worden.

### **Contactgegevens bij melding:**

GGD Amsterdam, afdeling Hygiëne en Inspectie, Wmo-toezicht:

- Tijdens kantooruren: 020-555 55 81
- Na kantooruren: 020 555 59 11 (het algemene nummer) en volg de instructies.

## Bijlage 1: Het onderzoeksproces

### **Risico gestuurd toezicht:**

In de gemeenten Diemen, Ouder- Amstel, Amstelveen, Aalsmeer en Uithoorn worden vanaf maart 2016 de voorzieningen voor ambulante ondersteuning en dagbesteding beoordeeld op de kwaliteitseisen uit de Wmo en een selectie van voorwaarden uit de contracten<sup>1</sup>. Als een voorwaarde niet van toepassing is op de specifieke voorziening of locatie, dan zal deze buiten beschouwing worden gelaten.

### **Hoe ziet het onderzoeksproces eruit?**

#### ➤ Onderzoek op twee niveaus

In principe wordt het onderzoek op twee niveaus uitgevoerd, namelijk één onderzoek op *beleidsniveau* en een of meerdere onderzoeken op *praktijkniveau*<sup>2</sup>.

Tijdens het onderzoek op beleidsniveau ligt de focus op beleidsmatige processen en documenten die betrekking hebben op een type voorziening; ofwel de randvoorwaarden voor het bieden van goede kwaliteit.

Tijdens het onderzoek op praktijkniveau wordt de uitvoering in de praktijk beoordeeld.

#### ➤ Aankondiging onderzoek

Ongeveer één tot twee weken van tevoren neemt de toezichthouder contact op met de zorgaanbieder voor het maken van een afspraak voor een onderzoek op *beleidsniveau*. Hierbij kan de toezichthouder verzoeken om enkele documenten (zoals de klachtenregeling of de meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling) voorafgaand aan het bezoek toe te sturen.

De onderzoeken op *praktijkniveau* kunnen afhankelijk van het type voorziening onaangekondigd plaatsvinden. Locaties voor dagbesteding worden in de regel onaangekondigd bezocht. Locaties van waaruit ambulante ondersteuning geregeld wordt, worden aangekondigd bezocht. Ook hier neemt de toezichthouder ongeveer een week van tevoren contact op met de betreffende locatie voor het maken van de afspraak.

#### ➤ Het onderzoek

Op *beleidsniveau* richt het onderzoek zich voornamelijk op beleidsmatige processen en documenten en de samenhang hiervan met de kwaliteit van de voorziening. Hierbij valt te denken aan de kwaliteitszorg, de omgang met persoonsgegevens en het personeelsbeleid. Het onderzoek bestaat uit gesprekken met het management en een documentenonderzoek.

Op *praktijkniveau* richt het onderzoek zich op de uitvoering in de praktijk. Hierbij valt te denken aan de bejegening van cliënten door medewerkers, de inhoud van ondersteuningsplannen, diploma's en verklaringen omtrent het gedrag van medewerkers en ervaringen van cliënten. Het onderzoek bestaat uit gesprekken met de medewerkers, gesprekken met de cliënten, observaties van de praktijk en documentenonderzoek.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 2 voor een overzicht van de voorwaarden die zullen worden beoordeeld tijdens het onderzoek.

<sup>2</sup> Uitzonderingen hier zijn onder andere aanbieders die slechts één type voorziening aanbieden; hier kan binnen één onderzoek zowel gekeken worden naar beleidsmatige processen als naar de uitvoering in de praktijk.

➤ **Bevindingen en conclusie**

De bevindingen van het onderzoek worden door de toezichthouder beschreven in een rapport. Per voorwaarde wordt beoordeeld of deze voldoende gewaarborgd wordt of dat verbetering nodig blijkt. Als verbetering nodig blijkt, dan kan de toezichthouder de aanbieder in de gelegenheid stellen verbetermaatregelen op te stellen en door te voeren binnen de gestelde termijn. In sommige gevallen zullen verbetermaatregelen echter niet binnen redelijke termijn kunnen worden doorgevoerd. Bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van de voorziening onvoldoende gewaarborgd is. Als er geen spoed vereist is, dan stelt de toezichthouder de gemeente door middel van het rapport op de hoogte. Bij spoed zal de toezichthouder direct contact opnemen met de betreffende gemeente.

➤ **Het rapport**

De onderzoeksopzet, bevindingen en conclusie van het onderzoek worden beschreven in een rapport. De toezichthouder schrijft het rapport binnen acht weken. Een conceptversie wordt vervolgens verstuurd naar de aanbieder. De aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om telefonisch feitelijke onjuistheden te bespreken met de toezichthouder. Tevens wordt de aanbieder in de gelegenheid gesteld binnen vijftien dagen een schriftelijke reactie in te dienen. Dit kan een aanvulling zijn op de bevindingen van de toezichthouder of een verbeterplan. De toezichthouder voegt de schriftelijke reactie toe aan het rapport en stelt deze vervolgens uiterlijk in de 12<sup>e</sup> week definitief vast. Het definitieve rapport wordt zowel naar de aanbieder als naar de gemeente verstuurd. De GGD maakt het rapport openbaar via de website: [toezichtwmo.nl](http://toezichtwmo.nl).

**Bevoegdheden toezichthouder**

Op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht is de toezichthouder bevoegd tot invordering van inlichtingen, inzage van zakelijke gegevens en bescheiden en betreding van plaatsen (met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner). Tevens is de toezichthouder op grond van de Wmo bevoegd tot inzage van dossiers waaronder bijvoorbeeld medische gegevens, maar ook ondersteuningsplannen.

