

# DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR MEMCARE

**Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond  
29 augustus 2019  
Definitief**

# INHOUDSOPGAVE

## EINDOORDEEL EN VERBETERMAATREGELEN

### 1. INLEIDING

1.1. Aanleiding.....	4
1.2. Afstemming Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.....	4
1.3. Kwaliteitseisen.....	4
1.4. Zorgaanbieder Memcare.....	4
1.5. Procedure rapportage en openbaarmaking.....	4

### 2. ONDERZOEK

2.1. Vooronderzoek.....	5
2.2. Onderzoek.....	5

### 3. BEVINDINGEN

3.1. Toetsing signalen.....	6
3.2. Kwaliteit van ondersteuning.....	7
3.2.1. Zorgovereenkomst.....	7
3.2.2 Afstemming.....	8
3.2.3 Veiligheid.....	9
3.2.4 De beroepskracht.....	10
3.2.5 Respect en rechten.....	11

## Bijlage 1: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond

## **EINDOORDEEL**

Naar aanleiding van signalen over slechte kwaliteit van Wmo ondersteuning (hierna: ondersteuning) en mogelijke onrechtmatige handelingen bij Pgb aanvragen heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) een onderzoek uitgevoerd bij Pgb-aanbieder Memcare te Rotterdam.

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning door Memcare grotendeels niet voldoet<sup>1</sup> aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Dit oordeel is voornamelijk gebaseerd op:

- De meeste zorg wordt door Memcare geleverd vanuit de Zorgverzekeringswet;
- Memcare heeft geen Wmo beleid voor het leveren van ondersteuning;
- Memcare heeft geen zorgplannen voor cliënten;
- Risico's van cliënten wordt door Memcare niet in kaart gebracht;
- Memcare heeft geen kwaliteitssysteem voor de uitvoering van de Wmo;
- Memcare zet stagiaires in voor de levering van ondersteuning;
- Mogelijke sprake is van belangenverstremming tussen Memcare en de formele vertegenwoordigers van cliënten

Nadere toelichting wordt gegeven in hoofdstuk drie.

## **VERBETERMAATREGELEN**

Het Toezicht Wmo signaleert meerdere verbetermaatregelen en verwacht dat Memcare voor 1 oktober 2019 een verbeterplan indient. Het Toezicht verwacht dat deze maatregelen uiterlijk op 1 december 2019 zijn geïmplementeerd en geborgd in beleid. Memcare wordt verzocht om Toezicht Wmo hierover uiterlijk op 15 december 2019 te informeren.

1. Maak inzichtelijk op welke manier en wanneer de geboden ondersteuning (naast zorg vanuit de Zvw) aan cliënten wordt geleverd.
2. Implementeer planmatig werken, waarbij:
  - a. alle cliënten een cliëntdossier en een actueel zorgplan hebben;
  - b. gewerkt wordt aan de doelen van cliënten uit het ondersteuningsplan;
  - c. de voortgang van de cliënten op basis van de doelen wordt bijgehouden;
  - d. op een methodische manier de doelen uit het zorgplan worden geëvalueerd;
  - e. in de zorgplannen geregistreerd wordt wie de regie heeft voor de uitvoering van de verschillende vormen van ondersteuning en zorg (vanuit verschillende wetten).

---

<sup>1</sup> Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

3. Breng voor cliënten op een methodische manier de risico's in kaart en registreer het in de cliëntdossiers.
4. Implementeer het bestaande beleid voor het werken met stagiaires en zorg voor een zorgvuldige administratie. Het is van belang dat het duidelijk wordt welke werkzaamheden de stagiaires zelfstandig mogen uitvoeren en welke werkzaamheden de stagiaires onder begeleiding van Memcare moeten uitvoeren.
5. Gebruik een kwaliteitsmanagementsysteem waarin een klachtenregeling en een Mic<sup>2</sup> procedure conform de Wmo is geborgd.
6. Zorg ervoor dat er geen vorm van belangenverstremming is tussen Memcare en de formele vertegenwoordigers van cliënten en/of andere zorgaanbieders.

