

Toezichtskader PGB

Werkwijze toezichthouder kwaliteitstoezicht PGB in het kader van de Wmo 2015
Gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta.



mei 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Toezicht Wmo	3
Regelgeving	3
Werkwijze	3
Handhaving	3
Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder	3
Toetsingskader kwaliteitsonderzoek PGB	4
Bijlage: Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder	9

Inleiding

In het toezichtskader wordt de werkwijze van de toezichthouder toegelicht. Er staat in beschreven wat toezicht is, hoe het wordt uitgevoerd en op welke voorwaarden wordt getoetst. Op deze manier is het toezicht transparant.

Toezicht Wmo

Sinds de invoering van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de maatschappelijke zorg en toezicht hierop. De wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is beschreven in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo: 'Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.' De gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta hebben GGD Groningen aangewezen als toezichthouder.

Regelgeving

Het toezicht op de naleving van de Wmo 2015 is gebaseerd op verschillende wet- en regelgeving. Deze regels zijn te vinden in de Wmo 2015 zelf, het besluit maatschappelijke ondersteuning, de verordening maatschappelijke ondersteuning en de beleidsregels Wmo.

Werkwijze

De toezichthouder werkt onafhankelijk en komt tot een oordeel door het doen van onderzoek. Een onderzoek bestaat uit een gesprek met de aanbieder, een gesprek met medewerkers en eventueel gesprekken met cliënten of diens netwerk. Daarnaast wordt dossieronderzoek gedaan. Er kan zowel ter plaatste om dossiergegevens worden gevraagd als dat er voor- of naderhand gegevens worden opgevraagd. Het toezichtskader Wmo vormt de leidraad voor de gesprekken.

De toezichthouder legt de bevindingen per aanbieder vast in een rapport. De toezichthouder geeft aan of verbetering nodig is en doet aanbevelingen om de kwaliteit van de zorgaanbieder te verbeteren. Het concept rapport wordt voorgelegd aan de aanbieder die hier een reactie op kan geven. Het vastgestelde rapport gaat naar de beleidsmedewerker en contractmanager van de gemeente. Indien aanbevelingen zijn gedaan, wordt na 3 maanden onderzocht of de aanbevelingen zijn opgevolgd. Op basis van de bevindingen adviseert de toezichthouder het college van B en W. De gemeente bepaalt vervolgens zelf óf en welke actie wordt ondernomen.

Handhaving

Indien een aanbieder in gebreke blijft wat betreft de kwaliteit dan is het aan de gemeente om te handhaven.

Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder

Zie bijlage 1

Toetsingskader kwaliteitsonderzoek PGB

Waar 'cliënt' staat kan ook PGB beheerder / vertegenwoordiger gelezen worden. Waar 'zijn' staat kan ook haar gelezen worden.

1. Cliënt centraal Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning zijn de wensen en behoeften van de cliënt. Binnen het thema komt het ondersteuningsplan aan de orde, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt.			
	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
1.1	De cliënt heeft de regie ten aanzien van de ondersteuning, zowel bij aanvang als gedurende de voortgang.	De cliënt heeft een bewuste keuze gemaakt voor een PGB, is regievoerder en zelf verantwoordelijk voor de zorg en voortgang.	Interview cliënt
1.2	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.		Dossieronderzoek; persoonlijk (ondersteunings)plan
1.3	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft.	- In het ondersteuningsplan staat de achtergrond van de client beschreven. - De mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte zijn beschreven en hoie deze de cliënt stimuleren tot zelfredzaamheid. - Het ondersteuningsplan is ondertekend door de cliënt.	- Dossieronderzoek; ondersteuningsplan - Interview cliënt - Interview aanbieder / medewerker
1.4	In het ondersteuningsplan staat duidelijk omschreven waarvoor ondersteuning wordt verleend, welke risico's op cliëntniveau zijn geïnventariseerd, de momenten van ondersteuning, aantal uren, hoe de ondersteuning wordt uitgevoerd en daarbij de doelen van de ondersteuning.	- De ondersteuningsplan bevat SMART geformuleerde doelen en acties die gericht zijn op het vergroten van de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt en op de maatschappelijke participatie. - Het aantal uren en de momenten van de ondersteuning zijn vastgelegd. - Er is een risico-inventarisatie van de cliënt opgemaakt indien van toepassing.	- Dossieronderzoek; ondersteuningsplan - Interview cliënt - Interview aanbieder / medewerker
1.5	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en	De voortgang van de doelen is geregistreerd in rapportages.	- Interview aanbieder / medewerker - Dossieronderzoek; cliëntdossier, laatste evaluatieverslag - Interview cliënt

	zo nodig bijgesteld in samenspraak met de cliënt.	•Tussentijdse wijzigingen in afspraken worden vastgelegd. •Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd. Hiervan wordt een verslag gemaakt. •Het evaluatieverslag is ondertekend door de cliënt.	
1.6	Bij het opstellen van het ondersteuningsplan is het sociale netwerk van de cliënt betrokken	• Er is gevraagd en vastgelegd of de cliënt zijn netwerk wil betrekken bij het opstellen van het ondersteuningsplan.	• Interview aanbieder/ medewerker • Dossieronderzoek • Interview cliënt • Interview netwerk van de cliënt
1.7	De cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie, welke goed bereikbaar is.		• Interview aanbieder / medewerker • Interview cliënt
1.8	De cliënt houdt een administratie bij op basis waarvan te herleiden is welke ondersteuning, op welk moment, van welke zorgverlener en welke begeleider geboden wordt. Deze administratie is inzichtelijk en begrijpelijk voor derden, waaronder de toezichthouder.		• Dossieronderzoek; urenregistratie
1.9	De cliënt controleert de geleverde ondersteuning, constateert afwijkingen en laat deze corrigeren. Bij herhaalde afwijkingen maakt cliënt hiervan melding bij de gemeente.		• Interview cliënt
1.10	De cliënt verlegt zijn verplichtingen niet naar de zorgverlener (registreren of controleren van de financiële administratie).	• De cliënt maakt aantoonbaar dat hij zelf de financiën beheert en begrijpt. Hij kan uitleg geven over de administratie.	• Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
1.11	Zorgverlener is geen (wettelijk) vertegenwoordiger of bewindvoerder van cliënt.		• Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
1.12	Cliënt deelt geen inloggegevens van vertrouwelijke systemen met de zorgverlener.		• Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker

2. Zorgverlener – professionele standaard

Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional, hoe de aanbieder zorgt draagt voor het bevorderen van de deskundigheid en dit faciliteert.

	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
--	---------------	------------	--------------------

2.1	De zorgverlener beschikt over competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren	• Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis voor de uitvoering van hun taken. • Minimale opleidingseisen zijn omschreven en de aard van de begeleiding, de doelgroep en het kennisniveau staan in verhouding met elkaar.	• Interview aanbieder / medewerker
2.2	De zorgverlener, alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een recente en passende Verklaring Omtrent Gedrag(VOG). De VOG mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn afgegeven.	• Passend betekent dat de VOG passend is bij de functie (bestuurder/zorgverlener) en bij de werkzaamheden.	• Dossieronderzoek; personeelsdossier • Interview aanbieder / medewerker
2.3	De zorgverlener zorgt voor continuïteit in de ondersteuning aan cliënt.	• Bij vakantie of uitval van de zorgverlener is achtervang geregeld zodat de zorg door kan lopen.	• Interview aanbieder / medewerker • Interview cliënt
2.4	De cliënt wordt correct en respectvol bejegend	• De cliënt wordt respectvol aangesproken en gelijkwaardig behandeld. • Er wordt uitgegaan van de mogelijkheden, maar rekening gehouden met de beperkingen van de cliënt.	• Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
2.5	De zorgverlener biedt de mogelijkheid voor het indienen van een klacht en deelt dit met de cliënt	• Er is een klachtenregeling die laagdrempelig en toegankelijk is voor cliënten. • Cliënten zijn mondeling/schriftelijk op de hoogte gebracht van de regeling. • Klachten worden serieus genomen. Verbeterpunten worden doorgevoerd en klachten worden vastgelegd binnen de organisatie.	• Dossieronderzoek; Klachtenregeling • Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
2.6	De zorgverlener biedt een mogelijkheid tot inspraak voor cliënten.	• Cliënten worden gehoord en hebben inspraak. • De wijze waarop en eventuele vervolgstappen zijn vastgelegd.	• Dossieronderzoek; Verslaglegging • Interview cliëntenraad • Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
2.7	De zorgverlener heeft vrijwilligersbeleid omschreven (indien van toepassing).	• De taken, rechten, plichten en begeleiding van vrijwilligers zijn beschreven.	• Dossieronderzoek; vrijwilligersbeleid
2.8	De zorgverlener brengt de hulpverlening rondom de cliënt in kaart, zoals professionals en mantelzorgers die bij de cliënt betrokken zijn en maakt afspraken over regievoering.	• Het netwerk rondom de cliënt is in kaart is gebracht en vastgelegd. • Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en de cliënt is hiervan op de hoogte. • Er is vastgelegd wie de regievoerder is.	• Dossieronderzoek • Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker

3. Thema veiligheid – veilige verstrekking			
Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, calamiteiten en de meldingsplicht aan de orde.			
	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
3.1	De zorgverlener draagt er zorg voor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is.	• De omgeving waarin de ondersteuning wordt geboden is veilig voor de cliënt en de medewerker. • (bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en een veilige werkomgeving worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen doorgevoerd.	• Dossieronderzoek; huisregels / afspraken • Observatie • Incidentenregeling, registratie
3.2	Binnen de voorziening zijn veiligheidsrisico's in kaart gebracht en zijn passende maatregelen genomen.	• De veiligheidsrisico's op de locatie worden jaarlijks in kaart gebracht. • Indien van toepassing wordt omgang met machines en apparaten omschreven.	• Dossieronderzoek; Risico inventarisatie
3.3	Er is oog voor de privacy van de cliënt. De zorgverleners handelen naar een privacy protocol of vragen alleen naar informatie die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun beroep	• Er is vastgelegd hoe wordt omgegaan met privacygevoelige informatie en dit is voor alle partijen duidelijk.	• Dossieronderzoek; privacy protocol • Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
3.4	De zorgverleners hebben zicht op de voorgeschreven medicatie van de cliënt	• Medicatiegebruik van de cliënt is vastgelegd.	• Dossieronderzoek
3.5	Indien medicatie wordt verstrekt is hier beleid op geschreven en zijn medewerkers bevoegd om medicatie te verstrekken	• Indien er medicatie wordt aangereikt of toegediend zijn de afspraken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden etc. beschreven.	• Dossieronderzoek; medicatieprotocollen • Interview cliënt • Interview aanbieder / medewerker
3.6	De zorgverlener is op de hoogte van de Meldcode Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling, hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling moet worden omgegaan en hoe hiernaar te handelen.	• Er is een Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld die is toegeschreven naar de eigen organisatie. • Uit de meldcode blijkt bij wie (welke functie) je in de eigen organisatie moet zijn. • Er is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling. • Het personeel is op de hoogte van de meldcode. • Het personeel heeft aandacht voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.	• Interview aanbieder / medewerker • Dossieronderzoek; Meldcode

		• Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.	
3.7	De zorgverlener doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit of van geweld die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden	• De aanbieder is op de hoogte van de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten en geweldincidenten. (per financieringsvorm/wet of woonplaats van de cliënt kan dit verschillend zijn). • Er is een protocol waarin staat beschreven waar calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden. • Elke(vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol
3.8	De zorgverlener en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn	• Het meldingsformulier van een calamiteit of geweldsincident wordt via de website van de GGD zo volledig mogelijk ingevuld.	• Gesprek met aanbieder / medewerker • Dossieronderzoek: melding calamiteit of geweldsincident (indien van toepassing)

Bijlage

Vormen van Toezicht

Toezicht op de rechtmatigheid en de kwaliteit van zorg kan op verschillende manieren worden uitgevoerd.

Kwaliteitsonderzoek + Rechtmatigheidsonderzoek	Preventief toezicht → Aanbieders worden standaard getoetst op de kwaliteit van zorg. Ook kunnen aanbieders worden getoetst op grond van een risicobeoordeling.
	Signaal gestuurd toezicht → Onderzoek naar aanleiding van signalen.
	Themagericht toezicht → Onderzoek gericht op een specifiek thema.
Calamiteit/geweldsincidenten	N.a.v. een calamiteit of geweldsincident.

