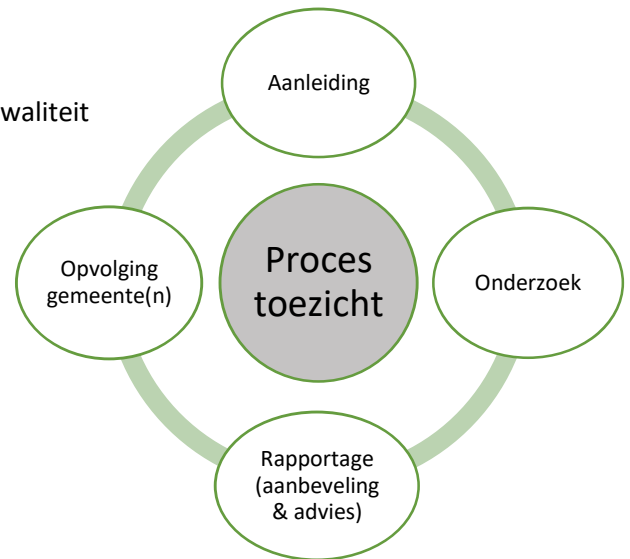


Werkwijze vormen van toezicht op Wmo

1. Kwaliteitstoezicht
2. Signaalgestuurd toezicht op rechtmatigheid of kwaliteit
3. Calamiteitentoezicht
4. Thematisch toezicht



1. **Kwaliteitstoezicht**

Op basis van input van de gemeenten wordt jaarlijks de focus van het kwaliteitstoezicht bepaald. Het kwaliteitstoezicht richt zich op aanbieders die een contract hebben met de gemeente en in Amsterdam ook op pgb-aanbieders. Aan de hand van de eisen uit het betreffende toetsingskader, oordeelt de toezichthouder of de gecontracteerde aanbieders of pgb-aanbieders (Amsterdam) voldoende kwaliteit leveren en/of de voorziening geleverd wordt. De bevindingen worden beschreven in een rapport.

Uitvoering onderzoek

Is een aanbieder niet eerder door de toezichthouder Wmo bezocht? Dan plant de toezichthouder eerst een kennismakingsgesprek in. Tijdens het kennismakingsgesprek voert de toezichthouder soms al een deel van het onderzoek uit, om de belasting voor de aanbieder te beperken. Als de aanbieder bekend is met de toezichthouder, dan neemt de toezichthouder contact op met de aanbieder. Dit gesprek gaat over de onderzoekopzet en welke documenten en gegevens van cliënten en medewerkers de toezichthouder wil ontvangen. Daarnaast wordt er een afspraak ingepland voor het gesprek met het management.

Het onderzoek bestaat doorgaans uit:

- a. opvragen van een aantal documenten
- b. een bezoek aan of (video)bel gesprekken met een aantal cliënten;
- c. gesprekken met medewerkers en de cliëntenraad;
- d. een bezoek aan of (video)bel gesprekken met het management;
- e. inzien van verschillende documenten zoals de ondersteuningsplannen, verklaringen omtrent het gedrag, de meldcode en beroepskwalificaties van de medewerkers die in contact komen met de cliënten;
- f. eventueel een bezichtiging van de locatie.

Rapport

Nadat alle informatie is verzameld, worden de bevindingen opgenomen in een rapport. De toezichthouder streeft ernaar binnen 10 weken na het eerste bezoek het ontwerprapport af te ronden. In het rapport staat een advies aan de gemeente en eventuele aanbevelingen aan de aanbieder. Voordat het rapport definitief wordt, ontvangt de aanbieder het ontwerprapport en krijgt de mogelijkheid om overleg te voeren met de toezichthouder over feitelijke onjuistheden en onduidelijkheden. Is er naar aanleiding van het gesprek overeenstemming, dan past de toezichthouder de betreffende feitelijke

onjuistheden en onduidelijkheden aan in het rapport. Daarnaast kan de aanbieder een zienswijze geven, die als bijlage aan het definitieve rapport wordt toegevoegd. Het overleg en de zienswijze moeten binnen twee weken na ontvangst van het ontwerprapport plaatsvinden. Deze termijn kan door de toezichthouder worden verkort als de inhoud van het rapport hiertoe aanleiding geeft. Van het definitieve rapport wordt een exemplaar aan de aanbieder en de gemeente gestuurd.

Vervolgonderzoek

Zijn er verbeterpunten geconstateerd, dan kan de gemeente opdracht geven om een vervolgonderzoek te starten. Daarin wordt beoordeeld of de aanbieder de nodige verbeteringen heeft doorgevoerd.