---

<sup>2</sup> Melding, incident en calamiteiten

## **1. INLEIDING**

### **1.1 Aanleiding**

Het Toezicht Wmo heeft in 2019 twee signalen ontvangen over Memcare. Eerste signaal had betrekking op slechte kwaliteit van geboden ondersteuning door Memcare waardoor een cliënt in levensgevaar zou zijn. Het tweede signaal had betrekking op onrechtmatige handelingen door Memcare bij de aanvraag van Pgb's voor cliënten. Op basis van deze signalen heeft het Toezicht Wmo besloten om een preventief onderzoek op te starten naar Memcare te Rotterdam.

### **1.2 Afstemming Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

In navolging van het landelijke afsprakenkader is het Toezicht Wmo nagegaan of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd ten tijde van het onderzoek van plan was om een onderzoek naar Memcare uit te voeren. Dit was niet het geval.

### **1.3 Kwaliteitseisen**

Het preventief toezicht is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in de Wmo 2015, artikel 3.1. Daarnaast heeft het Toezicht Wmo gebruik gemaakt van het regionaal Toetsingskader Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond<sup>3</sup> en beleidskaders<sup>4</sup> van de gemeente Rotterdam.

### **1.4 Zorgaanbieder Memcare**

Memcare is een eenmanszaak en verricht activiteiten in de thuiszorg. Memcare is opgericht op 03-09-2012 en ingeschreven bij de KVK onder nummer 55972705. Het kantoor van Memcare is gevestigd op de Marshallweg 17 te Rotterdam.

### **1.5 Procedure rapportage en openbaarmaking**

Naar aanleiding van elk onderzoek maakt Toezicht Wmo een rapport op. Memcare heeft op 18 juli 2019 dit rapport ontvangen voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Memcare heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 18 augustus 2019 een inhoudelijke reactie gegeven. Daarbij heeft Memcare de mogelijkheid gekregen om haar zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Memcare was het niet eens met de openbaarmaking, maar heeft geen formeel bezwaar aangetekend. Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan Memcare en de gemeente Rotterdam en openbaar gemaakt op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

---

<sup>3</sup> Toetsingskader 2016 (<https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toetsingskader-2016.pdf>)

<sup>4</sup> Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp Rotterdam 2018 en Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2015

## **2. ONDERZOEK**

### **2.1 Vooronderzoek**

Het Toezicht Wmo heeft bij de gemeente Rotterdam informatie opgevraagd van cliënten die bij Memcare ondersteuning inkopen. De gemeente Rotterdam heeft over drie cliënten documentatie aangeleverd. Het gaat hierbij om: Indicatierapporten (ondersteuningsplannen), zorg- en budgetplannen en zorgovereenkomsten. Het Toezicht Wmo heeft in het vooronderzoek deze informatie geanalyseerd.

### **2.2 Onderzoek**

Het Toezicht Wmo heeft dit onderzoek afgebakend tot de cliënten van Memcare die ondersteuning krijgen in het kader Wmo. Er is door het Toezicht Wmo geen onderzoek gedaan naar cliënten die van Memcare zorg krijgen vanuit de Zorgverzekeringswet (hierna: Zvw).

Gezien de ernst van de signalen heeft het Toezicht Wmo besloten om onaangekondigd bij cliënten langs te gaan.

- Cliënt één is thuis aangetroffen en geïnterviewd door het Toezicht Wmo.
- Cliënt twee was niet thuis. Het Toezicht Wmo heeft een brief achter gelaten en een afspraak gemaakt voor een interview. Vervolgens is cliënt samen met de vertegenwoordiger (partner) geïnterviewd.
- Cliënt drie was niet thuis. Het Toezicht Wmo heeft een brief achter gelaten om een afspraak te maken voor een interview. Het Toezicht Wmo is gebeld door de dochter van cliënt met de mededeling dat cliënt in het ziekenhuis is opgenomen. Naar aanleiding hiervan heeft het Toezicht Wmo de vertegenwoordiger van cliënt telefonisch geïnterviewd.
- Tot slot heeft het Toezicht Wmo de directeur van Memcare twee keer geïnterviewd.
- Documentenanalyse uitgevoerd.

### 3. BEVINDINGEN

Dit onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van twee signalen. Het Toezicht Wmo heeft eerst deze signalen getoetst, waarna een uitgebreider onderzoek is uitgevoerd naar de algemene kwaliteit van geboden ondersteuning door Memcare.

#### 3.1 Toetsing signalen

Het Toezicht Wmo heeft gedurende het onderzoek geen zorgelijke situaties aangetroffen waarbij cliënten in levensgevaar waren door slechte kwaliteit van ondersteuning door Memcare.

Met betrekking tot mogelijke onrechtmatige handelingen bij de aanvraag van Pgb's is door het Toezicht Wmo de onderstaande bevindingen geconstateerd. Het Toezicht Wmo verricht geen vervolgonderzoek naar de rechtmatigheid, maar informeert inkopende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond middels deze rapportage hierover.

- Alle cliënten krijgen naast (Wmo) ondersteuning ook zorg vanuit de Zvw aangeboden door Memcare. Op de zorg- en budgetplannen van de gemeente Rotterdam is dit onderdeel niet naar waarheid ingevuld. De cliënten zijn verplicht om de gemeente bij de aanvraag hierover te informeren.
- In de zorg- en budgetplannen is een tweede zorgaanbieder genaamd "S.P.S. Zorgverlening" (KvK nummer 57122865) opgegeven. Echter, met deze aanbieder is door de cliënten geen zorgovereenkomst afgesloten.
- Bij één cliënt is (in het zorg- en budgetplan) een stagiair van Memcare opgegeven als vertegenwoordiger waardoor mogelijk sprake is van belangenverstremgeling. Volgens Memcare is dit bij de aanvraag afgestemd met de Wmo-adviseur. Het Toezicht Wmo heeft dit geverifieerd bij de betreffende Wmo-adviseur, maar die was hiervan niet op de hoogte.
- Eén cliënt krijgt ondersteuning aangeboden door zorgaanbieder "Care by Sara" (KvK nummer: 70921997 en ex-stagiair van Memcare). De declaratie van de geleverde ondersteuning verloopt via Memcare. Dit is op het zorg- en budgetplan en de zorgovereenkomst niet aangegeven. Wel is tussen Memcare en Care by Sara een modelovereenkomst getekend.
- Eén cliënt verklaart geen Pgb-administratie te hebben. Dit is volgens deze cliënt de administratie van Memcare. Memcare ondersteunt cliënten bij het invullen van formulieren bij een aanvraag voor een Pgb, maar geeft aan dat cliënten altijd zelf verantwoordelijk blijven voor het budget.

## 3.2 Kwaliteit van ondersteuning

### 3.2.1 Zorgovereenkomst

Eis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid a, Wmo).

#### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Memcare niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### Verwachtingen uit het toetsingskader

Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. De cliënt (en eventueel het sociale netwerk) is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft.

De geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers). Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld. Tot slot verloopt de ondersteuning naar wens en tevredenheid van cliënt en de aanbieder in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie.

#### Onderbouwing

Het onderzoek laat zien dat Memcare vooral gespecialiseerd is in het leveren van zorg aan cliënten vanuit de Zvw. Memcare heeft geen Wmo beleid waaruit ondersteuning aan cliënten op een methodische manier wordt geleverd en is geborgd. De cliënten van Memcare hebben geen zorgplan en er wordt niet planmatig (met doelen uit het ondersteuningsplan van de gemeente Rotterdam) gewerkt. Tevens wordt door Memcare de kwaliteit van ondersteuning en de doelen van cliënten niet op een methodische manier geëvalueerd. De meeste zorg wordt door Memcare aan cliënten geleverd vanuit de Zvw.



### 3.2.2 Afstemming

Eis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het toetsingskader**

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Memcare grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

De cliënten hebben wel een medisch zorgplan dat is opgesteld door een wijkverpleegkundige van zorgaanbieder "Take Care". In deze zorgplannen zijn geen Wmo doelen van cliënten opgenomen. Het ontbreken van Wmo doelen in de zorgplannen was voor Memcare onbekend. Volgens Memcare mag alleen een Hbo geschoolde verpleegkundige (niveau 5) een zorgplan maken waarna het wordt ingediend bij het zorgkantoor. Na toekenning van de indicatie door het zorgkantoor wordt door Memcare zorg aan cliënten geleverd. De medische zorgplannen zijn niet ondertekend door Memcare, maar door zorgaanbieder Take Care. Het is voor het Toezicht Wmo niet duidelijk geworden wie de regie heeft in het bewaken van de continuïteit van de geboden ondersteuning en zorg.

De voortgang van cliënten wordt bijgehouden in een "rapportage zorg". Er wordt per dag bijgehouden welke werkzaamheden Memcare verricht. Deze werkzaamheden hebben vooral betrekking op de medische zorg die cliënten krijgen. Uit deze rapportage is voor het Toezicht Wmo niet op te maken op welke manier en wanneer ondersteuning (vanuit de Wmo) wordt geleverd. Door het plaatsen van een paraaf wordt in de "rapportage zorg" wel aangegeven door wie de zorg is geleverd. Het is het Toezicht Wmo opgevallen dat de zorg door meerdere personen namens Memcare wordt geleverd. Naast de directeur van Memcare leveren diverse stagiaires ook zorg en ondersteuning aan cliënten.

### 3.2.3 Veiligheid

Eis: De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het toetsingskader**

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd. Om dit te bereiken is de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht. Bij de geboden voorziening wordt hiermee voldoende rekening gehouden. Om dit te bereiken, heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd en zijn deze besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Memcare niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

De veiligheidsrisico's van cliënten wordt door Memcare niet in kaart gebracht. Het beleid voor de uitvoering van de Mic procedure heeft Memcare ondergebracht bij een ondernemersvereniging "de Zorgprofessional". Het beleid op de uitvoering van deze procedure is niet gericht op de Wmo. Een voorbeeld hiervan is dat het melden van calamiteiten bij Toezicht Wmo niet is opgenomen in het huidige beleid. Over het melden van calamiteiten en de vervolprocedure hierover was gedurende het onderzoek onduidelijkheid tussen Memcare en het Toezicht Wmo. Memcare gaf tijdens het eerste interview aan dat er één incident was voorgevallen en dat dit incident was doorgegeven aan de onafhankelijke commissie van de zorgprofessional. Het Toezicht Wmo heeft naar aanleiding hiervan bewijsstukken opgevraagd bij Memcare. Tijdens het tweede interview gaf Memcare aan dat er geen incident was voorgevallen en hiervan geen melding was gedaan bij de commissie. Het voorval berustte volgens Memcare op een misverstand. Gedurende het onderzoek was het voor het Toezicht Wmo niet te toetsen of er daadwerkelijk een incident was voorgevallen en op welke manier dit voor de Wmo geborgd is.

### 3.2.4 De beroepskracht

Eis: De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het toetsingskader**

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg voor passend beleid op het punt van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers, opleiding en scholing, omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Memcare deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

Memcare is in het bezit van een geldig persoonscertificaat bij Kiwa. Dit is een kwaliteitsregistratie voor zelfstandige ondernemers die zorg leveren vanuit de Wet langdurige zorg (hierna: Wlz) en Zvw. De gehanteerde kwaliteitscriteria van Kiwa zijn gericht op het verrichten medische handelingen door de zelfstandige ondernemers, zoals: injecteren, infuusbehandeling en nier- en blaaskatheterisatie.

De directeur van Memcare is in het bezit van een diploma voor verzorgende niveau 3. Daarnaast is de directeur momenteel bezig met een deeltijdopleiding voor verzorgende niveau 4. Alle stagiaires en de directeur van Memcare zijn in het bezit van een geldige Vog. De stagiaires volgen een opleiding voor de functie van helpende niveau 2 en zijn in begeleiding bij Memcare. Memcare heeft beleid ontwikkeld voor de begeleiding van stagiaires, maar het onderzoek laat zien dat het beleid onvoldoende is geïmplementeerd. Memcare had minimale administratie (begeleidingsplannen, stageovereenkomsten en functieprofielen) over de stagiaires. Hierdoor is het voor het Toezicht Wmo onvoldoende te beoordelen welke werkzaamheden de stagiaires wel zelfstandig en niet zelfstandig mogen uitvoeren.

### 3.5 Respect en rechten

Eis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

#### **Verwachtingen uit het toetsingskader**

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt en conform geldende wet- en regelgeving.

#### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Memcare deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### **Onderbouwing**

De cliënten en de vertegenwoordigers van cliënten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van ondersteuning van Memcare. Volgens een vertegenwoordiger is vooral aandacht belangrijk bij ouderen. Volgens de vertegenwoordiger houdt Memcare daar volgende rekening mee en biedt een luisterend oor. Daarnaast vinden cliënten het erg prettig, dat er een mogelijkheid is, om in hun eigen moedertaal te kunnen praten met de directeur van Memcare.

Volgens een andere cliënt is de directeur van Memcare ook meegegaan bij een ziekenhuisopname en de hele nacht gewaakt in het ziekenhuis. Op verzoek helpt Memcare cliënten ook bij het invullen van diverse formulieren en het beheren van hun administratie.

Het beleid voor de uitvoering van de onafhankelijke klachtencommissie heeft Memcare ondergebracht bij een ondernemersvereniging "de Zorgprofessional". Echter, het beleid op de uitvoering van deze procedure is niet gericht op de Wmo. Gezien de kleine omvang van de organisatie heeft Memcare geen cliëntenraad. Het Toezicht Wmo heeft bij de totstandkoming van bovenstaand oordeel hier rekening mee gehouden. Memcare heeft voor de inzage van de medische cliëntendossiers door het Toezicht Wmo toestemming gevraagd en gekregen van de cliënten.

## **Bijlage 1 Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond**

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning en zorg op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. Daarnaast heeft de gemeente Nissewaard als centrumgemeente voor de inkoop van Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de Hoekse Waard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

### Taken Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo voert onderzoek uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders die zorg aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) bieden en bij gemeenten zelf vanwege de ondersteuning en zorg die zij zelf in het kader van de Wmo aanbieden. De taken van de toezichthouders Wmo zijn beschreven in het regionaal toetsingskader dat door betrokken gemeenten, professionals en cliëntvertegenwoordigers is ontwikkeld en eind april 2016 is vastgesteld.

### De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht Wmo kan worden uitgevoerd. Ten eerste bezoeken de Wmo-toezichthouder gecontracteerde aanbieders (zorg in natura) in het kader van 'structureel toezicht'. Deze bezoeken worden aangekondigd. Naar aanleiding van deze bezoeken wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden. Bezoeken in het kader van proactief, preventief en reactief toezicht kunnen aangekondigd, maar ook onaangekondigd plaatsvinden. Tijdens een bezoek spreken de toezichthouders met bijvoorbeeld management, medewerkers en cliënten. Ook kunnen de toezichthouders vragen om documenten in te zien. De bevindingen worden weergegeven in een rapportage. Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Ook kan de toezichthouder de betreffende gemeente adviseren of indringend verzoeken om corrigerende maatregelen te nemen, bijvoorbeeld in het kader van contract- en/of subsidieafspraken. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het toezicht Wmo.

### Bevoegdheden

Het wel of niet meewerken aan een verzoek van de toezichthouder is voor een zorgaanbieder niet vrijblijvend. De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen:

<https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/>

[Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)