

Toezichtskader

Toezichtsvormen

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond

Versie maart 2025

Toezihtskader

Toezihtsvormen

1.1 Inleiding

Dit document maakt deel uit van het regionale Toezichtskader van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (vanaf hier: Toezicht Wmo). Toezicht Wmo toetst de kwaliteit van Wmo-ondersteuning aan de hand van kwaliteitseisen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (vanaf hier: Wmo). Toezicht naar aanleiding van calamiteiten en geweldsincidenten staat concreet vermeld in de Wmo. Naast deze wettelijke verplichting, vindt Toezicht Wmo het belangrijk dat het toezicht breder wordt ingezet. Toezicht Wmo vindt dat er ook preventieve onderzoeken moeten plaatsvinden. En er moet ook worden getoetst op risico's, al dan niet op basis van signalen over (mogelijk) onvoldoende kwaliteit van Wmo-ondersteuning. Daarom hanteert Toezicht Wmo naast het toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten nog vier andere toezichtsvormen. Deze toezichtsvormen zijn onderdeel van het algehele toezichtskader van Toezicht Wmo. In de jaarlijkse plannen wordt vastgesteld welke van deze toezichtsvormen prioriteit krijgen.

In onderstaand model zijn de verschillende toezichtsvormen in één overzicht weergegeven. Ze worden verderop nader uitgewerkt.



1.2 Toezicht op calamiteiten en geweldsincidenten

Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning zijn wettelijk verplicht (art. 3.4 lid 1 Wmo 2015) om 'calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening onverwijld te melden' bij Toezicht Wmo. In een overzicht ziet dat er als volgt uit:

Calamiteiten en geweldsincidenten (meldplicht)	
Meldplicht aanbieders (art. 3.4 lid 1 Wmo 2015)	De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van: a. Iedere calamiteit die plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening. b. Geweld dat plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening.
Definitie calamiteit (art. 1.1.1 Wmo)	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of tot de dood van een cliënt.
Definitie 'geweld bij de verstrekking van een voorziening' (geweldsincident) (art. 1.1.1 Wmo)	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 volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van calamiteiten en geweldsincidenten:

Calamiteiten en geweldsincidenten (meldplicht)	
Aanleiding	Een aanbieder doet bij Toezicht Wmo melding van een calamiteit of geweldsincident (binnen 3 werkdagen).
Doel	Aanbieder leert van calamiteiten/geweldsincidenten. De kans op herhaling wordt kleiner en de ondersteuning wordt verbeterd.
Werkwijze	- De aanbieder voert een zelfonderzoek uit volgens de richtlijn "Zelfonderzoek bij calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening". Deze richtlijn staat op de website van Toezicht Wmo. - De aanbieder legt het zelfonderzoek binnen 8 weken ter beoordeling voor aan Toezicht Wmo. Uitstel is op aanvraag mogelijk, wel altijd met een duidelijke onderbouwing. - Toezicht Wmo toetst het zelfonderzoek. Naar aanleiding hiervan kan Toezicht Wmo de melding sluiten, om een toelichting of aanvulling verzoeken, de implementatie van de verbetermaatregelen toetsen (opvolgingsonderzoek), het onderzoek naar de calamiteit of geweldsincident van de aanbieder overnemen of overgaan tot een andere toezichtsvorm.

	• Toezicht Wmo koppelt de bevindingen in een brief terug aan de aanbieder. De brief gaat in kopie naar de wethouder(s) van de betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek kan Toezicht Wmo een <i>opvolgingsonderzoek</i> doen. Bij een opvolgingsonderzoek bezoekt Toezicht Wmo de aanbieder aangekondigd of onaangekondigd. Toezicht Wmo gebruikt verschillende onderzoeksmethoden om de verbetermaatregelen te toetsen die de aanbieder heeft ingezet na de calamiteit of het geweldsincident. De bevindingen worden vastgelegd in een afsluitbrief. Deze wordt verzonden naar de aanbieder en de betrokken gemeente(n).
Openbaarmaking	Het (zelf)onderzoek en de afsluitbrief (inclusief afsluitbrief van het eventuele opvolgingsonderzoek) worden niet openbaar gemaakt.
Procedure bij suïcide of suïcidepogingen met ernstig letsel	Als er sprake is van een calamiteit, dan is er meldplicht. Als er geen sprake is van een calamiteit, doet de aanbieder melding in het interne systeem van de eigen organisatie. Ook doet de aanbieder intern onderzoek naar verbetering van de voorziening/ondersteuning. Toezicht Wmo vraagt aanbieders om jaarlijks een overzicht te maken van het aantal suïcides en suïcidepogingen met ernstig letsel. Dit is belangrijke input voor preventief, signaalgestuurd of kwaliteitstoezicht door Toezicht Wmo.

1.3 Signaalgestuurd toezicht

Signaalgestuurd toezicht vindt plaats bij aanbieders over wie signalen binnenkomen bij Toezicht Wmo. Signalen zijn aanwijzingen dat de kwaliteit van de ondersteuning van een aanbieder van ondermaatse kwaliteit kan zijn. Hieronder volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van signaalgestuurd toezicht:

Signaalgestuurd toezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo ontvangt een signaal van een bron. Mogelijke bronnen zijn cliënten of hun vertegenwoordiger, (ex)medewerkers, gemeenten en media.
Doel	Toezicht Wmo toetst of de aanbieder voldoet aan de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader die betrekking hebben op het signaal.
Werkwijze	• Het toezicht vindt aangekondigd of onaangekondigd plaats. • Het toezicht richt zich op de normen die specifiek betrekking hebben op het signaal, aangevuld met kernnormen¹ uit het toetsingskader. • Toezicht Wmo bezoekt de aanbieder om onderzoek te doen en gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • Toezicht Wmo legt haar bevindingen vast in een rapportage. Daarin staat per kwaliteitsnorm een oordeel. Indien nodig worden verbetermaatregelen en/of adviezen toegevoegd. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek vindt er een <i>heronderzoek</i> plaats.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Ook dat staat op de website van Toezicht Wmo.

¹ De kernnormen betreffen: 1.1.1, 1.1.2, 1.2.3, 1.4.1, 1.4.2, 2.1.1, 2.2.1, 2.2.3, 2.3.1, 2.3.2, 3.1.1, 3.1.3. Deze zijn terug te vinden in het Toezichtskader deel Toetsingskader met normen voor aanbieders.

1.4 Kwaliteitstoezicht

Met kwaliteitstoezicht wil Toezicht Wmo te weten komen in welke mate een aanbieder aan de kernnormen voldoet. Hieronder volgt de werkwijze voor het melden, onderzoeken en beoordelen van kwaliteitstoezicht:

Kwaliteitstoezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo bezoekt willekeurig aanbieders om de kwaliteit van hun ondersteuning te toetsen.
Doel	De kwaliteit van ondersteuning wordt getoetst. Leidraad hierbij zijn de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader. De aanbieder kan hiervan leren en de ondersteuning verbeteren.
Werkwijze	• Het toezicht vindt aangekondigd of onaangekondigd plaats. • Het toezicht richt zich op de kerncriteria uit het toezichtskader. • Toezicht Wmo bezoekt de aanbieder en gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage met daarin een oordeel per kwaliteitscriterium. Indien nodig worden verbetermaatregelen en/of adviezen toegevoegd. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek vindt een <i>heronderzoek</i> plaats.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.

1.5 Themagericht toezicht

Thema gericht toezicht richt zich niet op een enkele aanbieder of gemeente maar is overstijgend en bedoeld om op tactisch/strategisch niveau de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Hieronder volgt de werkwijze voor themagericht toezicht:

Themagericht toezicht	
Aanleiding	Trends, zorgen of potentiële risico's.
Doel	Onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Toezicht Wmo kijkt hierbij overkoepelend en thematisch.
Werkwijze	• Toezicht Wmo analyseert de uitkomsten van de toezichtsvormen van het voorgaande jaar en kijkt of er trends zijn. Ook nemen ze hierbij de input van samenwerkingspartners mee. • De onderzoeksvorm en methodiek kunnen variëren. De keuze is afhankelijk van het thema en uitvoerbaarheid (urgentie en capaciteit). • De terugkoppeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden: een onderzoeksrapportage, een brief, een terugkoppelingssessie (of een combinatie hiervan).
Opvolging	Toezicht Wmo kan met de betrokken partijen in gesprek gaan om vast te stellen wat er met de uitkomsten van het themagerichte onderzoek is gebeurd.
Openbaarmaking	Nadat de onderzoeksresultaten aan de betrokken partijen zijn verstuurd, worden deze gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Ook worden ze via verschillende kanalen onder de aandacht van geïnteresseerden gebracht. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.

1.6 Preventief toezicht

Bij preventief toezicht benadert Toezicht Wmo aanbieders proactief. Het contact is gericht op kennismaking tussen aanbieder en Toezicht Wmo. Toezicht Wmo krijgt zo inzicht in de werkzaamheden van de aanbieder en in de manier waarop deze aandacht besteedt aan de kwaliteit van ondersteuning. Hieronder wordt de werkwijze voor preventief toezicht toegelicht:

Preventief toezicht	
Aanleiding	Toezicht Wmo brengt aanbieders binnen de regio Rotterdam-Rijnmond in kaart.
Doel	Toezicht Wmo en aanbieders leren elkaar kennen en krijgen inzicht in elkaars werkwijze. Aanbieders worden bewust gemaakt van de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader
Werkwijze	• Toezicht Wmo legt aangekondigd een bezoek af. • Tijdens het bezoek geven zowel aanbieder als Toezicht Wmo een presentatie over hun uitgangspunten en werkwijzen. Toezicht Wmo gaat ook in op het toezichtskader. Daar waar mogelijk volgt er een rondleiding op de locatie van de aanbieder. • De aanbieder ontvangt een brief met een terugkoppeling van het bezoek. Daarin kunnen ook aandachtspunten en adviezen staan. De gemeenten waarin de aanbieder actief is worden geïnformeerd over het bezoek.
Opvolging	Hoewel Toezicht Wmo geen oordeel velt, kan het bezoek aanleiding zijn voor een andere vorm van toezicht.
Openbaarmaking	Niet van toepassing. De brief met terugkoppeling wordt niet openbaar gemaakt.

1.7 Heronderzoek

Bij heronderzoek worden kwaliteitsnormen die in een voorgaand onderzoek niet voldeden, opnieuw getoetst. Het is een corrigerende maatregel. De focus ligt op de vorderingen die de aanbieder heeft gemaakt ten aanzien van de verbetermaatregelen die Toezicht Wmo eerder heeft opgelegd. Hieronder wordt de werkwijze voor heronderzoek toegelicht:

Heronderzoek	
Aanleiding	Toezicht Wmo heeft na kwaliteits- of signaaltoezicht verbetermaatregelen opgelegd aan een aanbieder.
Doel	Toetsen in welke mate de verbetermaatregelen hebben geleid tot verbetering. Voldoet de aanbieder nu wel aan de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader?
Werkwijze	• Toezicht Wmo legt aangekondigd of onaangekondigd een bezoek af aan de aanbieder om onderzoek te doen. Toezicht Wmo gebruikt verschillende onderzoeksmethoden. • Het heronderzoek richt zich op die normen uit het toetsingskader waarvoor verbetermaatregelen zijn opgelegd. • De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage, met per criterium een oordeel. • De rapportage wordt vervolgens verzonden naar de aanbieder en betrokken gemeente(n).
Opvolging	Monitoring en handhaving worden overgedragen aan de gemeente.
Openbaarmaking	De rapportage wordt gepubliceerd op de website van Toezicht Wmo. Meer informatie over openbaarmaking is te vinden in het deel "Toezichtskader Openbaarmaking". Dat is te vinden op de website van Toezicht Wmo.