

# **Toezicht Wmo in beeld**

**De inrichting en het proces inzake het toezicht Wmo  
Hoeksche Waard**

## 1. Insteek van het toezicht.

De vijf Hoeksche Waardse gemeenten hebben gekozen om per 1 januari 2016 het toezicht voor de Wmo onder te brengen bij twee toezichthouders. De gezamenlijke toezichthouders beschikken over 0,22 Fte (8 uur per week). De opdracht is om het toezichtslandschap voor de Wmo binnen de Hoeksche Waard al netwerkend te ontwikkelen en in kaart te brengen en om repressief toezicht te houden. Fraudebestrijding valt hier niet onder.

Wat toezicht vooral kenmerkt zijn onafhankelijkheid en onderzoek. Het toezicht is niet gekoppeld aan de uitvoeringsorganisatie of de naleving van contractuele afspraken met zorgaanbieders. Op basis van signalen, dat de kwaliteit van ondersteuning ernstig of structureel tekort schiet, wordt door de toezichthouder een onderzoek uitgevoerd. Hierbij worden de feiten en de situatie in beeld gebracht. Daaraan worden de aanbevelingen gekoppeld. Het nemen van maatregelen is vervolgens een aangelegenheid van de colleges. De uitvoering van maatregelen ligt eveneens niet bij de toezichthouder.

## 2. Welke voorzieningen vallen er onder toezicht?

De Wmo 2015 is een brede wet. Hieronder is in beeld gebracht welke voorzieningen onder het toezicht vallen binnen de Hoeksche Waard. Dit betreft geen limitatieve opsomming.

- Begeleiding (waaronder Algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL)-persoonlijke verzorging)
- Dagbesteding
- Vervoer van en naar dagbesteding
- Hulp bij het huishouden
- Logeervervoering/kortdurend verblijf
- Hulpmiddelen
- Woningaanpassing
- Maatschappelijk Werk
- Persoonsgebonden budget

Het toezicht voor beschermd wonen is via de centrumgemeente Nissewaard onder gebracht bij de GGD Rotterdam.

## 3. Welke normen gelden er?

De basis van het toezichthouderschap in de WMO is geregeld in artikel 6.1. " Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet'. Hieraan is met de aanwijzing van de toezichtshouders aan voldaan.

De kwaliteitsnormen zijn in artikel 3.1 opgenomen. Dit artikel geeft aan:  
*De aanbieder draagt zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is.*

o *Een voorziening wordt in elk geval:*

- *a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,*
- *b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,*
- *c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;*
- *d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.*

Daarnaast zijn er normen gedefinieerd in de Verordening, de beleidsregels, contracten etc.

Bij elke casus zal bekeken moeten worden welke normen van toepassing zijn en die zal de toezichthouder dienen toe te passen op de desbetreffende casus.

#### 4. Verplichting tot melden

Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 Wmo 2015 calamiteiten en geweldsincidenten te melden aan de toezichthoudende ambtenaar. De melding dient onverwijld te geschieden. Dit kan via de websites van de afzonderlijke gemeenten of via de website 'samenmeerhoekschewaard'. Op deze websites staan standaardformulieren hiervoor. Daarnaast kunnen burgers natuurlijk ook een melding doen via één van onze toezichthouders. De gemeentelijke websites geven hierover informatie.

Artikel 3.4 Wmo 2015 luidt als volgt:

- 1 De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in [artikel 6.1](#), onverwijld melding van:
  - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- 2 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 [Wet bescherming persoonsgegevens](#), voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
- 3 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.

#### 5. Welke procedure wordt er gevolgd?

Als bijlage 1 is een schema met een proces opgenomen.

Het proces is geënt op de Wmo 2015. Artikel 3.4 Wmo 2015 bepaalt dat aanbieders calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld dienen te melden aan de toezichthoudende ambtenaar. Onder aanbieder wordt verstaan de dienstverlenende aanbieders niet zijnde de aanbieder van hulpmiddelen of woningaanpassing.

Het is mogelijk dat de toezichthoudende ambtenaar niet via een aanbieder een melding ontvangt maar langs andere weg van een calamiteit/geweldsincident verneemt. In dat geval verzoekt de toezichthoudende ambtenaar de aanbieder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen (alsnog) een formele melding te doen. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de toezichthoudende ambtenaar zelf een onderzoek starten.

Het proces is van overeenkomstige toepassing op calamiteiten / geweldsincidenten met een melding na verzoek van de toezichthoudende ambtenaar of zonder melding aan de toezichthoudende ambtenaar.

De toezichthoudende ambtenaar bevestigt de ontvangst van een melding en neemt binnen drie werkdagen contact op met de melder en doet en informeert de portefeuillehouder en de voorzitter/directeur van de verantwoordelijke aanbieder.

De toezichthoudend ambtenaar bepaalt of er een onderzoek dient te worden uitgevoerd. In de volgende gevallen zal dat in ieder geval het geval zijn:

- a) Bij een zeer ernstige situatie met een bijzonder hoog risico;
- b) Als de toezichthoudende ambtenaar verwacht dat zij met eigen onderzoek de kwaliteit in de sector in één keer op een hoger plan kan brengen;
- c) Wanneer een aanbieder niet in staat wordt geacht zelf onderzoek te doen;
- d) Bij grote publicitaire aandacht;
- e) Als er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de (overige) cliënten niet is gewaarborgd.

