

Uitwerking Toezichtskader Zorg in Natura

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



maart 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Toezicht Wmo	3
Regelgeving	3
Vormen van toezicht	3
Werkwijze	3
Handhaving	3
Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder	3
Toezichtskader	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, de beleidsregels Wmo en de contracten van de aanbieders die Zorg in Natura bieden.

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 toetsingskader 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 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 of de rechtmatigheid dan is het aan de gemeente om te handhaven.

Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder

Zie bijlage 1

Toezichtskader

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

1. Het domein Cliëntgerichtheid Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning is de client en zijn/haar ondersteunings-behoefte. Binnen dit thema komt het ondersteuningsplan, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt, de klachtenregeling en de afstemming in de keten aan de orde.			
	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
1.1	De aanbieder draagt zorg voor ondersteuning die is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en ,indien van toepassing, zijn netwerk. De ondersteuning draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	• Informatie over de bijzonderheden betreffende de voorgeschiedenis en leefsituatie van de cliënt is opgenomen in het ondersteuningsplan of cliëntstelsel. • Het ondersteuningsplan bevat de ondersteuningsvraag en doelen. • Het ondersteuningsplan sluit aan bij de gestelde doelen vanuit de gemeente (indien afwijkend is dit gemotiveerd).	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; cliëntensystemen, intake, ondersteuningsplan • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers • Gesprek met netwerk van cliënten
1.2	In het ondersteuningsplan zijn NAW gegevens van de cliënt en staan de contactpersonen vermeld.		• Dossieronderzoek; ondersteuningsplan
1.3	In het ondersteuningsplan is vastgelegd wanneer en door wie zorg wordt geboden en of de cliënt een vast aanspreekpunt heeft welke goed bereikbaar is.		• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; ondersteuningsplan • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers
1.4	In het ondersteuningsplan worden de doelen SMART geformuleerd en beschreven op een wijze die aansluit bij de cliënt.	• Het ondersteuningsplan is in een taal opgesteld die aansluit bij de cliënt; • En bevat concrete doelen waaruit blijkt hoe er aan het doel wordt gewerkt.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; ondersteuningsplan • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers
1.5	Het ondersteuningsplan is in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, zijn netwerk opgesteld en ondertekend door de cliënt.	• Er is gevraagd en vastgelegd of de cliënt zijn netwerk wil betrekken bij het opstellen van het ondersteuningsplan. • De doelen zijn samen met de cliënt en eventueel zijn netwerk opgesteld. • Het ondersteuningsplan is ondertekend door de cliënt.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; ondersteuningsplan • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers • Gesprek met netwerk van de cliënt

1.6	De op basis van het ondersteuningsplan verleende zorg wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt en zo nodig bijgesteld.	• De voortgang van de doelen is geregistreerd in rapportages. • Tussentijds wijzigingen in afspraken worden vastgelegd. • Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd. Hiervan wordt een verslag gemaakt. • Het verslag is ondertekend door de cliënt.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; cliëntdossier, laatste evaluatieverslag • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers
Afstemming in de keten			
1.7	De aanbieder brengt het betrokken informele en formele netwerk in kaart en draagt zorg voor afstemming en samenwerking.	• Het netwerk is in kaart is gebracht. • Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en cliënt is hiervan op de hoogte. • Regievoerder is vastgelegd.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; cliëntsysteem, cliëntdossier • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers • Gesprek met netwerk van de cliënt
Medezeggenschap			
1.8	Er is aantoonbaar medezeggenschap geregeld.	• Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn. • De inspraak kan door middel van verslaglegging aantoonbaar worden gemaakt. • Adviezen en inspraak krijgen vervolg en worden omgezet in acties.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; verslag laatste vergadering • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers
Klachtenregeling			
1.9	De aanbieder heeft een klachtenregeling die laagdrempelig en toegankelijk is voor cliënten. Jaarlijks wordt verslag gemaakt van de binnengekomen klachten.	• Er is een regeling vastgesteld ten aanzien van de registratie en afhandeling van klachten. • De klachtenregeling is onafhankelijk. • De regeling is laagdrempelig toegankelijk voor cliënten. • Cliënten zijn mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van de regeling. • Klachten worden terstond in behandeling genomen en serieus genomen • Jaarlijks wordt verslag gemaakt met een analyse van de binnengekomen klachten. • Eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; procedure klachtenregeling, jaarverslag, informatie folder/website etc. • Gesprek met cliënten • Gesprek met medewerkers • Gesprek met netwerk van de cliënt