### **Signaal gestuurd toezicht (Meldingsplicht en calamiteitenonderzoek)**

#### ➤ Meldingsplicht

In de Wmo is opgenomen dat aanbieders sinds 1 januari 2015 verplicht zijn onverwijld melding te doen bij de toezichthoudende ambtenaar, van:

- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Bij calamiteiten valt te denken aan gebeurtenissen als:

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

Maar ook gebeurtenissen met:

- (potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening;
- (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen.

#### **Contactgegevens bij melding:**

GGD Amsterdam, afdeling Hygiëne en Inspectie (Wmo-toezicht):

- Tijdens kantooruren: 020-555 55 81
- Na kantooruren: 020 555 59 11 (het algemene nummer) en volg de instructies.

Ten aanzien van de meldingsplicht is in artikel 3.4 Wmo, daarnaast het volgende opgenomen:

- De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn verstrekken bij en naar aanleiding van een melding, als bedoeld in het eerste lid, aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
- Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

➤ Calamiteitenonderzoek

Na ontvangst van de melding maakt de toezichthouder de afweging of er sprake is van een ernstige situatie die vraagt om directe acties. Hierbij valt te denken aan situaties waarbij de kans op maatschappelijke onrust groot is. In dit geval neemt de toezichthouder direct telefonisch contact op met de betreffende gemeente. In alle andere gevallen zullen de gemeenten schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de melding.

Calamiteiten moeten in de eerste plaats worden beschouwd als een mogelijkheid om te leren. Een goede analyse van wat er fout is gegaan en hoe dat in het vervolg kan worden voorkomen is daarin van groot belang. Na een calamiteit verzoekt de toezichthouder daarom om binnen een termijn van zes weken aan te tonen in hoeverre de calamiteit verband houdt met de kwaliteit van de voorziening en of verbetermaatregelen nodig zijn om de kans op soortgelijke calamiteiten te reduceren. Dit gebeurt aan de hand van een meldingsformulier dat na de melding wordt toegestuurd.

Op basis van het meldingsformulier en eventuele aanvullende informatie of gesprekken onderzoekt de toezichthouder binnen een termijn van twee weken of de calamiteit voldoende en adequaat is onderzocht en of verbetering nodig is om de kans op soortgelijke calamiteiten te reduceren. De bevindingen van het onderzoek worden beschreven in een rapport. Een afschrift hiervan wordt verzonden naar de aanbieder en de betreffende gemeente.

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

## Bijlage 2: Overzicht voorwaarden

In de gemeenten Diemen, Ouder- Amstel, Amstelveen, Aalsmeer en Uithoorn zullen de voorzieningen voor ambulante ondersteuning en dagbesteding beoordeeld worden op de onderstaande voorwaarden<sup>3</sup>. Als een voorwaarde niet van toepassing is op de specifieke voorziening of locatie, dan zal deze buiten beschouwing worden gelaten.

### 1. Cliënten

#### a. Cliëntgerichtheid

- 1.1.1. De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt (en zijn/haar netwerk) en dat deze een bijdrage levert aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.
- 1.1.2. De aanbieder draagt er zorg voor dat voor elke cliënt een ondersteuningsplan is opgesteld waarin het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding is vastgelegd. (Programma van Eisen)
- 1.1.3. Indien van toepassing: De resultaten in het ondersteuningsplan zijn uitgedrukt met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix.
- 1.1.4. Indien van toepassing: De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en de ondersteuning.
- 1.1.5. Indien van toepassing: De aanbieder draagt er zorg voor dat de bejegening door de medewerker passend en correct is.

#### b. Afstemming in de keten

- 1.2.1a. Indien van toepassing: De Opdrachtnemer werkt samen met andere opdrachtnemers die onder de Raamovereenkomst 'Extramurale begeleiding en/of Kortdurend Verblijf' vallen en/of andere professionals, waar mogelijk en wenselijk, om Individuele Begeleiding zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen.
- 1.2.1b. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in de sociale teams, het sociale loket en andere relevante actoren. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan de onderlinge afstemming tussen het eigen personeel van de aanbieder en de overige betrokken of te betrekken professionals.

---

<sup>3</sup> De voorwaarden zijn afkomstig uit de Wmo (2015) en de hieruit vloeiende eisen opgenomen in het Programma van Eisen of het Inkoopdocument Wmo - Begeleiding.

### **c. Medezeggenschap**

- 1.3 De aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.

### **d. Klachtenregeling**

- 1.4 De aanbieder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.

## **2. Personeel**

- 2.1 Medewerkers werkzaam bij de onderneming beschikken over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.
- 2.2 De aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers werkzaam bij de onderneming in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent het gedrag.
- 2.3 De verklaring omtrent het gedrag van een medewerker werkzaam bij de onderneming is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twaalf maanden.
- 2.4 De aanbieder biedt de medewerker passende scholing.
- 2.5 De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: kwaliteitszorg, personeelsbeleid, opleiding en scholing, de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.

## **3. Veiligheid**

### **a. Veilige verstrekking**

- 3.1 De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt (door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en keuzes van de cliënt).
- 3.2 De aanbieder draagt er zorg voor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is.
- 3.3 Indien van toepassing: De aanbieder draagt er zorg voor dat de personen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer van cliënten van en naar de voorziening, gekwalificeerd zijn conform CAO Taxivervoer.
- 3.4 Indien van toepassing: De aanbieder draagt er zorg voor dat de personen die verantwoordelijk zijn voor het vervoer van en naar de voorziening, in het bezit zijn van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie.



**b. Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling**

- 3.3 De aanbieder heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- 3.4 De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
- 3.5 De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk vastgestelde eisen.

**c. Calamiteitenregeling en meldingsplicht**

- 3.6 De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.
- 3.7 De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van geweld bij de verstrekking van de voorziening.

De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.