

Bijlage I Type maatregelen, beoordelingsvariabelen en wegingsfactoren

Type maatregelen en instrumenten

Het college onderscheidt een vijftal typen van maatregelen met bijbehorende instrumenten. Vaak gaat al een traject van afspraken vooraf aan het opleggen van maatregelen.

Afbeelding 1: Type maatregelen en instrumenten

Strafrechtelijke maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Aangifte Openbaar Ministerie
Bestuursrechtelijke maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Last onder Dwangsom• Last onder Bestuursdwang• Weigeren verzilveren Pgb
Privaatrechtelijke maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Beëindiging overeenkomst• Schadeloosstelling
Corrigerende maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Verscherpt Toezicht• Schriftelijke Waarschuwing• Normoverdragend Gesprek
Advies- en stimuleringsmaatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Openbaarmaking van onderzoeksrapportage• Herstelaanbod• Overleg en overreding

Toelichting

De kleuren van de maatregelen en instrumenten en de getraptheid van de afbeelding corresponderen met de zwaarte en proportionaliteit ervan. De afbeelding impliceert geen volgorde van maatregelen. Een corrigerende maatregel gaat bijvoorbeeld niet vanzelfsprekend vooraf aan een bestuursrechtelijke of tuchtrechtelijke maatregel. Het college hanteert het uitgangspunt van het kabinetsstandpunt op de kaderstellende visie op toezichthouder 2005, zacht waar het kan, hard waar het moet. Dat kan betekenen dat bij een eerste overtreding, naar het zwaarst mogelijke instrument wordt gegrepen al naar gelang van de ernst van de situatie. Bij de keuze van de maatregel speelt de effectiviteit ervan op korte en op langere termijn een rol. Actieve openbaarmaking is een stimulerende maatregel die ook een corrigerende werking kan hebben.

Beoordelingsvariabelen en wegingsfactoren

Inleiding

Voor het bepalen van een maatregel is een proces waarbij tal van elementen een rol spelen. Op grond van de toezichtpraktijk hanteert het college voor het bepalen van de ernst van het risico vier internationaal gangbare variabelen: ontevredenheid, ongemak, ziekte, beperking en dood.

De omvang van de populatie waarop het risico van toepassing is of kan zijn (groot, gemiddeld of klein).

De structuur van de zorgverlening gericht op kwaliteit en veiligheid (slecht, matig, goed).

De houding van de aanbieder (niet-weten, niet-kunnen, niet-willen/kwaad willen).

Hetzelfde maar toch verschillend

Het college legt een casus langs de wegingsfactoren. Door de beoordeling van de variabelen kan een vergelijkbare situatie toch tot verschillende maatregelen leiden.

Bijvoorbeeld:

Thuisorganisatie A voldoet niet aan de resultaatverplichting een 'leefbaar en schoon huis'. De oorzaak er van is een griepgolf waardoor veel medewerkers wegens ziekte niet aanwezig kunnen zijn en oproep- of uitzendkrachten niet in voldoende mate beschikbaar zijn. In dit geval kan volstaan

worden met een corrigerende maatregel in de vorm van het laten opstellen van een verbeterplan om de organisatie te verbeteren.

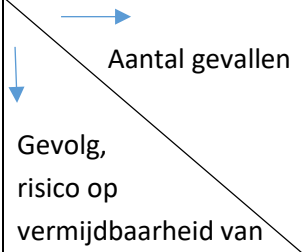
In thuisorganisatie B bestaat hetzelfde probleem, maar daar is de oorzaak dat de raad van bestuur stelselmatig te weinig personeel inzet om geld aan andere (ook belangrijke) zaken te kunnen besteden. In dit geval komt het college wellicht tot een corrigerende maatregel in de vorm van verscherpt toezicht.

Het college bepaalt zijn keuze aan de hand van het effect dat hij van de maatregel verwacht in relatie tot het doel dat hij wil bereiken en in de context die hij aantreft.