Publicatie

In een aantal gemeenten worden de onderzoeksrapporten van de toezichthouder gepubliceerd. Het college besluit over de openbaarmaking. De feitelijke openbaarmaking vindt plaats zes weken na de bekendmaking van het besluit aan de aanbieder, tenzij de aanbieder in deze periode tegen dit besluit een verzoek om voorlopige voorziening heeft ingediend. Voorafgaand aan de publicatie gaat de gemeente na of de aanbieder een gegrond bezwaar heeft tegen openbaarmaking. Is dit niet het geval, dan vindt de publicatie plaats op de website toezichtwmo.nl.

2. Signaalgestuurd toezicht

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

Ontvangst signaal

De toezichthouder beoordeelt op basis van de ernst en zwaarte van het signaal, al dan niet in overleg met de gemeente(n), of een onderzoek nodig is.

Uitvoering onderzoek

Bij dit type toezicht kan het onderzoeksproces per casus verschillen. Meerdere factoren kunnen van invloed zijn op de vorm en duur van het onderzoeksproces. Zoals het maken van afspraken met één of meerdere cliënten, de betrokkenheid van meerdere toezichthouders (Rijksinspecties) of ketenpartners of bij sprake van maatschappelijke onrust.

Rapport

De bevindingen van het onderzoek worden beschreven in een rapport. Voordat het rapport definitief wordt, geeft de toezichthouder de mogelijkheid aan de aanbieder om kennis te nemen van het ontwerprapport en daarover overleg te voeren met de toezichthouder. Is er overeenstemming, dan past de toezichthouder betreffende feitelijke onjuistheden en onduidelijkheden aan in het rapport. Daarnaast kan de aanbieder een zienswijze geven, die als bijlage aan het definitieve rapport wordt gevoegd. Het overleg en de zienswijze moeten binnen twee weken na ontvangst van het conceptrapport plaatsvinden. Deze termijn kan door de toezichthouder worden verkort als de inhoud van het rapport hiertoe aanleiding geeft. Van het definitieve rapport wordt een exemplaar aan de aanbieder en de gemeente gestuurd.

Vervolgonderzoek

Zijn er verbeterpunten geconstateerd, dan kan de gemeente¹ opdracht geven om een vervolgonderzoek te starten. Daarin wordt beoordeeld of de aanbieder de nodige verbeteringen heeft doorgevoerd.

¹ In Amsterdam kan de toezichthouder ook zelf het initiatief nemen om een vervolgonderzoek te starten.

Publicatie

In een aantal gemeenten worden de onderzoeksrapporten van de toezichthouder gepubliceerd. Voorafgaand aan de publicatie gaat de gemeente na of de aanbieder een gegrond bezwaar heeft tegen openbaarmaking. Is dit niet het geval, dan vindt de publicatie plaats op de website toezichtwmo.nl.

3. Calamiteitentoezicht

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

Een calamiteit of geweldsincident is niet altijd te voorkomen. Dit moet 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. Na een melding richt de toezichthouder zich op het lerend vermogen van de gecontracteerde aanbieder of de pgb-aanbieder en niet op de calamiteit of het geweldsincident.

Melding

Incidenten kunnen gemeld worden via het meldingsformulier op de webpagina [Calamiteit of geweldsincident melden - GGD Amsterdam](#). De toezichthouder neemt binnen drie werkdagen contact op met de melder.

Aanlevering onderzoek door aanbieder

Als de toezichthouder vastgesteld heeft, dat het om een calamiteit of een geweldsincident gaat, dan krijgt de aanbieder de mogelijkheid om binnen zes weken aan te tonen dat de calamiteit is onderzocht en dat eventuele verbetermaatregelen zijn opgesteld.

Onderzoek toezichthouder

Na het verstrijken van de termijn onderzoekt de toezichthouder of de aanbieder lering heeft getrokken uit de calamiteit. Van het onderzoek van de toezichthouder ontvangt de aanbieder een verslag.

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 moet 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.

Als 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>).

4. Thematisch toezicht

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

Onderzoek

Het onderzoek bestaat doorgaans uit:

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

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

Rapport

Alle bevindingen worden beschreven in 1 rapport. Daarin kunnen aanbevelingen staan voor de aanbieders en soms voor de gemeente. Zodra het rapport is afgerond ontvangt de betreffende gemeente een conceptversie. Het college van B&W wordt in de gelegenheid gesteld om een bestuurlijke reactie toe te voegen aan het rapport.

Publicatie

Na ontvangst van de bestuurlijke reactie wordt het rapport definitief vastgesteld en gepubliceerd op de website van de toezichthouder: www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo.