

**HERONDERZOEK NAAR DE KWALITEIT
VAN OVERBRUGGINGSZORG
AAN GGZ-CLIENTEN DOOR PAMEIJER**

naar aanleiding van het rapport
in het kader van proactief toezicht in januari 2018

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	2
1. INLEIDING	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Uitvoering toezicht	3
1.3 Procedure Toezicht Wmo	4
2. BEVINDINGEN	5
2.1 Verbetermaatregel 1	5
2.2 Verbetermaatregel 2	7
2.3 Verbetermaatregel 3	8
2.4 Verbetermaatregel 4	9
3. CONCLUSIE	10
4. EINDOORDEEL	10
BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND	11

SAMENVATTING

Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond heeft in het kader van proactief toezicht in 2017 een serie onderzoeken uitgevoerd naar de kwaliteit van overbruggingszorg, zoals dat in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam wordt gegeven aan GGZ-cliënten met een indicatie voor Beschermd wonen (hierna: BW). Eén van de aanbieders waar het toezicht Wmo onderzoek heeft uitgevoerd naar de kwaliteit van overbruggingszorg betrof Pameijer. Het toezicht Wmo heeft bij Pameijer het onderzoek uitgevoerd in september en oktober 2017 en de geboden ondersteuning getoetst aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van de bevindingen concludeerde het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van Pameijer deels¹ voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015. Het toezicht Wmo heeft in de rapportage aangegeven welke verbetermaatregelen het toezicht van Pameijer verwacht.

In navolging van het onderzoek in 2017 en de reacties van Pameijer in 2018 heeft het toezicht Wmo in januari en februari 2019 een heronderzoek gedaan naar de uitvoering van de verbetermaatregelen en daarmee opnieuw getoetst of de geboden ondersteuning voldoet aan onder andere de wettelijke kwaliteitseisen zoals beschreven in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Op basis van het heronderzoek is het toezicht Wmo van oordeel dat Pameijer de meeste, door het Toezicht Wmo opgelegde, verbetermaatregelen heeft geïmplementeerd en geborgd. Twee verbetermaatregelen zijn onvoldoende geïmplementeerd en geborgd. Daarmee constateert het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van Pameijer grotendeels aan de wettelijke kwaliteitseisen grotendeels voldoet, zoals opgenomen in de Wmo2015.

¹ 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.

1. INLEIDING

Het toezicht Wmo heeft in januari en februari 2019 een heronderzoek gedaan naar de kwaliteit van Wmo ondersteuning van overbruggingszorg aan GGZ-cliënten door Pameijer in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Dit rapport geeft de bevindingen en het eindoordeel weer van het toezicht Wmo.

1.1 Aanleiding

In september en oktober 2017 heeft het toezicht Wmo in het kader van proactief toezicht onderzoek gedaan naar de kwaliteit van Wmo ondersteuning van overbruggingszorg aan GGZ-cliënten, zoals deze wordt gegeven door Pameijer. Op basis van het onderzoek concludeerde het toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van Pameijer deels voldeed aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015.

Toezicht Wmo verwachtte dat Pameijer uiterlijk in mei 2018 maatregelen zou treffen en hierover de toezichthouder zou informeren. Ook heeft toezicht Wmo een aantal adviezen aan Pameijer meegegeven. Pameijer heeft op 19 januari 2018 een schriftelijke reactie gegeven aan het toezicht Wmo. Op 20 september 2018 heeft Pameijer een voortgangsrapportage aan het toezicht Wmo gezonden die de stand van zaken en de uitgezette acties omschrijft naar aanleiding van de verbetermaatregelen.

In januari en februari 2019 heeft het toezicht Wmo in een heronderzoek getoetst in hoeverre uitvoering is gegeven aan de verbetermaatregelen en op welke wijze de verbetermaatregelen zijn geborgd.

1.2 Uitvoering toezicht

Ten eerste heeft toezicht Wmo de schriftelijke reactie van Pameijer van 20 september gebruikt als onderdeel van het heronderzoek. Daarnaast heeft het toezicht Wmo informatie opgevraagd bij ROGplus over cliënten met overbruggingszorg bij Pameijer. Het betreft hier NAW-gegevens, recente ondersteuningsplannen en beschikkingen. Het toezicht Wmo heeft in december 2018 een lijst met 7 cliënten opgestuurd gekregen. Deze cliënten hebben de indicaties BG-IND speciaal bij BW (Cliënten met een indicatie voor *BG-IND speciaal bij BW* wonen zelfstandig en staan op de wachtlijst van een BW-plek of wonen zelfstandig nadat ze zijn doorgestroomd vanuit een BW-plek.)

Daarnaast heeft toezicht Wmo de uitvoering van de verbetermaatregelen getoetst door:

- Een voorgesprek met de kwaliteitsmedewerker en regiomanager van Pameijer.
- Interviews met vier medewerkers van Pameijer:
 - o De manager van team MVS,
 - o Een medewerker van het consultatieteam,
 - o Twee medewerkers Individuele Begeleiding

- Analyse van zeven cliëntdossiers.
- Analyse van documenten die door Pameijer zijn overlegd in het kader van dit heronderzoek. Te denken valt aan handleidingen, notities en voorbeeld-vragenlijsten.

1.3 Procedure rapportage en openbaarmaking

Naar aanleiding van elk (her)onderzoek in het kader van toezicht maakt het toezicht Wmo een rapport op. Pameijer heeft op 21 maart 2019 een conceptversie van dit rapport ontvangen voor hoor- en wederhoor op feitelijke onjuistheden. Pameijer heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt en op 3 april 2019 een inhoudelijke reactie gegeven. Pameijer heeft geen feitelijke onjuistheden aangegeven. Tegelijkertijd heeft Pameijer de mogelijkheid gekregen om een zienswijze te geven over de voorgenomen openbaarmaking van dit rapport. Pameijer heeft hiertegen geen bezwaar gemaakt. Toezicht Wmo heeft vervolgens dit rapport definitief vastgesteld en verstuurd aan de zorgaanbieder, de inkopende gemeenten en Rogplus. De reactie van Pameijer van 3 april 2019 wordt, in overleg met Pameijer, meegestuurd aan de gemeenten en ROGplus. Tot slot wordt dit rapport openbaar gemaakt op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond.

2. BEVINDINGEN

Het toezicht Wmo behandelt onderstaand de verbetermaatregelen individueel of geclusterd en geeft daarbij een oordeel over de mate van implementatie en borging.

2.1 Verbetermaatregel 1

Zorg dat medewerkers methodisch werken waarbij o.a. aandacht is voor de kwaliteit van de opgestelde zorgplannen, cliëntrapportages en evaluaties:

1. Zorg dat de zelfredzaamheidsmatrix consequent ingevuld wordt om de geformuleerde doelstellingen voor cliënten te onderbouwen.
2. Zorg ervoor dat acties en/of doelen in de zorgplannen meer smart geformuleerd worden.
3. Zorg dat de netwerkkaart in cliëntendossiers goed ingevuld wordt.
4. Stuur aan op kwaliteitscontrole van cliëntendossiers en leg in de handleidingen en/of protocollen vast wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de (tussentijdse) evaluaties. Het toezicht Wmo verwacht dat hiermee rekening wordt gehouden bij het bijstellen van (nieuwe) doelstellingen.
5. Zorg ervoor dat medewerkers bij de start van de ondersteuning en bij de jaarlijkse evaluatie een risico-inventarisatie uitvoeren.

Oordeel

Deze maatregelen zijn door het Toezicht Wmo per onderdeel beoordeeld. Deze beoordeling staat te lezen onderaan ieder sub-hoofdstuk.

Onderbouwing

In de tussentijdse rapportage van 20 september jl. geeft Pameijer aan dat het onderzoek vanuit de toezichthouder deels een bevestiging was van zaken die min of meer gelijktijdig binnen de organisatie waren geconstateerd voor wat betreft het methodisch werken. Door middel van een actieplan heeft Pameijer het afgelopen jaar ingezet op ondersteuning van medewerkers zodat deze methodisch kunnen werken en doelen en rapportages helder vast kunnen leggen. Met als achterliggende doel het resultaatgericht werken in de dienstverlening te verbeteren en daarmee ook de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. De aanpak was een combinatie van een audit op cliëntdossiers en daaruit volgend coaching on the job. Met deze opzet evalueert Pameijer de manier van werken van de medewerkers.