2. Het domein Personeel			
Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional. Er wordt onder andere gekeken naar het kwaliteitsbeleid, kennisniveau en scholing.			
	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
2.1	Het kennisniveau van de beroepskrachten is voldoende aanwezig om de benodigde zorg te kunnen verlenen.	• Er is een functieomschrijving met daarin de minimale opleidingseisen per functie beschreven. • Er is een omschrijving van de geboden zorg, de doelgroep en de contra-indicaties. • Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis voor de uitvoering van hun taken.	• Dossieronderzoek; personeelsdossier
2.2	Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden.	• De VOG's kunnen worden overhandigd.	• Gesprek met aanbieder • Steekproef VOG's
2.3	De aanbieder zorgt voor passende bijscholing en in de organisatie is een structuur waarin kennis wordt gedeeld.	• Er is een overlegstructuur met daarnaast bijvoorbeeld casuïstiekbespreking, intervisie etc. • Er is vastgelegd hoe personeel (bij)geschoold wordt.	• Gesprek met aanbieder • Dossieronderzoek; diploma's, functieomschrijvingen, personeelsbeleid, inwerk- en scholingsbeleid
2.4	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van; kwaliteitszorg, personeelsbeleid, opleiding en scholing, de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.	• Procedures, werkinstructies en werkafspraken staan beschreven. • Er is een privacyregeling vastgesteld.	• Gesprek met aanbieder • Gesprek met medewerker • Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen, werkwijzen en indien van toepassing het kwaliteitskeurmerk
2.5	Beroepskrachten zijn aantoonbaar op de hoogte van het beleid van de aanbieder en handelen hiernaar.	• Personeel heeft kennis van de procedures, instructies, werkafspraken en het overige beleid. • Het personeel handelt hiernaar.	• Gesprek met aanbieder • Gesprek met medewerker • Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

3. Het domein veiligheid			
Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, de calamiteiten en de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten aan de orde.			
	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
3.1	De aanbieder draagt zorg voor een veilige omgeving waarin de zorg wordt geboden. Binnen de voorziening is een methode geïmplementeerd waarbij structureel in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's er bestaan op zowel cliëntniveau als op de	• De veiligheidsrisico's op de locatie worden jaarlijks in kaart gebracht. • Van elke cliënt wordt een risico-inventarisatie gemaakt. • Er is omschreven, indien van toepassing, hoe cliënten veilig kunnen omgaan met machines, apparaten etc.	• Gesprek met aanbieder • Gesprek met medewerker • Dossieronderzoek; Risico-inventarisatie cliëntniveau, Risico-inventarisatie organisatie niveau

	locatie waar de ondersteuning wordt geboden.	•Verbeteringen die naar voren komen uit inventarisaties worden doorgevoerd.	
3.2	De aanbieder stelt een interne procedure vast over de omgang met en de registratie en evaluatie van incidenten.	•(bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en een veilige werkomgeving worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen doorgevoerd. •Eventuele aanpassingen in beleid of afspraken die hieruit volgen worden doorgevoerd.	•Gesprek met aanbieder •Gesprek met medewerker •Dossieronderzoek; incidentenregeling, registratie
Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling			
3.3	De aanbieder heeft een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. Deze draagt redelijkerwijs bij aan dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.	•Er is een Meldcode huiselijk 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.	•Gesprek met aanbieder •Gesprek met medewerker •Dossieronderzoek; meldcode
3.4	De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en beroepskrachten zijn aantoonbaar op de hoogte en handelen hiernaar	•Het personeel is op de hoogte van de meldcode. •Het personeel heeft aandacht voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling. •Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.	•Gesprek met aanbieder •Gesprek met medewerker
Calamiteiten en meldingsplicht			
3.5	De aanbieder meldt onverwijld iedere calamiteit en vorm van geweld die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden bij de verantwoordelijke toezichthoudende ambtenaar.	•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	•Gesprek met aanbieder •Gesprek met medewerker •Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol

		• Elke(vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.	
3.6	De aanbieder en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding calamiteit / geweldsdelict aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens die voor 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 • Gesprek met 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.