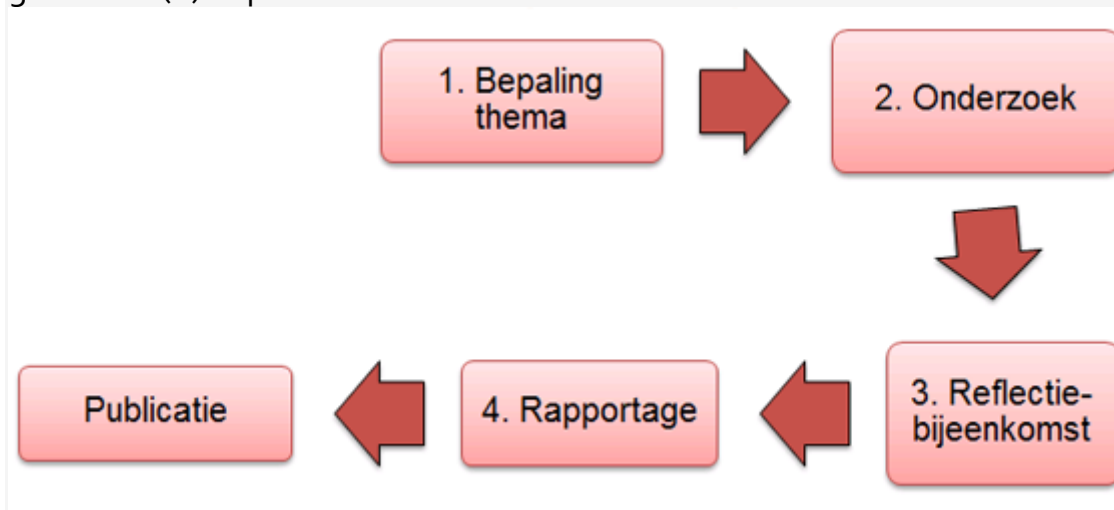


Soorten toezicht op Wmo

Thematisch toezicht

Thematisch toezicht, ook wel stelseltoezicht genoemd, is toezicht op de werking van een stelsel rondom een bepaald thema. Aan de hand van ervaringen van verschillende stakeholders geeft de toezichthouder een 360 graden view van het stelsel rondom 1 thema, bijvoorbeeld respijtzorg. Vaak is deze vorm van toezicht verkennend van aard. Eventueel kan de toezichthouder aanbevelingen doen ter verbetering van het stelsel. De bevindingen worden beschreven in 1 onderzoeksrapport.

Het thema wordt altijd voorafgaand in samenspraak met de opdrachtgevende gemeente(n) bepaald.



1. In overleg met de opdrachtgevende gemeente(n) wordt bepaald welke thema's binnen het sociaal domein, onderzocht worden.

2. Het onderzoek bestaat doorgaans uit:

- Documentenonderzoek: Wat is het gemeentelijk beleid rondom het gekozen thema?
- Een analyse om zicht te krijgen op de sector en de belangrijkste stakeholders.
- Interviews met de stakeholders, eventueel locatiebezoeken.

3. Nadat alle interviews en bezoeken zijn afgerond worden de (voorlopige) bevindingen gedeeld met de geïnterviewde stakeholders tijdens een *reflectiebijeenkomst*. De toezichthouder gaat samen met alle stakeholders op zoek naar verklaringen voor de bevindingen, en mogelijke verbetermogelijkheden.

4. Alle bevindingen worden beschreven in 1 rapportage. Vaak zijn de onderzoeken in het kader van het thematisch toezicht, verkennend van aard. In sommige gevallen kan de toezichthouder een aanbeveling doen aan de gemeente. Zodra het rapport is afgerond ontvangt de betreffende gemeente een conceptversie. De gemeente wordt in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke reactie toe te voegen aan het rapport.

Na ontvangst van de schriftelijke reactie wordt het rapport definitief vastgesteld en, afhankelijk van de gemeente, gepubliceerd op de website van de toezichthouder: [Toezicht op de Wmo - GGD Amsterdam](#)

Kwaliteitstoezicht

Jaarlijks neemt de toezichthouder een steekproef onder de gecontracteerde aanbieders van één of meer Wmo-voorzieningen. Ook pgb-aanbieders (personen of organisaties die voorzieningen leveren die met een pgb gefinancierd worden) kunnen geselecteerd worden. Aan de hand van de eisen uit het toetsingskader, oordeelt de toezichthouder of gecontracteerde aanbieders en pgb-zorgaanbieders voldoende kwaliteit leveren. De bevindingen worden beschreven in een onderzoeksrapport.

In de jaarplannen leest kunt u lezen welke Wmo-voorzieningen er in het betreffende dit jaar getoetst zullen worden.