Op de verbetermaatregelen uit het onderzoek van het Wmo heeft Pameijer per onderdeel verslag gedaan van de ontwikkelingen en de stand van zaken. Deze informatie is door het toezicht Wmo betrokken in het onderzoek.

1. De zelfredzaamheidsmatrix:

Bij 6 van de 7 onderzochte dossiers was een actuele ZRM aanwezig. De scores van ZRM van de 6 dossiers leidden tot een vertaling in de doelen die voor cliënten werden geformuleerd. In 1 van de 6 dossiers die wel over een ZRM beschikte, waren er zelfs meerdere ZRM's aanwezig. De situatie van betreffende cliënt was meerdere keren gewijzigd, waardoor de ZRM's waren aangepast. In het dossier waarin de ZRM ontbrak was er geen sprake meer van overbruggingszorg en was de betreffende cliënt in BW geplaatst. Aangezien dit van zeer recente datum was, geeft Pameijer aan dat het ontbreken van de ZRM te maken hebben met een nog niet verwerkte administratieve handeling.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

2. Voortgang SMART formulering doelen

De systematiek rondom het opstellen van doelen vindt getrapd plaats. In eerste instantie worden in 'Plancare2' (het digitale systeem van Pameijer voor het opslaan en verwerken van cliëntinformatie) door de arrangeur doelen benoemd vanuit een set van gestandaardiseerde doelen. De doelen zijn op dat moment nog niet SMART geformuleerd. De vertaling van deze doelen moeten vervolgens door de begeleider van cliënt opgepakt worden in het werkplan. De begeleider vertaalt vervolgens deze doelen in Smart-geformuleerde doelen in het werkplan.

Uit dossieronderzoek is gebleken dat in 2 van de 7 onderzochte dossiers de doelen daadwerkelijk SMART geformuleerd waren. Voorbeelden hiervan zijn 'Client X gaat 3 maal in de week douchen' en 'cliënt bespreekt 2 maal in de week met de coach wat wel en wat niet gelukt is'.

In de overige 5 dossiers was de vertaling van de (gestandaardiseerde) doelen niet terug te vinden in het werkplan, of was deze vertaling niet (voldoende) SMART. Voorbeelden hiervan zijn 'ik kan omgaan met geld en heb mijn geldzaken op orde' en 'mevrouw zoekt afleiding'. Ook is gebleken dat monitoring van dit onderdeel nog niet voldoende geborgd is. In het onderzoek bleef het voor het Toezicht Wmo onduidelijk wie er verantwoordelijk is voor de monitoring van en aansturing op het Smart formuleren van doelen. De wijze van samenwerking en de verdeling van de verantwoordelijkheden worden door de arrangeurs en de teams nog verschillend ervaren.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer niet in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

3. Voortgang Netwerkaart

Aan het belang van een actuele netwerkaart is het afgelopen jaar extra aandacht geschonken door Pameijer. Alle onderzochte dossiers beschikken over een ingevulde netwerkaart waarbij zowel het sociale als het professionele netwerk is vermeld. In één enkel geval was van het

professional netwerk niet volledig gevuld doordat bijvoorbeeld wel de organisatie werd benoemd, maar geen direct contactpersoon.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

4. Voortgang kwaliteitscontrole en evaluaties

De verantwoordelijkheid voor de evaluaties en de voortgang is belegd bij de arrangeurs. Dit is vastgelegd in het document 'Taken en verantwoordelijkheden in het arrangement en MijnPlan' en bekend bij de medewerkers.

6 van de 7 onderzochte dossiers betroffen cliënten die langer dan een half jaar ondersteuning vanuit Pameijer ontvingen. Al deze dossiers beschikten over recente evaluatieverslagen. Daar waar van toepassing leidden de uitgevoerde evaluaties tot aanpassingen van de doelen. In 2 dossiers waren deze aanpassingen nog niet verwerkt in het digitale dossier. Reden hiervoor was dat deze recent van datum waren en nog verwerkt moesten worden.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

5 Voortgang risico-inventarisatie

Onderzoek op dit onderdeel laat een divers beeld zien. Uit dossieronderzoek is gebleken dat 2 van de 7 dossiers niet beschikken niet over een risico-inventarisatie. In 1 dossier waren de risico's wel benoemd in het werkplan. Van de 5 dossiers waar een risico-inventarisatie aanwezig was, was er 1 van heel goede kwaliteit en volledigheid. De risico-inventarisaties in de overige dossiers waren niet volledig of waren risico's niet vertaald in de doelen of het werkplan.

In het document 'Taken en verantwoordelijkheden in het arrangement en MijnPlan, versie september 2018' is niet opgenomen waar de verantwoordelijkheid is belegd voor de kwaliteitscontrole en monitoring van dit onderdeel. Uit de interviews werd duidelijk dat hier samenwerking plaatsvindt tussen arrangeurs, wooncoaches, consultatieteam en manager. Maar deze samenwerking heeft nog niet geleid tot een goede kwaliteit van de risico-inventarisaties naar oordeel van het toezicht Wmo.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer niet in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

2.2 Verbetermaatregel 2

Zorg voor heldere criteria aan de hand waarvan de keuze wordt gemaakt tussen cliënten op de wachtlijst voor plaatsing op een vrijgekomen BW-plek. Maak daarbij helder wie verantwoordelijk is voor het op- en afschalen over de urgentie van plaatsing. Leg dit vast en communiceer het openlijk.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Het is goed om te beginnen met de vermelding dat ten tijde van dit heronderzoek de wachtlijst voor plaatsing in BW ten opzichte van het onderzoek in 2017 sterk verminderd is. Hiervoor zijn door Pameijer verschillende oorzaken genoemd zoals het aanpassen van processen waardoor cliënten direct in het juiste team worden geplaatst, het opschonen van de wachtlijst, scherpere beoordeling op indicaties op de noodzaak tot intramuraal versus ambulant, en het ophogen van het plafond voor BW-plaatsen door de gemeenten. Hoewel geen onderdeel van dit heronderzoek, is het toezicht Wmo verheugd met dit gegeven.

De criteria voor plaatsing op de wachtlijst zijn vastgelegd in een handleiding. Hierin is opgenomen het moment van aanmelding, welke locatie passend is voor een cliënt, en welke voorkeur een cliënt zelf heeft.

Daarnaast kan door het team urgentie worden aangevraagd aan het consultatieteam. Dit team heeft de mogelijkheid cliënten met voorrang te plaatsen. Uit interviews bleek dat de teams bekend zijn met deze mogelijkheid. Het afgelopen jaar heeft men hier geen gebruik van hoeven maken.

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

2.3 Verbetermaatregel 3

Zorg voor een methodische aanpak om de kwaliteit en het functioneren van de medewerkers / teams te evalueren en indien nodig te verbeteren.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Uit het heronderzoek is gebleken dat Pameijer een aantal structuren heeft en methoden hanteert om de kwaliteit van het functioneren van medewerkers te verbeteren, en om teams te versterken in de het zelforganiserende karakter van Pameijer. Deze structuren en methoden bestaan onder andere uit teambezoeken, coaching on the job, periodieke vragenlijsten binnen de teams, als ook een jaarlijkse mogelijkheid om het functioneren van individuele medewerkers, dan wel de teams, te bespreken. Teams worden hierin ondersteund door de betrokken managers en vanuit HRM. Uitkomsten van genoemde vragenlijsten zijn niet alleen bestemd voor de betrokken medewerkers of teams, maar zijn eveneens input voor bestuur, management en afdeling kwaliteit. Het zelforganiserende karakter wordt daarnaast op maat

doorgevoerd binnen de teams. Afhankelijk van de fase van een team, wordt meer of minder coaching en begeleiding ingezet en is de rol van de manager dichtbij georganiseerd of meer op afstand. Uit de gehouden interviews is gebleken dat dit zelfsturende karakter ook binnen de teams bekend is en dat men ook werkt volgens deze methode. Daarbij wordt aangegeven dat het concept niet statisch is; een team kan door omstandigheden zoals bijvoorbeeld personeelwisseling, vanuit zeer zelfsturend bewegen naar meer nabijheid van een manager en visa versa. Ook blijkt uit de interviews dat er voldoende aandacht en mogelijkheden zijn voor ontwikkelingen en bijscholing op zowel individueel als teamniveau.

Pameijer investeert continue in deze visie op zelfsturing. Zo heeft in het laatste kwartaal van 2018 een evaluatie plaatsgevonden. Hierbij wordt in beeld gebracht in welke mate zelforganisatie de teams helpt bij het ondersteunen van cliënten en het bereiken van doelen. De uitkomsten hiervan waren ten tijde van dit heronderzoek nog niet bekend.

Het toezicht Wmo heeft uit de ontvangen documentatie en de gehouden interviews zich een goed beeld kunnen vormen van de aanpak van Pameijer om de kwaliteit en het functioneren van de medewerkers / teams te evalueren en indien nodig te verbeteren en acht deze aanpak methodisch en voldoende.

2.4 Verbetermaatregel 4

Zorg ervoor dat toezicht aan cliënten met overbruggingszorg voldoende is geborgd (bijvoorbeeld een 24-uurs bereikbaarheidsdienst) en maak hierover concrete afspraken met de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam en uitvoeringsorganisatie ROGplus en leg dit vast en communiceer het openlijk.

Oordeel

Deze maatregel is door Pameijer in voldoende mate geïmplementeerd en geborgd.

Onderbouwing

Met alle 7 cliënten uit dit onderzoek is de mate van toezicht is besproken. Indien een cliënt gebruik moet maken van 24 uren bereikbaarheid vanuit de Thuishavens (de woonvoorzieningen van Pameijer) wordt dit vastgelegd in het dossier. De cliënten uit dit onderzoek maken geen van allen gebruik van deze 24-uurs bereikbaarheid omdat dit voor hen niet noodzakelijk is. Deze informatie is niet vastgelegd in de cliëntdossiers, maar afkomstig uit de gehouden interviews en schriftelijke informatie van Pameijer.

De afspraken over 24-uurs bereikbaarheid voor cliënten op de wachtlijst voor BW zijn recent besproken en opnieuw vastgesteld met de betrokken gemeenten en ROGplus. De verplichting om voor alle cliënten op de wachtlijst 24-uurs bereikbaarheid te organiseren komt te vervallen. Alleen indien dit noodzakelijk is, wordt deze vorm van toezicht georganiseerd. Wijziging van deze afspraak betekent dat het addendum op de contracten voor overbruggingszorg voor

2019 hierop aangepast gaat worden. Ten tijde van dit heronderzoek was deze nog niet aangepast.

3. CONCLUSIE

Uit het heronderzoek is gebleken dat Pameijer de meeste, door het toezicht Wmo opgelegde, verbetermaatregelen heeft geïmplementeerd en geborgd. Twee verbetermaatregelen zijn onvoldoende geïmplementeerd en geborgd.

4. EINDOORDEEL

Op basis van het heronderzoek is het toezicht Wmo van oordeel Pameijer belangrijke stappen heeft gezet om de kwaliteit van ondersteuning aan cliënten te verbeteren, maar dat nog niet alle verbetermaatregelen in voldoende zijn geïmplementeerd en geborgd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet de geboden ondersteuning momenteel grotendeels aan de kwaliteitseisen conform Wmo. Het toezicht Wmo zal geen vervolgonderzoek uitvoeren, maar verwacht dat Pameijer binnen twee maanden deze maatregelen in voldoende mate implementeert en borgt. Het Toezicht Wmo draagt de monitoring van deze maatregelen over aan de gemeente.

BIJLAGE 2 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 gemeenten in de Hoeksewaard het toezicht hierop eveneens via de GGD Rotterdam-Rijnmond georganiseerd.

Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht 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:

www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/

Regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl