



Hart voor Brabant

## PRODUCTEN WMO-TOEZICHT

De GGD staat als toezichthouder voor onafhankelijk, transparant en deskundig toezicht van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo). We ontwikkelen en voeren kwalitatief goed onderzoek uit samen met de opdracht gevende gemeenten, met als doel: goede en verantwoorde ondersteuning voor de burger.

We geloven dat toezicht de kwaliteit van de ondersteuning vergroot en de kans op zorgfraude vermindert.

De GGD heeft een aantal typen onderzoeken ontwikkeld welke u als gemeente af kunt nemen. Dit zijn de volgende onderzoeken:

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Calamiteitenabonnement .....                                            | 2  |
| Calamiteitenonderzoek .....                                             | 3  |
| Screening nieuwe aanbieder .....                                        | 6  |
| Proactief onderzoek .....                                               | 7  |
| Quick scan .....                                                        | 8  |
| Signaal gestuurd onderzoek .....                                        | 9  |
| Vergroten bekendheid meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten ..... | 10 |
| Thematisch toezicht .....                                               | 11 |
| Adviseren over beleid en uitvoering .....                               | 12 |

## Calamiteitenabonnement

### WAAROM?

De gemeente heeft volgens de Wmo 2015 de taak om het toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten in te richten. De GGD Hart voor Brabant voert dit toezicht uit op basis van een calamiteitenabonnement. Door middel van dit abonnement wordt de gemeente volledig ontzorgd op het gebied van het toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten. De GGD richtte hiervoor een meldpunt in via [www.ggdhvb.nl/wmo](http://www.ggdhvb.nl/wmo).

### WAT HOUDT HET IN?

In het abonnement zijn de volgende activiteiten inbegrepen:

1. Uitvoering advies- en meldpunt calamiteiten en geweldsincidenten;
2. Uitvoering vooronderzoek bij alle gemelde calamiteiten en geweldsincidenten. Als blijkt dat er een vervolgonderzoek nodig is dan wordt een calamiteitenonderzoek ingezet.
3. Overzicht meldingen (tweemaal per jaar);
4. Klantgesprek (eenmaal per jaar en indien gewenst evaluatiegesprek);
5. Bij voldoende animo vanuit gemeenten, organisatie regionaal overleg gemeenten Wmo-toezicht een keer per jaar.
6. Nieuwsbrief Wmo toezicht minimaal 1 keer per jaar.
7. Jaarverslag Wmo toezicht

## Calamiteitenonderzoek

### WAAROM?

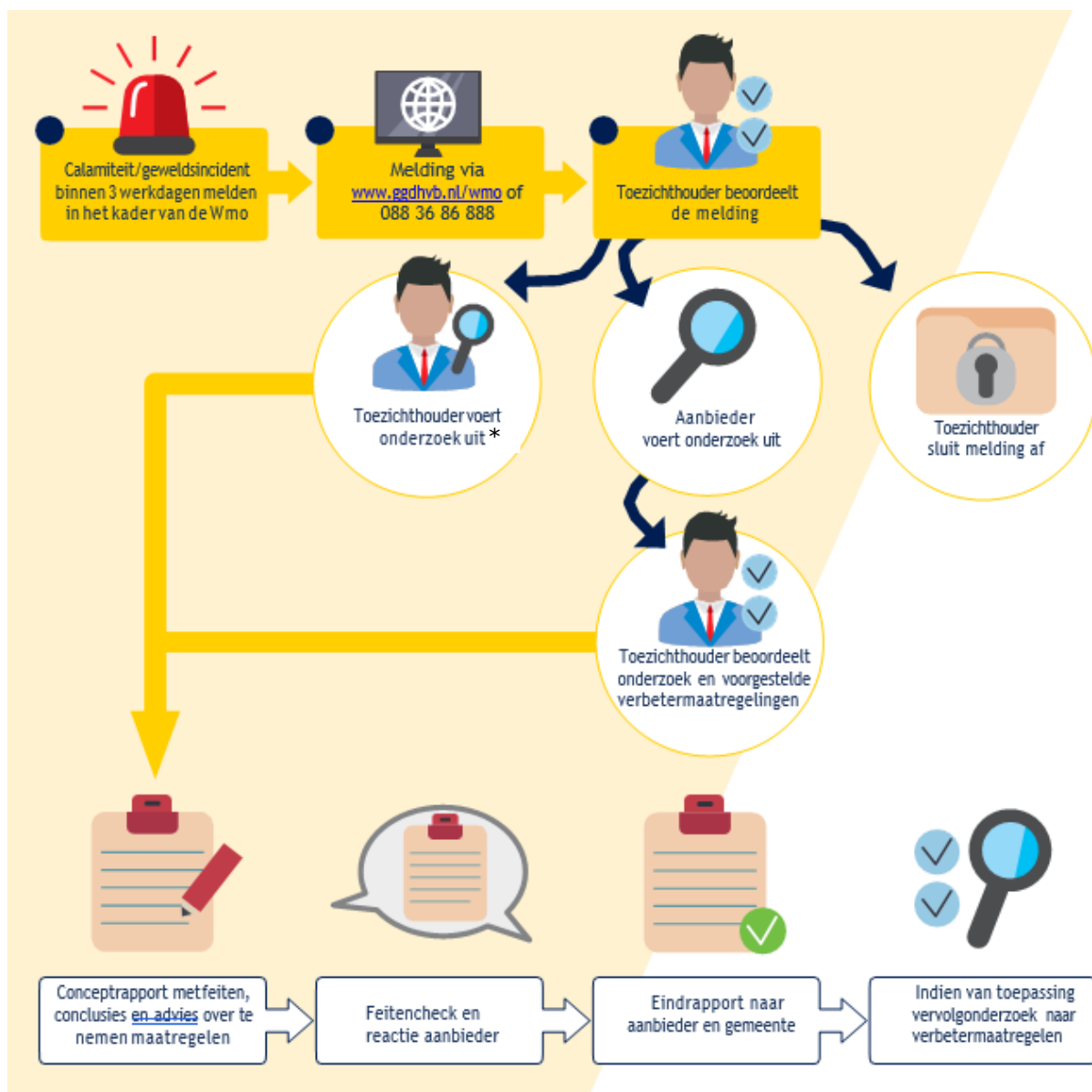
Het is van belang dat aanbieders leren van calamiteiten, zodat de kans op herhaling van een soortgelijke gebeurtenis wordt verkleind.

Aanbieders die Wmo-ondersteuning bieden, melden calamiteiten of geweldsincidenten op basis van een wettelijke verplichting (Wmo 2015 artikel 3.4) bij de toezichthoudende ambtenaar van de gemeente, de GGD Hart voor Brabant.

### WAT HOUDT HET IN?

Onderzoek naar de aard en oorzaak van een calamiteit of geweldsincident met als doel kwaliteitsverbetering. Dit gebeurt aan de hand van een analyse van de gebeurtenis waarop vervolgens verbetermaatregelen worden ingezet. Het onderzoek staat in het teken van leren, zodat de kans op herhaling wordt verkleind en daarmee de ondersteuning verbetert.

Als een aanbieder zelf kwalitatief goed onderzoek kan verrichten, krijgt zij de opdracht om zelf een onderzoek uit te voeren, waarna de toezichthouder van de GGD (hierna: toezichthouder) dit zelfonderzoek beoordeelt. Wanneer dit niet mogelijk is, kan de toezichthouder het onderzoek uitvoeren of de zorgaanbieder schakelt hiervoor een gespecialiseerd bureau in. Als er meerdere zorgaanbieders betrokken zijn bij de calamiteit dan vindt een netwerkonderzoek plaats en werkt de toezichthouder zo nodig samen met andere betrokken toezichthouders, bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



\* Voor de voorwaarden zie het protocol onderzoek calamiteiten en meldingen van geweld Wmo

