

# Toezicht Wmo in beeld 2020 en verder

De inrichting en het proces inzake het toezicht Wmo  
Hoeksche Waard



## TOEZICHT HOEKSCHE WAARD

De 5 Hoeksche Waardse gemeenten hadden ervoor gekozen om per 1 januari 2016 het toezicht voor de Wmo onder te brengen bij 2 toezichthouders. De gezamenlijke toezichthouders, hierna te noemen 'toezicht Wmo' beschikken over 0,22 Fte (8 uur per week). In 2016, 2017 en 2018 is het toezicht nader vorm gegeven. Het proces was in het beleidsstuk 'Toezicht in beeld' neergelegd. Meldingen worden overeenkomstig het proces dat hierin is opgenomen opgepakt. Daarnaast is er een begin gemaakt met preventief toezicht en vindt er netwerkborging plaats via multidisciplinaire overleggen waarin de volgende disciplines vertegenwoordigd zijn: toezicht Wmo, Wmo kwaliteit, beleid Wmo, contractmanagement en de calamiteitenambtenaar sociaal domein.

## DOELSTELLING

In het kader van reactief toezicht onderzoekt en beoordeelt het toezicht Wmo hoe de kwaliteit van ondersteuning was voorafgaand aan het plaatsvinden van een calamiteit. Het onderzoek staat in het teken om ervan te kunnen leren, zodat de kans op herhaling wordt verkleind en uiteindelijk de ondersteuning wordt verbeterd. Daarbij laat het toezicht Wmo zich leiden door het uitgangspunt dat een onderzoek er om moet gaan of iets vermijdbaar is, en niet of iets verwijtbaar is.

Het doel van preventief toezicht is om vast te stellen of er sprake is van gebreken in de kwaliteit van de ondersteuning en zo ja, in welke mate. Toezicht Wmo kan daarmee de aanbieder adviseren of stimuleren om de situatie te verbeteren, danwel Team inkoop te informeren.

In dit kader is van belang dat het toezicht Wmo niet is gekoppeld aan de uitvoering van de Wmo of de naleving van contractuele afspraken met zorgaanbieders. Dit waarborgt de onafhankelijke positie van toezicht Wmo.

## PREVENTIEF EN REACTIEF TOEZICHT

Toezicht Wmo voert 2 vormen van toezicht uit namelijk preventief en reactief toezicht. Hieronder beschrijven wij deze vormen.

### Preventief toezicht

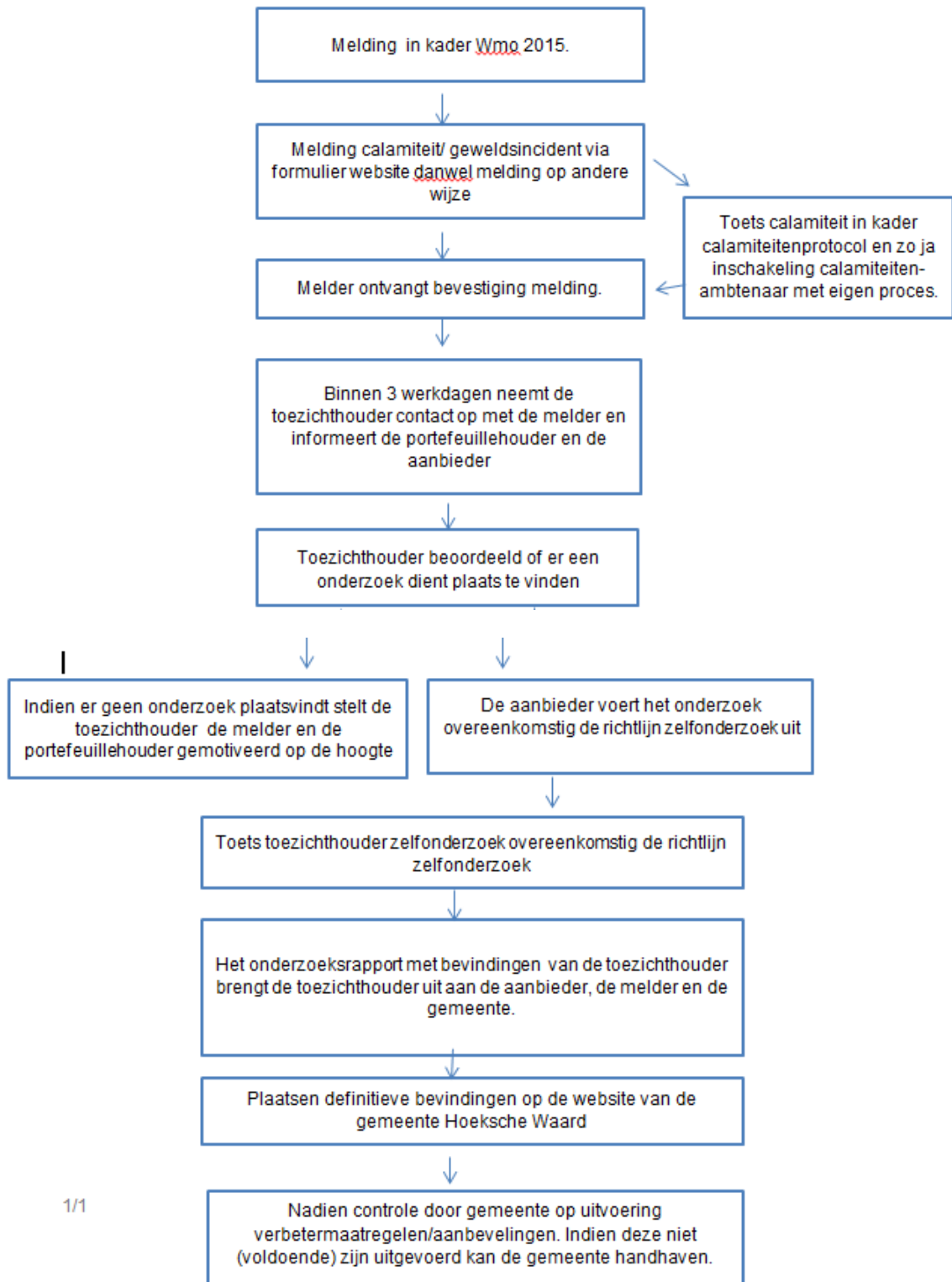
Toezicht Wmo is dit jaar voornemens om preventieve toetsen uit te voeren bij aanbieders waarvan we intern/extern signalen ontvangen danwel in het kader van de aanbevolen verbetermaatregelen in een eerder onderzoek. Preventief toezicht is niet altijd programmeerbaar en matig urgent. Signalen zijn aanwijzingen waarbij sprake kan zijn van ondermaatse kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder en kunnen divers van aard zijn en vanuit verschillende betrokkenen gemeld worden.

Het multidisciplinair overleg is ingevoerd om de verbinding tussen de verschillende disciplines inkoop, uitvoering, kwaliteit en toezicht te verbeteren. Dit overleg blijft gehandhaafd. Om de samenwerking met de werkvloer te verbeteren wordt er een klantmanager Wmo toe gevoegd aan het multidisciplinair overleg. Dit overleg vindt ongeveer 1x per kwartaal plaats.

### Reactief toezicht

De opgave voor 2020 en verder is primair het uitvoeren van het reactief toezicht. Dit toezicht kenmerkt zich doordat het niet programmeerbaar is, maar wel een hoge mate van urgentie heeft. Op basis van signalen, dat de kwaliteit van ondersteuning ernstig of structureel tekort schiet, laten zij primair zelfonderzoek uitvoeren. Hierbij worden de feiten en de situatie in beeld gebracht. Daaraan worden aanbevelingen gekoppeld.

PROCES REACTIEF TOEZICHT



## REIKWIJDTE TOEZICHT WMO

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna te noemen '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.

Het onderzoek naar fraude valt niet onder toezicht Wmo. Wel is het mogelijk dat uit een (kwaliteits) onderzoek signalen van mogelijke fraude blijken. Deze signalen geeft toezicht Wmo door aan de gemeente.

## WANNEER MELDEN

Indien er sprake is van een calamiteit of van geweld bij het verstrekken van een voorziening dient de aanbieder een melding bij toezicht Wmo te doen. Dit volgt uit artikel 3.4 Wmo 2015.

Onder een calamiteit verstaan we: "niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid".

Onder geweld bij het verstrekken van een voorziening verstaan we: "seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft".

Hieronder wordt onder andere verstaan:

- elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt;
- elke suïcide(poging) van een cliënt;
- ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander, als gevolg van het handelen van een cliënt;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten, door anderen;
- een vermissing van een cliënt.

Ook burgers kunnen een melding doen via toezicht Wmo. De gemeentelijke website geeft informatie over het melden.

## ONDERZOEK

Toezicht Wmo 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 toezicht Wmo verwacht dat zij met een onderzoek de kwaliteit in de sector in één keer op een hoger plan kan brengen;
  - c) Bij grote publicitaire aandacht;
  - d) 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.

## RICHTLIJN ZELFONDERZOEK

Toezicht Wmo verwacht dat een aanbieder zelfonderzoek verricht naar een calamiteit, tenzij er sprake is van een bijzondere omstandigheid dat de aanbieder daartoe niet in staat is. Doel van het zelfonderzoek is dat de aanbieder zelf in de gelegenheid wordt gesteld te leren van de calamiteit en eventuele maatregelen te (kunnen) nemen die passen bij de organisatie of de medewerkers. Hiermee zal uitvoering van maatregelen meer gedragen worden door de organisatie en daarmee meer kans op succes genereren. Dit betekent dat de aanbieder zelf vaststelt waarom de calamiteit heeft plaatsgevonden, of er aanwijsbare factoren waren die hebben geleid tot het plaatsvinden van de calamiteit, of er maatregelen mogelijk en nodig zijn om een dergelijke calamiteit in de toekomst te voorkomen, en zo ja, welke maatregelen de aanbieder zal nemen. Het toezicht Wmo verwacht dat een zelfonderzoek zo snel mogelijk wordt uitgevoerd, doch in ieder geval binnen 6 weken.

### Toets toezicht Wmo

Bij deze toets van het zelfonderzoek laat de toezicht Wmo zich leiden door 2 vragen.

1. Is de calamiteit of het incident door de aanbieder voldoende onderzocht?
2. Maken de maatregelen die worden voorgesteld voldoende aannemelijk dat de kans op herhaling is weggenomen of verkleind en wordt de uiteindelijke ondersteuning verbeterd?

Toezicht Wmo toetst het zelfonderzoek binnen 6 weken. Toezicht Wmo verwacht dat in ieder geval de onderstaande vragen/gegevens in het onderzoek meegenomen.

#### vragenlijst zelfonderzoek

- 1. Gegevens van de patiënt/cliënt/bewoner: naam, geboortedatum, geslacht, juridische status (bewind?)
- 2. Datum calamiteit, datum van melden bij de bestuurder.
- 3. Als er een calamiteitencommissie is : de samenstelling en functie van de leden.
- 4. Welke zorgverleners (ook andere instanties?) zijn betrokken bij de calamiteit en de functies hiervan. Welke samenwerkingsafspraken met externe instanties zijn er?
- 5. Wijze waarop het onderzoek is verricht :
  - Welke medewerkers zijn gehoord en op welke wijze?
  - Is de betrokken patiënt, cliënt, bewoner, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande gehoord? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, geef een toelichting.
  - Welke informatiebronnen zijn geraadpleegd?
  - Welke literatuur, richtlijnen en protocollen zijn bij het onderzoek betrokken?
  - Is er een externe deskundige geraadpleegd? Zo ja, op welke wijze?
  - Welke analysemethode is toegepast (bijvoorbeeld PRISMA, SIRE. Tripod, DAM)?
- 6. Beschrijving van de feiten, met bijbehorend tijdschema, zodanig dat het verloop van de calamiteit inzichtelijk is voor de lezer.
- 7. Analyse met conclusie met behulp van de aangegeven methode.
- 8. Beschrijving van de verbetermaatregelen. Welke verbetermaatregelen zijn al getroffen en welke moeten nog geëffectueerd worden?
- 9. Beschrijving van de nazorg die is verleend aan de betrokkenen en aan de betrokken zorg-verleners.

## **VERWERKING PERSOONSGEGEVENS**

Het doel voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de toezichtsfunctie Wmo is een goede uitoefening van het toezicht dan wel het aanbevelen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften. De grondslag is artikel 6 lid 1 sub c van de Algemene verordening gegevensbescherming (wettelijke verplichting) jo. Artikel 5.2.1 lid 2 sub d Wmo.

## **AFBAKENING**

Het sociaal domein kent 2 toezichthoudende inspecties: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en toezicht Wmo. De afstemming vindt zoveel mogelijk plaats overeenkomstig het afsprakenkader en draaiboeken die zijn opgesteld voor de afstemming van het Wmo-toezicht van de gemeente en het nalevings- en stelseltoezicht van de rijksinspectie in het sociaal domein.

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.

## **VERANTWOORDING**

Toezicht Wmo zal periodiek, maar ten minste jaarlijks, verantwoording afleggen aan de portefeuillehouder belast met de Wmo.

## **EVALUATIE**

De toezichtsfunctie Wmo binnen gemeente Hoeksche Waard zal in 2020 worden geëvalueerd.