Plichten en bevoegdheden Wmo- toezichthouder; de bevoegdheden van de toezichthouder Wmo, zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De toezichthouder Wmo heeft vanuit de wet bijzondere bevoegdheden ten aanzien van de uitvoering van het toezicht. De toezichthouder is onder andere bevoegd om alle documenten in te zien en te kopiëren die relevant zijn in het kader van het onderzoek. Daarbij mogen ook persoonsgebonden gegevens van cliënten en medewerkers worden ingezien en verwerkt. Een aanbieder moet de toezichthouder toegang verlenen en is verplicht medewerking te verlenen.

Daartegenover staat ook een aantal plichten. De toezichthouder heeft legitimatieplicht, geheimhoudingsplicht en moet het evenredigheidsbeginsel, proportionaliteitsvereiste en noodzakelijkheidsvereiste in acht nemen.

De bevoegdheden en plichten van de toezichthouders Wmo zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Omgang met (bijzondere) persoonsgegevens en (cliënt)dossiers

- Inzage alle zakelijke gegevens (art 5:17 Awb)
- Een toezichthouder is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.
- Hij is bevoegd van de gegevens en bescheiden kopieën te maken.
- Indien het maken van kopieën niet ter plaatse kan geschieden, is hij bevoegd de gegevens en bescheiden voor dat doel voor korte tijd mee te nemen tegen een door hem af te geven schriftelijk bewijs.

Inzage dossiers

- De toezichthoudende ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van dossiers. (Art. 6.1, lid 2 Wmo)
- Voor zover de toezichthoudende ambtenaar door inzage in bescheiden bij de vervulling van zijn taak dan wel door verstrekking van gegevens in het kader een melding als bedoeld in artikel 3.4, gegevens, daaronder begrepen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, heeft verkregen, ter zake waarvan de beroepskracht uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de toezichthoudende ambtenaar, onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.4. (Art. 6.1, lid 3 Wmo)

Medewerking

- Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden. (Art. 5:20 Awb)
- Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit. (Art. 5:20 Awb)

Geheimhoudingsplicht toezichthouder

- Voor zover de toezichthoudende ambtenaar door inzage in bescheiden bij de vervulling van zijn taak dan wel door verstrekking van gegevens in het kader een melding als bedoeld in artikel 3.4, gegevens, daaronder begrepen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, heeft verkregen, ter zake waarvan de beroepskracht uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de toezichthoudende ambtenaar, onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.4. (Art. 3.4 lid 3 Wmo)

- Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. (Art. 2:5, lid 1 Awb)

Melding calamiteit

- Verstrekken gegevens aan de toezichthouder (art. 3.4 Wmo)
- 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 Algemene verordening gegevensbescherming, 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.

Overige bevoegdheden

- Het betreden van plaatsen (art. 5:15 Awb)
- Een toezichthouder is bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, elke plaats te betreden met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner.
- Zo nodig verschaft hij zich toegang met behulp van de sterke arm.
- Hij is bevoegd zich te doen vergezellen door personen die daartoe door hem zijn aangewezen.
- Invorderen van inlichtingen (art. 5:16 en 5:16a Awb)
- Een toezichthouder is bevoegd inlichtingen te vorderen.
- Een toezichthouder is bevoegd van personen inzage te vorderen van een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.
- Onderzoek zaken (art. 5:18 Awb)
- Een toezichthouder is bevoegd zaken te onderzoeken, aan opneming te onderwerpen en daarvan monsters te nemen.
- Hij is bevoegd daartoe verpakkingen te openen.

Verwerking en verstrekking (persoons)gegevens

- De toezichthoudende ambtenaren zijn bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, van de cliënt, alsmede persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming , betreffende personen die betrokken bij calamiteiten, geweld bij de verstrekking van een voorziening, huiselijk geweld of kindermishandeling, voor zover deze zijn verkregen bij de uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 4.3.1, 6.1 of 6.2, en noodzakelijk zijn voor een goede uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften.
- De toezichthoudende ambtenaren zijn de verantwoordelijken voor de verwerking, bedoeld in het eerste lid. 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 Algemene verordening gegevensbescherming, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
- Toezichthoudende ambtenaren zijn bevoegd uit eigen beweging en desgevraagd verplicht persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, die zijn verkregen ten behoeve van de uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 6.1, te verstrekken aan het college.