Ernst van de situatie: type schade x omvang

Uitgangspunt vormen de bovengenoemde 5 D's: ontevredenheid, ongemak, ziekte, beperking en dood voor bepaling van het type schade. Bepaling van de schade, gecombineerd met de omvang van de populatie waarop het risico van toepassing is of kan zijn (groot, gemiddeld of klein) geeft inzicht in de ernst van de situatie.

Afbeelding 2: Ernstbepalingsschema: type schade ten opzichte van omvang

 Aantal gevallen	Groot	Gemiddeld	Klein
Dood			
Beperking			
Ziekte			
Ongemak			
Ontevredenheid			

Toelichting

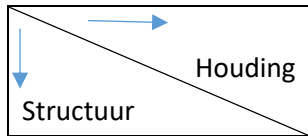
De kleuren in dit 'ernstbepalingsschema' geven de mate van ernst van de situatie aan: rood is zeer ernstig, oranje is ernstig en geel is het minst ernstig. De lijnen suggereren strikte scheiding, maar in de praktijk zijn de grenzen van de gekleurde vakjes niet zo absoluut. *Ongemak en ontevredenheid* komen vooral voor in de langdurige zorg die meer gericht is op een optimale kwaliteit van leven. Ook *ontevredenheid* kan soms ernstig zijn. Een specificatie van het aantal gevallen is niet eenvoudig te geven; ze zeggen ook niet altijd alles. Als er bij een aanbieder met 600 cliënten, 25 cliënten zeer ontevreden zijn, is dat objectief gezien een groot aantal. Maar ten opzichte van het aantal dat ontevreden zou kunnen zijn, is het aantal relatief laag.

Het is aan het college om op basis van zijn weging - veelal via bandbreedtes - te komen tot bepaling van de mate van ernst.

Kans op herhaling van de gebeurtenis of niet verbeteren van de situatie

Dit betreft de houding van de aanbieder x organisatie van de zorgverlening. Het beoordelen van de organisatie van de zorgverlening, gericht op zorgkwaliteit en –veiligheid en de houding van de aanbieder zijn essentieel voor het bepalen van het type maatregel.

Afbeelding 3: Herhalingskans schema

 Houding	Niet willen/ Kwaad willen	Niet kunnen	Niet (kunnen) weten
Structuur			
Slecht			
Matig			
Goed			

Toelichting

De kleuren in dit ‘herhalingskansschema’ geven aan in welke mate de kans op herhaling aanwezig is of voortdoring van een niet-verantwoorde situatie. Rood geeft aan dat die kans groot is, oranje dat de kans redelijk groot is en geel dat de kans niet groot is. Het beoordelen van de organisatie van de aanbieder, gericht op zorgkwaliteit en –veiligheid en de houding van de aanbieder zijn essentieel voor het bepalen van het type maatregel. Is er sprake van compliant gedrag, tegenwerking of zelfs crimineel gedrag? Niet (kunnen) weten is bijvoorbeeld aan de orde bij onbekendheid met recente wetenschappelijke inzichten. Niet willen weten daarentegen kan het gevolg zijn van een gebrek aan zelfreflectie. Niet-willers of kwaadwillers zitten in de gevarezone en riskeren in alle gevallen ingrijpende maatregelen. Hier speelt ook de vraag of de geconstateerde schade vermijdbaar was en/of verwijtbaar is en hoe serieus het (feitelijk) bestuur van een aanbieder of een beroepsbeoefenaar aan de verantwoordelijkheid voor het leveren van verantwoorde ondersteuning en zorg invulling geeft.

Keuze type maatregel en instrument

Het college ‘vult’ beide afbeeldingen met zijn overwegingen waardoor het proces van bepaling van de mate van ernst en de kans op herhaling transparant worden.

Afbeelding 3: Maatregelindicatieschema: bepaling van het type maatregel op basis van ernst van de situatie x kans op herhaling

Kans op herhaling Ernst ↓	Groot	Gemiddeld	Klein
Groot	Bestuurs- of privaatrechtelijke maatregel	Bestuurs- of privaatrechtelijke maatregel	Corrigerende maatregel
Gemiddeld	Bestuurs- of privaatrechtelijke maatregel	Corrigerende maatregel	Advies- en stimuleringsmaatregel
Klein	Corrigerende maatregel	Advies- en stimuleringsmaatregel	Advies- en stimuleringsmaatregel

Toelichting

De kleuren in dit ‘maatregelindicatieschema’ geven een indicatie voor het type maatregel dat het college kan opleggen. De grenzen zijn niet altijd even scherp te trekken.

Als het type maatregel aldus is bepaald weegt het college op basis van de feiten van een zaak of deze passend is. De beoordelingssystematiek is een kader waarvan het college op basis van zijn ervaring gemotiveerd kan afwijken als de feiten daartoe aanleiding geven. Binnen de gekozen maatregel kan het college nog kiezen voor een lichter of zwaarder instrument.

Bijlage II Prioriteit hoogte dwangsom, begunstigingstermijn en boete

Veiligheid			
Criteria	Prioriteit	Begunstigings- termijn	Boete
1. De aanbieder heeft de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling geïmplementeerd en deze wordt gebruikt door de organisatie; de meldcode is bekend bij de individuele medewerker; de individuele medewerker weet hoe de meldcode te gebruiken.	Hoog	4 wkn	
2. De aanbieder biedt een veilige ondersteunings- of behandelomgeving passend bij en in overleg met de cliënt.	Hoog	4 wkn	
3. De aanbieder heeft een veiligheidsplan waarin risico's en maatregelen om risico's te beperken beschreven staan.	Hoog	4 wkn	
4. De aanbieder beschrijft een systeem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.	Hoog	4 wkn	
5. De aanbieder maakt gebruik van een meldingssysteem, waarin incidenten en afwijkingen worden geregistreerd en opgevolgd.	Hoog	4 wkn	
6. De aanbieder meldt calamiteiten en (gewelds)incidenten en volgt deze op.	Hoog	4 wkn	
7. De aanbieder bespreekt veiligheid systematisch met cliënten, hun verwanten en collega's met relevante kennis, ervaring en betrokkenheid.	Hoog	6 wkn	
8. De aanbieder houdt bij in te zetten ondersteuning rekening met veiligheidsrisico's aan de hand van een vaste (eenduidige) werkwijze	Hoog	4 wkn	
9. De aanbieder heeft een plan hoe direct te handelen bij acute onveiligheid. Dit plan is multidisciplinair opgesteld. Medewerkers zijn toegerust om met de acuut onveilige situaties om te gaan.	Hoog	4 wkn	
10. Voor alle hulp, begeleiding of behandeling is duidelijk wie bevoegd en bekwaam is om wat uit te mogen voeren.	Hoog	4 wkn	
11. De hulpverleners, stagiaires en vrijwilligers beschikken over een geldige en passende VOG. Dat wil zeggen: niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding en niet ouder dan 3 jaar na indiensttreding. Aanbieder en hulpverlener/ vrijwilliger / stagiaires zijn ieder verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een geldig VOG.	Hoog	10 wkn	Actuele kostprijs VOG voor iedere maand dat overtreding (al) duurt
12. Aanbieder maakt met cliënt afspraken over risicosituaties, het gebruik apparaten (bijvoorbeeld gereedschap, huishoudelijke apparaten, landbouw apparatuur), materialen, stoffen, dieren en planten aan de hand van risicotaxaties en legt deze vast.	Hoog	4 wkn	
13. Eventuele veiligheidsrisico's en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt worden besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Hoog	4 wkn	
14. Met cliënt gemaakte afspraken en de wijze van communiceren erover zijn duidelijk en vastgelegd (hoe weet een cliënt wat de afspraken zijn?).	Middel	8 wkn	

Criteria	Prioriteit	Begunstigings-termijn	Boete
15.			
16. De aanbieder heeft een klachtenprocedure en - registratie ingeregeld en heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingericht.	Middel	8 wkn	
17. Aanbieder is op de hoogte van en voldoet aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden (zoals meldplicht datalekken, kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik, kwaliteitskader slachtoffer loverboys etc.).	Hoog	4 wkn	
18. Aanbieder beschikt over een vastgelegd privacy beleid en privacyregeling.	Hoog	4 wkn	
19. Aanbieder maakt gebruik van de Achterhoekse Verwijsindex (http://www.verwijsindexachterhoek.nl)	Hoog	4 wkn	
20. De inrichting van de verblijfs- en buitenruimte is zodanig dat ernstig en onnodig letsel voorkomen wordt.	Hoog	2 wkn	
21. Afspraken over en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en duidelijk voor hulpverleners en cliënten, rekening houdend met beperkingen van de cliënt en bijbehorende risico's.	Middel	4 wk	
22. Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor het beheren en toedienen van medicijnen; voldoen aan de Veilige Principes in de medicatieketen.	Hoog	1 wk	

Doelmatigheid			
Criteria	Prioriteit	Begunstigings-termijn	Boete
1. De aanbieder beschikt over en maakt gebruik van een door het college goedgekeurd kwaliteitsstempel (keurmerk of certificaat).	Hoog	8 wkn	€ 5.000
2. De aanbieder werkt zoveel mogelijk met bewezen effectieve interventies. De interventies zijn op organisatieniveau beschreven en onderbouwd. De aanbieder kan innovatieve interventies toepassen indien de gemeente daar toestemming voor geeft.	Hoog	4 wkn	
3. De aanbieder heeft doelen op het gebied van zelfredzaamheid/meedoen, mentaal gezond zijn en/of gezond opgroeien opgenomen in het ondersteuningsplan.	Hoog	4 wkn	
4. De aanbieder werkt met een passend en actueel ondersteuningsplan en stemt actief af met andere hulpverleners (één-gezin-één-plan-één-regisseur) en betrokkenen binnen alle leefdomeinen.	Hoog	4 wkn	
5. De aanbieder heeft per dienstverlening/ behandeling/ ondersteuning de benodigde deskundigheid vastgesteld. De aanbieder werkt met de voor de branche vigerende richtlijnen.	Hoog	4 wkn	
6. De aanbieder doet aan deskundigheids- bevordering van de medewerkers en zorgt voor een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid en ontwikkelgesprekken. De aanbieder hanteert verantwoorde werktoedeling (Jeugdhulp: conform het	Hoog	12 wkn	

landelijke kwaliteitskader jeugd in de praktijk: de norm verantwoorde werktoedeling. Bij PGB financiering betekent dit onder andere een SKJ registratie van de jeugdhulpaanbieder.			
7. De aanbieder draagt zorg voor voldoende en voldoende gekwalificeerd personeel.	Hoog	4 wkn	
8. De aanbieder maakt gebruik van een digitale, ordelijke financiële administratie.	Hoog	4 wkn	
9. De aanbieder maakt gebruik van een digitale administratie voor de vastlegging van rapportages, klachten, herinneringen, etc.	Hoog	4 wkn	
10. Bij een totale omzet van > € 125.000 per jaar zorgt de aanbieder voor april voor een verantwoording over de juistheid en volledigheid van de realisatiecijfers. De verantwoording moet voorzien zijn van een goedkeurende controleverklaring en van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) geregistreerde accountant.	Hoog	4 wkn	€ 5.000
11. De aanbieder draagt jaarlijks voor 1 april zorg voor een bestedingsverklaring bij een totale omzet van < € 125.000,00 per jaar.	Hoog	4 wkn	€ 5.000
12. De aanbieder is lid van een brancheorganisatie, goedgekeurd door het college.	Hoog	4 wkn	€ 5.000

Doeltreffendheid			
Criteria	Prioriteit	Begunstigings-termijn	Boete
1. De aanbieder werkt gericht het behalen van de afgesproken resultaten uit in het ondersteuningsplan.	Hoog	4 wkn	
2. Aanbieder rapporteert bevindingen per cliënt op dagbasis. Rapporteur is herleidbaar naar een individuele professional.	Hoog	4 wkn	
3. Aanbieder evalueert periodiek afspraken tussen cliënt en aanbieder en tussen beroepskrachten onderling. De gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met cliënt, zo nodig bijgesteld en vastgelegd.	Middel	8 wkn	
4. De aanbieder meet periodiek, maar minimaal jaarlijks de cliënttevredenheid en werkt aan verbetering van de cliënttevredenheid en kwaliteit van ondersteuning.	Laag	12 wkn	
5. De aanbieder werkt structureel en op verschillende niveaus (cliënt-, team- en organisatieniveau) aan kwaliteitsverbetering (PDCA- cyclus).	Middel	8 wkn	
6. De aanbieder werkt conform de resultaatafspraken uit de opdracht en legt hier verantwoording over af.	Hoog	4 wkn	

Cliëntgerichtheid			
Criteria	Prioriteit	Begunstigings-termijn	Boete
1. De aanbieder stelt samen met de cliënt het ondersteuningsplan op waarin in ieder geval staat: <ol style="list-style-type: none"> 1. de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd. 2. De wijze waarop gewerkt wordt aan het bereiken van de doelen; 3. De tijdsbesteding en het moment van de dag en week waarop ondersteuning wordt uitgevoerd; 4. Datum en tijd van de eerstvolgende evaluatie 2. Aanbieder betreft daarbij ook de naasten.	Hoog	4 wkn	
2. Het actuele ondersteuningsplan is door de cliënt (of cliëntvertegenwoordiger) ondertekend.	Hoog	4 wkn	
3. Het ondersteuningsplan is aanwezig, uiterlijk zes weken na de start van de ondersteuning door de aanbieder.	Hoog	4 wkn	
2. De aanbieder doet een beroep op een professionele instantie / vangnet / gemeente bij beëindiging van ondersteuning de cliënt, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, als er geen vervolg komt op de ondersteuning.	Hoog	4 wk	
3. De aanbieder evalueert met de cliënt de ondersteuningsdoelen, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en cliënttevredenheid. Het is voor cliënten duidelijk wanneer deze evaluatie plaats vinden en hoe verbeterpunten worden opgepakt.	Middel	8 wkn	
4. De aanbieder heeft visie op en een methode voor het meten en evalueren van cliënttevredenheid.	Middel	8 wkn	
5. De aanbieder beschikt over beleid op en visie over belangen van kinderen en ouders.	Hoog	4 wkn	
6. De aanbieder beschikt over een representatieve cliëntenraad, faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren en gebruikt aanbevelingen en adviezen om beleid en uitvoering te verbeteren; of geeft op een andere manier vorm aan cliëntenparticipatie.	Laag	12 wkn	
7. De aanbieder heeft algemene afspraken en beleid over privacy van cliënten vastgelegd en leeft ze na.	Middel	8 wkn	€ 2.000
8. De aanbieder beschikt over een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie.	Middel	8 wkn	€ 2.000
9. De aanbieder zorgt ervoor dat cliënten de klachtenprocedure kennen en in staat zijn hun klachten te uiten.	Middel	8 wkn	€ 2.000

Leefklimaat			
Criteria	Prioriteit	Begunstigings-termijn	Boete
1. De aanbieder biedt een schone, veilige en passende fysieke leefomgeving aan cliënten.	Hoog	4 wkn	
2. De aanbieder zorgt voor een leefklimaat dat geschikt, passend en veilig is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.	Hoog	4 wkn	