Indien er geen onderzoek wordt ingesteld zal de toezichthouder dit gemotiveerd melden aan de melder en aan de portefeuillehouder.

Voor het onderzoek wordt om de gehele omgeving en de verbanden tussen de omgevingsfactoren het 7I model gehanteerd. Dit model is een hulpmiddel om systematisch te kijken naar een conflict, maar in aangepaste vorm kan zij ook worden gebruikt om systematisch te kijken naar een toezichtsmelding om te kijken welke spelers er betrokken zijn en hoe deze een rol hebben gespeeld. Dit model wordt bijgevoegd als bijlage 2.

Om dieper te kijken naar de oorzaken van de gebeurtenis zal een analysemethodiek gehanteerd worden. De landelijke inspecties adviseren hiervoor onder andere PRISMA of SIRE. Om deze analysemethodiek eigen te worden dienen de toezichthouders hiervoor een cursus te volgen.

Na de interviews zal het verslag feitenrelaas worden voorgelegd aan de geïnterviewden ter correctie van feitelijk onjuistheden. Indien er verbetermaatregelen worden aanbevolen krijgt de aanbieder een termijn om de verbetermaatregelen in te voeren. De toezichtshouders werken onafhankelijk daarom wordt enkel het definitieve rapport verstrekt.

De toezichthouder adviseert de gemeenten over de handhaving. Bij dit onderdeel is nog een PM opgenomen omdat het handhavingsbeleid nog gestalte moet krijgen. Het uitgangspunt is dat de gemeenten de verbetermaatregelen/aanbevelingen overnemen. Afwijkingen van dit uitgangspunt dient gemotiveerd te worden.

Het definitieve rapport is openbaar en wordt op de website [www.samenmeerhoekschewaard.nl](http://www.samenmeerhoekschewaard.nl) openbaar gemaakt. De communicatie-afdeling van de betreffende gemeente, alsmede die van de gemeente Strijen (waar uitvoeringsorganisatie gevestigd is) zal vooraf geïnformeerd worden over wanneer het rapport openbaar gemaakt wordt.

## **6. Verwerking van persoonsgegevens**

Binnen de Wmo is de toezichthouder aangewezen als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De belangrijkste verplichtingen zijn:

- De persoonsgegevens moeten steeds op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken in overeenstemming met de wet.
- De persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden voor zover deze toereikend en ter zake dienend zijn. Er mogen niet teveel persoonsgegevens worden verwerkt.
- De te verwerken persoonsgegevens moeten juist en nauwkeurig zijn.
- De persoonsgegevens mogen uitsluitend verwerkt worden voor de vooraf vastgestelde doeleinden en alleen wanneer er een rechtvaardigingsgrond aanwezig is. De beide toetsen dient u ook te doen, als u overgaat tot verstrekking van de cliëntgegevens aan de gemeente.

- Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt wanneer het doel van de verwerking ook op een minder ingrijpende wijze gediend kan worden.
- Er dienen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om te voorkomen dat persoonsgegevens verloren gaan en ze te beveiligen tegen datalekken.

De digitale dossiers zullen binnen het postregistratiesysteem (thans Join) afgescheiden opgeslagen worden zodat waarbij de privacy geborgd is. Alleen de toezichthouders toegang hebben tot de dossiers. De papieren dossiers zullen achter een beveiligde omgeving worden bewaard in het archief van de afdeling P. en O. in het gemeentehuis van Cromstrijen.

### **Doel**

Het doel voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de toezichtsfunctie Wmo is: een goede uitoefening van het toezicht danwel het aanbevelen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften.

## **7. Afbakening toezicht andere inspecties**

Het sociaal domein kent drie toezichtshoudende inspecties: Inspectie Jeugdzorg, Inspectie Gezondheidszorg en de Toezicht Wmo. De ervaring leert dat er op dit moment nog wat onduidelijkheden zijn over de reikwijdte van de taken. Indien duidelijk wordt dat niet de Toezichthouder Wmo, maar een van de andere toezichtshoudende instanties de wettelijk aangewezen partij is voor de het onderzoek neemt de toezichthouder contact op met de toezichtshoudende instantie en meldt dit aan de meldende instantie.

Het komt voor dat een onderzoek moet worden gedaan waarbij de verschillende toezichtshoudende partijen bevoegd zijn. In de praktijk wordt dan toch gestreefd naar één rapport. In gezamenlijk overleg kan dan worden gekozen voor één rapport, waarbij een ieder zijn eigen deelonderzoek uitvoert. In de praktijk zal dit nog verder uitgekristalliseerd worden.