## Werkwijze

1. *Melding van calamiteit of geweldsincident bij de toezichthouder.*
2. *De toezichthouder beoordeelt de melding aan de hand van een vooronderzoek.*  
*Er zijn vier mogelijke opties voor het vervolg:*
  - *De toezichthouder sluit de melding af.*
  - *De aanbieder voert een zelfonderzoek uit.*
  - *Betrokken zorgaanbieders voeren een netwerkonderzoek uit. De toezichthouder werkt dan samen met andere betrokken toezichthouders.*
  - *De toezichthouder voert onderzoek uit.*
3. *De toezichthouder informeert de gemeente over de calamiteit en gemaakte afspraken met de aanbieder(s).*
4. *Wanneer een aanbieder het onderzoek uitvoert, beoordeelt de toezichthouder het onderzoek en de voorgestelde verbetermaatregelen.*
5. *Wanneer de toezichthouder het onderzoek uitvoert, stelt deze een rapport op met feiten, conclusies, advies en over te nemen verbetermaatregelen. Dit doet zij via de PRISMA-methode.*
6. *De toezichthouder bespreekt het uitgevoerde (zelf)onderzoek met de aanbieder (s).*
7. *De toezichthouder stelt het rapport op met daarin de relevante feiten, conclusies en een advies over eventuele verbeterpunten en opvolging.*
8. *De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor feitencheck en reactie naar de aanbieder(s).*
9. *Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder het rapport naar de gemeente en de aanbieder(s).*
10. *Als er verbetermaatregelen vastgesteld zijn, toetst de toezichthouder of de aanbieder verbeteracties heeft opgevolgd en rapporteert hierover aan de aanbieder en gemeente.*

## Screening nieuwe aanbieder

### WAAROM?

Bij het aantreden van een nieuwe aanbieder, bijvoorbeeld bij de aanbestedingsronde voor Wmo dienstverlening, is het van belang om te weten of de aanbieder voldoende kwaliteit kan bieden om de dienstverlening uit te voeren. Bij een inspectie vóór het aangaan van het contract krijgt de gemeente een beeld of de aanbieder voldoet aan de kwaliteitseisen.

### WAT HOUDT HET IN?

De toezichthouder toetst de aanbieder op basis van een algemeen toetsingskader op basis van de kwaliteitseisen uit de Wmo. Dit kan eventueel aangevuld worden met lokale kwaliteitseisen die door de gemeente zijn vastgesteld. Per gemeente kan de toezichthouder hierdoor maatwerk leveren.

Dit onderzoek richt zich op het beleid van de aanbieder en, indien van toepassing, de locatie.

### Werkwijze

1. *De gemeente geeft de toezichthouder de opdracht om de (nieuwe) aanbieder te screenen.*
2. *De gemeente informeert de (nieuwe) aanbieder dat er een screening gaat plaatsvinden.*
3. *Gemeente of toezichthouder overlegt het toetsingskader aan de (nieuwe) aanbieder.*
4. *De toezichthouder neemt contact op met de aanbieder om het onderzoek te plannen en om documenten op te vragen.*
5. *De toezichthouder voert het onderzoek uit. Het onderzoek bestaat uit een beoordeling van de documenten, een gesprek met de bestuurder(s) en (indien van toepassing) een locatiebezoek.*
6. *De toezichthouder stelt het rapport op met daarin de relevante feiten, conclusies en advies over eventuele verbeterpunten.*
7. *De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor hoor en wederhoor naar de aanbieder.*
8. *Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder dit naar de gemeente en de aanbieder.*
9. *Als er verbetermaatregelen vastgesteld zijn, toetst de toezichthouder of de aanbieder de verbeteracties heeft opgevolgd (op basis van een aanvullende opdracht vanuit de gemeente).*

## Proactief onderzoek

### WAAROM?

De gemeente kan, in afstemming met de toezichthouder, Wmo-voorzieningen op kwaliteit laten toetsen op basis van het toetsingskader. De gemeente bepaalt, aan de hand van het lokale beleid en speerpunten, vooraf welke aanbieders de toezichthouder onderzoekt en op welke kwaliteitseisen het onderzoek plaatsvindt.

### WAT HOUDT HET IN?

De toezichthouder toetst de aanbieder aan de hand van een algemeen toetsingskader op basis van de kwaliteitseisen uit de Wmo. Dit kan eventueel aangevuld worden met lokale kwaliteitseisen die door de gemeente zijn vastgesteld. Per gemeente kan de toezichthouder hierdoor maatwerk leveren.

Dit onderzoek richt zich op het beleid en de praktijk van de aanbieder indien van toepassing de locatie.

### Werkwijze

1. De gemeente selecteert (in afstemming met de toezichthouder) de aanbieders en toezichtitems.
2. De gemeente kan indien gewenst de aanbieders vooraf informeren.
3. De toezichthouder neemt contact op met de aanbieder om het onderzoek te plannen en om documenten op te vragen.
4. De toezichthouder voert het onderzoek uit. Het onderzoek bestaat uit een beoordeling van de documenten, een interview met medewerkers en cliënten, locatiebezoek (indien van toepassing) en een gesprek met de bestuurder(s).
5. De toezichthouder stelt het rapport op met daarin de relevante feiten, conclusies en advies over eventuele verbeterpunten en opvolging.
6. De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor hoor en wederhoor naar de aanbieder.
7. Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder dit naar de gemeente en de aanbieder.
8. Indien er verbetermaatregelen vastgesteld zijn, toetst de toezichthouder of de aanbieder de verbeteracties heeft opgevolgd (op basis van een aanvullende opdracht vanuit de gemeente).

## Quick scan

### WAAROM?

Momenteel zijn er gemeenten waar nog geen toezicht op de kwaliteit plaatsvindt. Door middel van de inzet van een Quick scan krijgt de gemeente een algemeen beeld van de geboden kwaliteit door de Wmo aanbieder. Bij dit onderzoek worden meest essentiële voorwaarden uit de Wmo meegenomen.\*

### WAT HOUDT HET IN?

De Quick scan is een verkorte variant van een proactief kwaliteitsonderzoek waarin 10 van de 25 voorwaarden uit het toetsingskader worden getoetst. Dit zijn de 10 voorwaarden die het meest essentieel zijn voor de geboden kwaliteit.

Bij dit onderzoek worden vooraf documenten opgevraagd. Tijdens een bezoek aan de locatie vindt een gesprek met het management en één medewerker plaats en worden documenten in de praktijk bekeken. Daarnaast vindt een steekproef van de kwalificaties en de verklaringen omtrent het gedrag van het personeel plaats.

### Werkwijze

1. *De gemeente selecteert (in afstemming met de toezichthouder) de aanbieder(s).*
2. *De gemeente kan indien gewenst de aanbieders vooraf informeren.*
3. *De toezichthouder neemt contact op met de aanbieder om het onderzoek te plannen en om documenten op te vragen.*
4. *De toezichthouder voert het onderzoek uit. Tijdens een gesprek met het management en één medewerker op locatie worden documenten uit de praktijk bekeken en vindt er een steekproef plaats van de kwalificaties en verklaringen omtrent het gedrag van de begeleiders.*
5. *De toezichthouder stelt een beknopt rapport op met daarin de bevindingen en mogelijke verbeterpunten met aansluitend een advies voor de gemeente.*
6. *De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor hoor en wederhoor naar de aanbieder.*
7. *Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder dit naar de gemeente en de aanbieder.*

\*dit onderzoek is niet geschikt bij aanbieders waar (ernstige) zorgen of signalen over zijn, omdat het daarvoor onvoldoende diepgang biedt.

## Signaal gestuurd onderzoek

### WAAROM?

De gemeente kan in afstemming met de toezichthouder gerichte Wmo-voorzieningen op kwaliteit laten toetsen op basis van signalen, klachten of meldingen zoals:

- (Meerdere) signalen of klachten over een aanbieder;
- Structurele tekortkomingen;
- Onzorgvuldige klachtbehandeling door een aanbieder;
- Zorgen over een aanbieder naar aanleiding van de uitkomst van calamiteitenonderzoek.

### WAT HOUDT HET IN?

Een signaal gestuurd onderzoek vindt plaats op basis van een plan van aanpak dat de toezichthouder afstemt met de gemeente. De toezichthouder kijkt specifiek naar het signaal, de klacht of melding en voegt deze aandachtspunten toe aan het kwaliteitsonderzoek.

Dit onderzoek richt zich op het beleid van de aanbieder, de praktijk, de cliënten en indien van toepassing de locatie.

### Werkwijze

1. *Naar aanleiding van signalen, klachten of meldingen besluit de gemeente tot een signaal gestuurd onderzoek.*
2. *De toezichthouder stelt in overleg met de gemeente een plan van aanpak op (met daarin de probleemstelling, het toetsingskader, het beoogd effect, de onderzoeksopzet, de resultaten, de begroting en de fasering).*
3. *De gemeente kan, indien gewenst, de aanbieder vooraf informeren.*
4. *De toezichthouder neemt contact op met de aanbieder om het onderzoek te plannen en om documenten op te vragen of de toezichthouder voert het onderzoek onaangekondigd uit.*
5. *De toezichthouder voert het onderzoek uit (inclusief bezoek aan de Wmo-voorziening).*
6. *De toezichthouder stelt het rapport op met daarin de relevante feiten, conclusies en advies over eventuele verbeterpunten en opvolging.*
7. *De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor hoor en wederhoor naar de aanbieder.*
8. *Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder dit naar de gemeente en de aanbieder.*
9. *Indien er verbetermaatregelen vastgesteld zijn, toetst de toezichthouder of de aanbieder de verbeteracties heeft opgevolgd (op basis van een aanvullende opdracht vanuit de gemeente).*

## Vergroten bekendheid meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten

### WAAROM?

Vanuit de Wmo 2015 artikel 3.4 zijn Wmo aanbieders verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder Wmo. In de praktijk blijkt dat de meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten niet bij alle Wmo aanbieders bekend is.

### WAT HOUDT HET IN?

De toezichthouder beoordeelt of de meldplicht (op een juiste wijze) in procedures is vastgelegd en geïmplementeerd. Indien nodig adviseert de GGD de Wmo aanbieder over de inhoud van de meldplicht en het opnemen hiervan in het beleid.

#### Werkwijze

1. *De gemeente selecteert de aanbieders die onderzocht worden. Dit kan bijvoorbeeld op basis van grootte van de organisatie, signalen, doelgroep of de aanbieder heeft nog nooit gemeld.*
2. *De toezichthouder neemt contact op met de aanbieder om procedures/ protocollen op te vragen.*
3. *De toezichthouder beoordeelt de overlegde documenten (op de aanwezigheid van het melden van calamiteiten en geweldsincidenten met daarbij de stappen die genomen worden) en geeft advies ter verbetering.*
4. *Indien van toepassing worden de aangepaste documenten beoordeeld.*
5. *De gemeente ontvangt een korte samenvatting van de bevindingen.*

## Thematisch toezicht

### WAAROM?

Thematisch onderzoek is gericht op een of meerdere voorwaarden uit het toetsingskader. Het biedt snel en efficiënt een goed beeld hoe onderdelen van zorg en ondersteuning uitgevoerd worden en of er op de onderzochte voorwaarden voldoende kwaliteit geleverd wordt. Op basis van de uitkomsten van thematisch onderzoek kan het onderzoek uitgebreid worden.

### WAT HOUDT HET IN?

De toezichthouder onderzoekt door middel van documenten, gesprekken of observatie de voorwaarde waarvoor het onderzoek aangevraagd is. Zowel de gemeente als de aanbieder ontvangt een rapportage met bevindingen.

### Werkwijze

1. *De gemeente bepaalt (in afstemming met de toezichthouder) de onderwerpen waarop het thematisch onderzoek plaatsvindt en welke aanbieders worden onderzocht.*
2. *De gemeente kan, indien gewenst, de aanbieders vooraf informeren.*
3. *De toezichthouder neemt contact op met de geselecteerde aanbieders om procedures/ protocollen op te vragen.*
4. *De toezichthouder voert het onderzoek uit. Het onderzoek bestaat uit het onderzoeken en beoordelen van opgevraagde documenten, met eventueel daarnaast een interview met medewerkers en cliënten, locatiebezoek (indien van toepassing) en een gesprek met de bestuurder(s).*
5. *De toezichthouder stelt het rapport op met daarin de relevante feiten, conclusies en advies over eventuele verbeterpunten en opvolging.*
6. *De toezichthouder stuurt het conceptrapport voor hoor en wederhoor naar de aanbieder.*
7. *Na vaststelling van het rapport stuurt de toezichthouder dit naar de gemeente en de aanbieder.*
8. *Als er verbetermaatregelen vastgesteld zijn, toetst de toezichthouder of de aanbieder de verbeteracties heeft opgevolgd (op basis van een aanvullende opdracht vanuit de gemeente).*

## **Adviseren over beleid en uitvoering**

Naast de verschillende soorten toezicht adviseert de toezichthouder over beleid en uitvoering van de Wmo.

Denk hierbij aan het adviseren over de kwaliteitseisen zoals deze zijn opgenomen in de verordening en beleidsregels om het toezicht vorm te geven. Dit vindt doorgaans plaats tijdens of na een onderzoek.

De toezichthouder kan op verzoek van de gemeente meedenken bij het opstellen van Wmo beleid ten aanzien van de kwaliteitseisen.