1. Op basis van input van de gemeenten wordt jaarlijks de focus van het kwaliteitstoezicht bepaald. Zodra vastligt welke onderwerpen en Wmo-voorzieningen binnen de scope van het toezicht vallen, worden, vaak aan de hand van een de steekproef, – bestaande uit gecontracteerde aanbieders – bepaald.
2. Is een organisatie niet eerder door de toezichthouder Wmo bezocht? Dan volgt eerst een kennismakingsgesprek. De toezichthouder neemt

contact met op voor het maken van een afspraak. Indien mogelijk zal de toezichthouder tijdens het kennismakingsgesprek al een deel van het onderzoek uit te voeren uitvoeren om zo de belasting voor de aanbieder zoveel mogelijk te beperken. Indien de organisatie bekend is 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 medewerkers 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 een gecontracteerde aanbieder de gelegenheid binnen 2 weken een schriftelijke reactie op het concept in te dienen. De reactie wordt als bijlage aan het rapport toegevoegd. In elk rapport wordt een conclusie geformuleerd.; dit als aanvulling op de bevindingen van de toezichthouder en ter informatie aan de gemeente(n). In het rapport staat een advies aan de gemeente en eventuele aanbevelingen aan een gecontracteerde aanbieder. Van het definitieve rapport wordt een exemplaar aan de gecontracteerde aanbieder en een afschrift aan de gemeente die de zorg inkoop, verstuurd.

- a) Een pgb-aanbieder ontvangt een verslag van het bezoek van de toezichthouder. De pgb-aanbieder krijgt de gelegenheid om hier een schriftelijke reactie op te geven. De reactie wordt als bijlage aan het rapport toegevoegd. In elk rapport wordt een conclusie geformuleerd. Bij toezicht op pgb ontvangt de gemeente een rapport met zowel adviezen als aanbevelingen. met – eventuele - aanbevelingen voor de aanbieder en met een advies aan de gemeente. Bij toezicht op pgb wordt het rapport alleen aan de gemeente verstuurd. De toezichthouder informeert de pgb-aanbieder wel over de bevindingen in het rapport.

5. Indien er verbeterpunten geconstateerd zijn kan de toezichthouder binnen een bepaalde termijn een vervolgonderzoek starten om te beoordelen of deze verbeteringen zijn doorgevoerd.

6. In een aantal gemeenten worden de onderzoeksrapporten van de toezichthouder gepubliceerd. De publicatie vindt plaats op de website toezichtwmo.nl, nadat de gemeente onderzocht heeft of belangen genoemd in artikelen 10 en 11 van de Wet openbaarmaking bestuur zich mogelijk tegen openbaarmaking verzetten.

Calamiteitentoezicht

Op grond van artikel 3.4 Wmo zijn aanbieders en pgb-aanbieders verplicht melding te doen van elke calamiteit en elk geweldsincident dat zich bij de verstrekking van de voorziening heeft voorgedaan.

Een calamiteit of geweldincident is niet altijd te voorkomen. Calamiteiten en geweldincidenten moeten daarom 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.

De toezichthouder richt zich, na een melding, daarom niet op de calamiteit of het geweldincident zelf maar op het lerend vermogen van de gecontracteerde aanbieder of de pgb-aanbieder.



1. Incidenten kunnen gemeld worden via de website www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo. Hier staat het online meldingsformulier. Als deze is ingevuld neemt de toezichthouder binnen drie dagen contact op met de melder. Meer informatie over het melden vindt u op deze website onder het kopje 'melding doen bij de toezichthouder'.
2. Als vastgesteld is dat het gaat om een incident dat valt onder de meldingsplicht, dan vraagt de toezichthouder aan te tonen dat het incident is onderzocht en geëvalueerd en dat, eventueel, verbetermaatregelen zijn opgesteld om de kans op soortgelijke incidenten te reduceren.
3. Na ontvangst van het onderzoek dat de aanbieder of pgb-aanbieder heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren, beoordeelt de toezichthouder of het incident 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 of pgb-aanbieder krijgt de mogelijkheid om telefonisch binnen een week eventuele feitelijke onjuistheden te bespreken en eventueel een schriftelijke reactie toe te voegen aan het rapport. Na het verstrijken van de termijn wordt het rapport definitief vastgesteld. Van het definitieve rapport wordt een afschrift verstuurd aan de aanbieder of de pgb-aanbieder en een afschrift aan de gemeente die de ondersteuning inkoopt.
5. Wanneer de aanbieder, de pgb-aanbieder en/of de 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.
6. In een aantal gemeenten worden de onderzoeksrapporten van de toezichthouder gepubliceerd. De publicatie vindt plaats op de website www.toezichtwmo.nl, nadat de gemeente onderzocht heeft of belangen genoemd in artikelen 10 en 11 van de Wet openbaarmaking bestuur zich mogelijk tegen openbaarmaking verzetten.

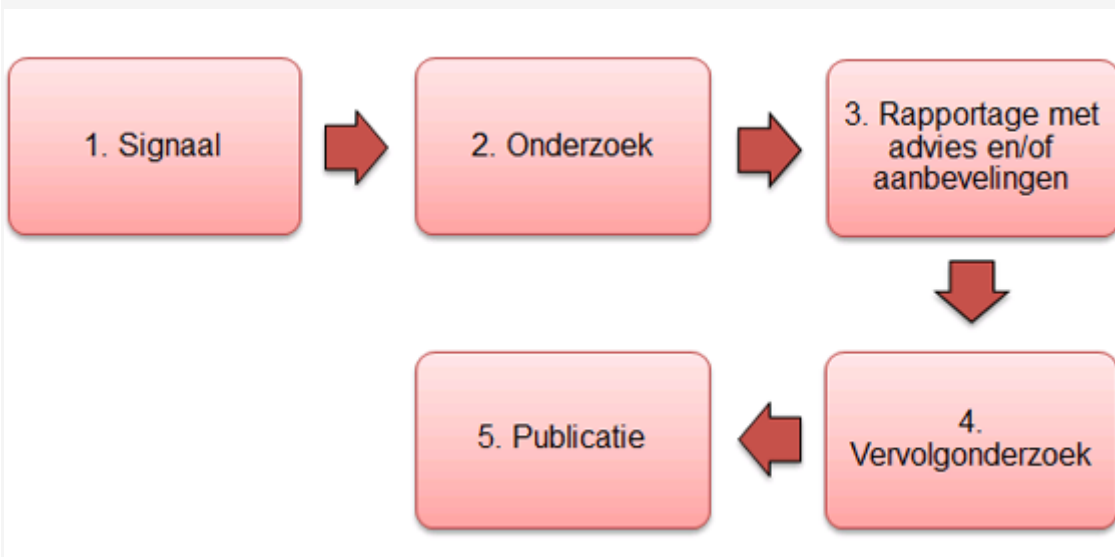
Let op!

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/(pgb-)aanbieder altijd tijdig geïnformeerd. (Voor meer informatie over de samenwerking tussen de toezichthouder Wmo en de Rijksinspecties, zie: <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/inspectieloket-sociaal-domein/wmo-toezichthouder>).

Signaalgestuurd toezicht

Signalen over de naleving of de kwaliteit of rechtmatigheid van een Wmo-voorziening kunnen via verschillende kanalen bij de toezichthouder Wmo terechtkomen: cliënten, professionals maar ook ambtenaren bij de gemeente. Bij ontvangst van het signaal bepaalt de toezichthouder, al dan niet in overleg met de gemeenten, of onderzoek noodzakelijk is. Indien het signaal leidt tot een signaal gestuurd onderzoek dan wordt de aanbieder of de pgb-aanbieder van de betreffende voorziening op de hoogte gesteld van de aanleiding van het onderzoek.



1. Ontvangst signaal. De toezichthouder beoordeelt op basis van de ernst en zwaarte van het signaal, al dan niet in overleg met de gemeente, of een onderzoek naar de naleving of de kwaliteit nodig is.
2. Bij dit type toezicht kan het onderzoeksproces per casus zeer verschillen. Meerdere factoren kunnen van invloed zijn op de vorm en duur van het onderzoeksproces. Wanneer er afspraken moeten worden gemaakt met één of meerdere cliënten, of wanneer er sprake is van betrokkenheid van meerdere toezichthouders (Rijksinspecties) of ketenpartners en/of wanneer er sprake is van 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 gecontracteerde 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.
 1. De pgb-aanbieder ontvangt een verslag van het bezoek van de toezichthouder. Hierop kan de pgb-aanbieder binnen een week

een schriftelijke reactie geven. Deze reactie voegt de toezichthouder als bijlage toe aan het rapport.

4. Wanneer de toezichthouder (en gemeente(n)) constateren dat verbetering nodig is, dan kan de toezichthouder binnen een bepaalde termijn een vervolgonderzoek uitvoeren.
5. Door een aantal gemeenten worden de onderzoeksrapporten van de toezichthouder gepubliceerd. De publicatie vindt plaats op de website www.toezichtwmo.nl nadat de gemeente onderzocht heeft of belangen genoemd in artikelen 10 en 11 van de Wet openbaarmaking bestuur zich mogelijk tegen openbaarmaking verzetten.