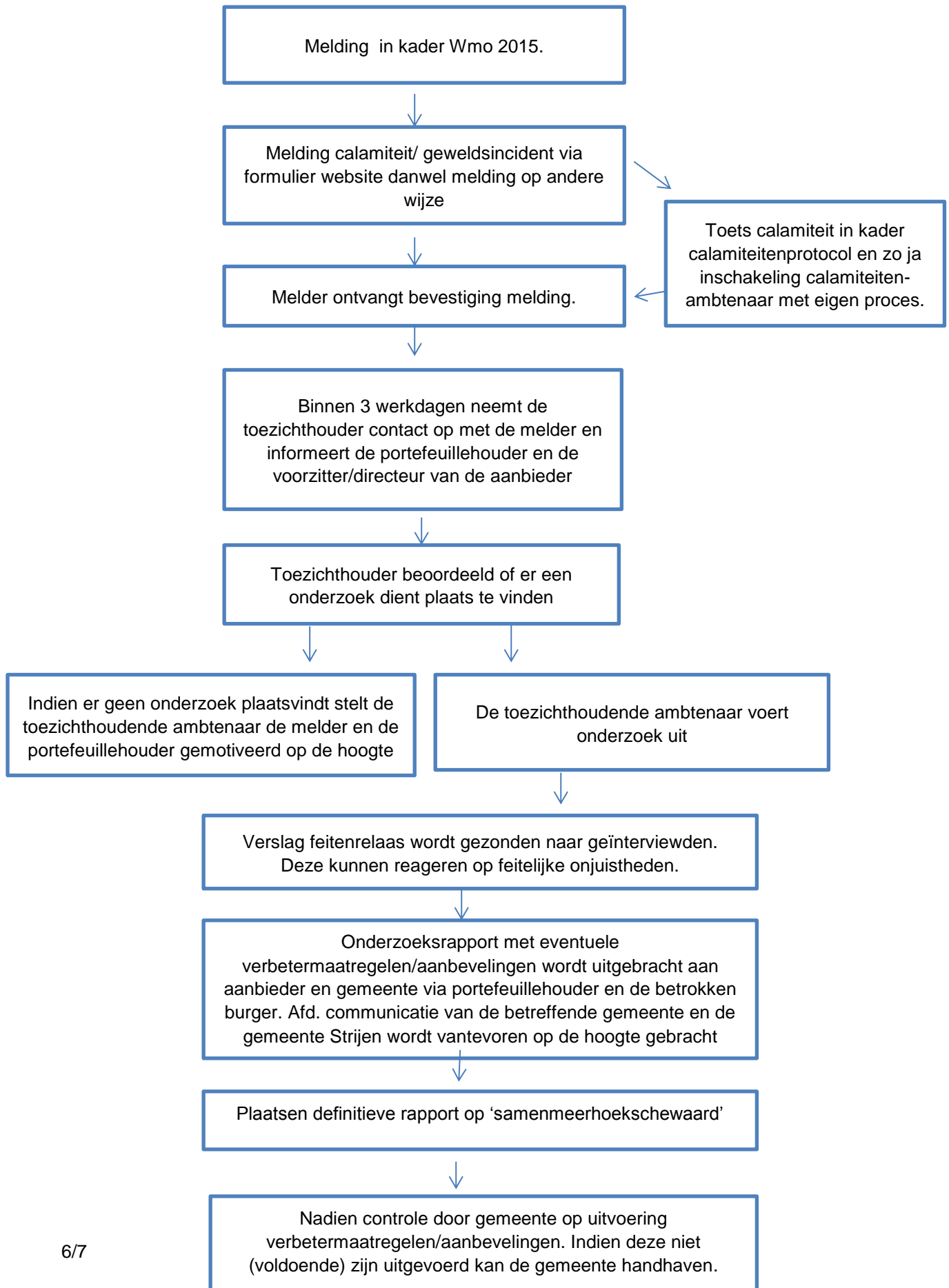
Bij een melding wordt altijd gekeken of er sprake is van een calamiteit. Indien dat het geval is, dan zal ook de calamiteitenambtenaar betrokken worden.

## **8. Doorkijk**

In de opdracht is verwoord dat er voor 1 juli 2016 een uitgewerkt werkproces ligt. Dit stuk dient daarvoor, maar geeft ook richting aan de invulling van toezicht. Het is de bedoeling dat het toezicht in 2017 wordt geëvalueerd en er ook een risicoscan wordt uitgevoerd naar kwetsbare onderdelen. In de tussentijd wordt ervaring opgedaan met meldingen, worden de toetsingsinstrumenten en netwerken verder geoptimaliseerd. Zoals opgemerkt in dit stuk dienen de toezichtshouders een cursus voor een analysemethode te volgen.

BIJLAGE 1 SCHEMA PROCES

SCHEMA PROCES



BIJLAGE 2. 7i MODEL

Het 7i model in de aangepaste vorm stelt het individu (client) centraal, brengt de interacties in kaart en geeft ook de relatie tussen het individu en het instituut (zorginstelling) aan en kijkt of de instituten onderling afspraken hebben gemaakt (interactie). Bij issues wordt de gebeurtenis omschreven. Tot slot zullen de implicaties (de gevolgen) en de interventies in kaart worden gebracht. Op deze wijze ontstaat er een mooi compleet beeld. Het model ziet er als volgt uit:

