

Missie en Visie Toezicht Wmo

GGD Flevoland

Toezicht op Kwaliteit



Inleiding

Iedereen in de regio Flevoland moet kunnen vertrouwen op goede hulp en ondersteuning. Dit willen we graag zo houden, ook voor volgende generaties. Daarom houden de toezichthouders kwaliteit van de GGD Flevoland toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de hulp en ondersteuning die wordt geleverd vanuit de Wmo 2015. Er wordt gehandeld vanuit het publieke belang en gestreefd naar toezicht met effect.

Zorgaanbieders en bedrijven zijn verantwoordelijk voor goede hulp en ondersteuning, dus ook voor de verdere ontwikkeling daarvan, vanuit de verwachtingen en behoeften van inwoners. Fouten en ongelukken zijn helaas onvermijdelijk, ook bij de hulp en ondersteuning aan inwoners. Van belang is dat daarvan wordt geleerd, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd en de kwaliteit verbetert. Ook is het belangrijk om over fouten te durven praten. Het doel van toezicht is om samen met zorgaanbieders en gemeenten een zo hoog mogelijk ondersteuningsniveau te bieden aan inwoners.

1. Missie

De GGD bewaakt, beschermt en bevordert de gezondheid van de Flevolandse inwoners onder het motto van “een leven lang gezond”. Toezicht Wmo draagt hieraan bij, doordat zij de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Wmo 2015 aan Flevolandse inwoners bewaakt en bevordert.

2. Opdracht en wettelijke kaders

Onze opdracht is gelegen in de noodzaak van toezicht op kwaliteit en veiligheid van de hulp en ondersteuning geboden vanuit de Wmo 2015. Bij het kwaliteitstoezicht is het belangrijk dat de hulp en begeleiding persoonsgericht is en gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven. Hierbij kijkt het toezicht naar de samenhang in de hulp en ondersteuning rondom een persoon of gezin. De toezichthouders Wmo houden niet alleen toezicht op aanbieders, maar op de gehele maatschappelijke ondersteuning, inclusief de toegang en ondersteuning die de gemeenten zelf regelt of aanbiedt¹.

De wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak van de gemeente op de Wmo is beschreven in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo 2015.

Het toezicht op de naleving van deze wet omvat de bij en krachtens de Wmo 2015 gestelde regels. Deze regels zijn verder uitgewerkt door het Verwey-Jonker instituut samen met GGD GHOR NL in een basistoetsingskader. Met behulp van dit toetsingskader wordt de kwaliteit van de voorziening gemeten. Een verdere uitbreiding op dit toetsingskader vindt plaats vanuit de regels in de gemeentelijke verordening Wmo 2015 en nadere beleidsregels. Tevens vallen de voorwaarden die de gemeente in overeenkomsten met aanbieders heeft opgenomen onder de toezichthoudende taak.

Het bestuur van de zes gemeenten in Flevoland hebben gezamenlijk het kwaliteitstoezicht belegd bij de GGD Flevoland.

De toezichthouders van de GGD Flevoland houden toezicht op:

1. Alle regionale en lokale hulp en ondersteuning van de 6 gemeenten in Flevoland (m.u.v. Zeewolde voor de lokale Wmo 2015).
2. Alle aanbieders die hulp of ondersteuning bieden aan inwoners van de gemeenten in Flevoland. Ongeacht of de aanbieders een contract hebben of dit in onderaanneming uitvoeren voor de inwoners. Voorgaande tevens ongeacht de financieringsvorm (Persoonsgebonden budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN)).
3. De gehele maatschappelijke ondersteuning, inclusief de toegang en ondersteuning die de gemeente zelf regelt, uitvoert of aanbiedt.

3. Visie vanuit Kernwaarden

Vertrouwen als basis voor toezicht

Zorgaanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor goede zorg. Toezicht Wmo gaat ervan uit dat de zorgaanbieder de beste hulp en ondersteuning wil leveren aan de inwoners, dat zij een zo hoog mogelijke kwaliteit wil leveren en zich hierbij leerbaar en toetsbaar opstelt. De gemeente is hierin voorwaardenscheppend. De toezichthouders van de GGD Flevoland hebben 6 basisprincipes als uitgangspunt voor hun toezichtstaken. Deze basisprincipes worden voor het toezicht landelijk als uitgangspunt gehanteerd door de GGD GHOR en de VNG. Deze basisprincipes zijn: **slagvaardig, transparant, professioneel, onafhankelijk, samenwerkend** en **selectief**.

De GGD Flevoland gaat het toezicht voor de gehele regio toekomstbestendig en kwalitatief hoogwaardig maken. Hierbij ontwikkelt toezicht Wmo voortdurend de kwaliteit van de onderzoeken en zet zij het toezicht zoveel mogelijk preventief in. Toezicht Wmo heeft een toetsende en adviserende rol richting de gemeenten en is een sparringpartner binnen de keten.



1. Slagvaardig

De toezichthouders zijn voortdurend op zoek naar het juiste evenwicht tussen vertrouwen en ingrijpen. De toezichthouders stimuleren de aanbieders van de maatschappelijke ondersteuning om zelf het gewenste resultaat voor de inwoner te bereiken. Uitgangspunt hierbij is dat het toezicht zacht is waar het kan en hard waar het moet. Bij dit toezicht past een zakelijke, objectieve houding op basis van geconstateerde feiten.

Voor de inwoner levert dit op dat zij ervan uit kunnen gaan dat er kritisch, opbouwend en objectief wordt getoetst en dat niet functionerende en onbetrouwbare aanbieders geen zorg kunnen verlenen aan inwoners. De inwoners zijn verzekerd van aanbieders die te vertrouwen zijn en gericht zijn op verbetering van de kwaliteit van de zorg. Daarnaast mogen zij erop vertrouwen dat de gemeenten betrouwbaar zijn in de uitvoering van de Wmo 2015.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit het volgende:

Elk onderzoek vindt plaats op basis van het vier-ogen-principe. Daarnaast beoordeelt een derde onafhankelijke toezichthouder het rapport. Het toezicht Wmo beschikt tevens over een jurist die het rapport kan toetsen vanuit de wettelijke en juridische kaders.

Het afwegingskader vertrouwen² ondersteunt het toezicht. Dit is een hulpmiddel bij de afweging of er vertrouwen is dat het gedrag van de zorgaanbieder bijdraagt aan goede zorgverlening.

2. Transparant

De toezichthouders stellen prioriteiten, leggen verantwoording af over de gemaakt keuzes en behaalde resultaten. De toezichthouders zijn transparant in de eigen processen, werkwijzen en bevoegdheden en zijn betrouwbaar.

Voor de inwoner is het duidelijk wat het toezicht doet, wat zij ervan kunnen verwachten en waar het toezicht op aan te spreken is. De inwoners van regio Flevoland kunnen erop vertrouwen dat het toezicht doet wat ze zeggen. Inwoners voelen de vrijheid om bij de toezichthouders signalen of knelpunten te melden waar zij tegenaan lopen binnen de Wmo en zij weten wat ermee gedaan wordt. De inwoner heeft zicht op de kwaliteit van de aanbieders in de regio door de openbaarheid van de toezichtsrapporten en kan deze kennis laten meewegen in zijn afweging bij de keuze voor een aanbieder.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit het volgende:

De werkprocessen van de toezichthouders zijn beschreven en inzichtelijk op de website van de GGD. De toezichtsrapporten worden zoveel mogelijk openbaar gemaakt. Jaarlijks wordt er een werkplan opgesteld. Per kwartaal wordt de voortgang met de beleidsadviseurs en/of contract- en leveranciersmanagers van de gemeenten besproken en wordt er inhoudelijk afgestemd. De jaarverantwoording vindt plaats in de jaarrapportage. Deze is openbaar. De wethouder en de gemeenteraad als eindverantwoordelijken worden geïnformeerd over het kwaliteitstoezicht.

3. Professioneel

Toezicht houden is een vak en de toezichthouders zijn professionals. De toezichthouders reflecteren op hun eigen handelen, reflecteren op de gemaakte keuzes, vragen collegiaal toezicht en stellen zich toetsbaar op. Zij houden zich aan de wettelijke kaders, zoals privacywetgeving en de AVG. De toezichthouders zijn integer en houden vast aan normen en waarden, ook als deze van buitenaf onder druk staan. Zij zijn eerlijk, betrouwbaar en kunnen over eigen gedrag en keuzes verantwoording afleggen. Zij houden in het werk rekening met verschillende belangen en waarden.

Voor de inwoner geldt dat zij vertrouwen mogen hebben dat het toezicht op de uitvoer van de Wmo 2015 van een hoog niveau is. De cliënt ervaart dat zij centraal staat bij de uitvoer van de zorg.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit:

Bij de uitvoer van de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo 2015 staat de cliënt centraal. De toezichthouders onderschrijven dit uitgangspunt. In de toetsing wordt altijd meegewogen of de hulp en ondersteuning aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

De toezichthouders werken permanent aan het ontwikkelen van het kwaliteitstoezicht in samenspraak met collega's, de gemeenten en aanbieders vanuit een onafhankelijke positie. De uitvoer van de werkzaamheden worden getoetst door middel van intervisie, collegiaal overleg, training en indien nodig een juridische check. Toezicht Wmo sluit aan bij de ontwikkeling van de beroepsstandaard voor toezichthouders. De toezichthouders van de GGD Flevoland zijn inhoudelijk en kwalitatief toonaangevend. Zij positioneren regio Flevoland op landelijk niveau en hebben daarin een voortrekkersrol.

4. Onafhankelijk

De onafhankelijkheid van de toezichthouders geeft de inwoner het vertrouwen in de hulp en ondersteuning die de gemeente uitvoert of laat uitvoeren. De toezichthouders moeten hun werkzaamheden onafhankelijk en zelfstandig kunnen uitvoeren, zonder beïnvloeding door anderen die zich bezighouden met het beleid, de inkoop of de verstrekking van voorzieningen. Dit laat onverlet dat de toezichthouders Wmo formeel onder de (politieke) verantwoordelijkheid vallen van het college van B&W³.

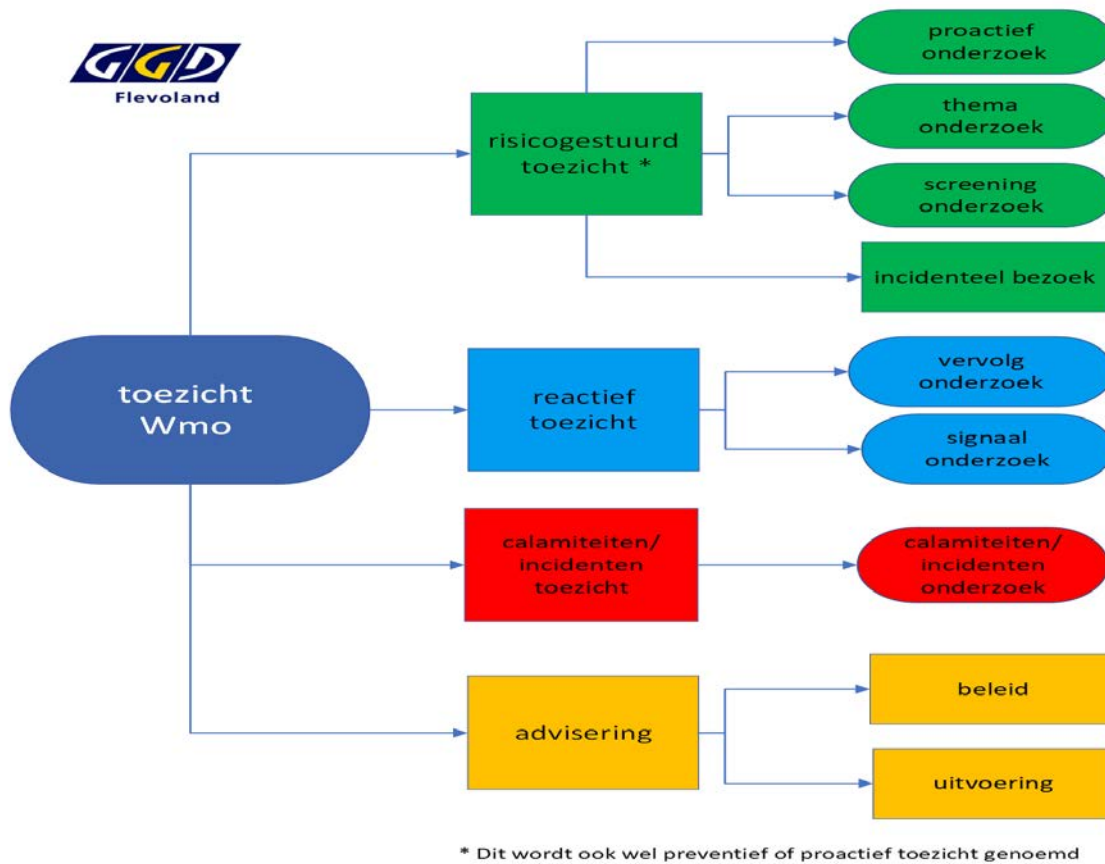
Voor de inwoner levert dit op dat de toezichthouder zich niet enkel kritisch uit richting een aanbieder, maar ook richting de gemeente. Dit alles met als doel het verbeteren van de kwaliteit binnen de Wmo. Dit betekent dat inwoners erop mogen vertrouwen dat zowel aanbieders als de gemeente betrouwbaar zijn en dat hierop wordt toegezien.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit:

Het kwaliteitstoezicht vindt (onder meer) plaats doordat inspecties worden uitgevoerd volgens vastgestelde processen (zie figuur 1). Deze zijn risicogestuurd of reactief. Daarnaast bestaat het toezicht uit het toezien op calamiteiten en incidenten die wettelijk gemeld moeten worden. Voor de verschillende vormen van toezicht zijn procesbeschrijvingen vastgesteld.

Om een gedegen analyse te maken, wordt zorgvuldig informatie verzameld. De geformuleerde conclusies en adviezen volgen vanuit objectieve waarnemingen, het verzamelen van feiten en het toepassen van hoor en wederhoor.

De toezichthouders geven gevraagd en ongevraagd advies. Deze adviezen dragen bij aan de formulering van het Wmo-beleid en de uitvoering daarvan. Met de gemeente wordt afgestemd welke inspecties moeten plaatsvinden. De toezichthouders hebben de ruimte om, met inachtneming van de kernwaarden, zelfstandig onderzoeken op te starten en/of adviezen uit te brengen, ook als dit betrekking heeft op de toegang en ondersteuning die de gemeente zelf regelt, uitvoert of aanbiedt.



Figuur 1: overzicht inspecties

5. Samenwerkend

Gemeenten werken vaak samen rond het toezicht op de maatschappelijke ondersteuning. Veel aanbieders van zorg en ondersteuning werken regionaal en hebben zowel jeugdige cliënten, als cliënten uit de Wmo, Wet Langdurige Zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw). De toezichthouders stemmen af en werken samen met de lokale toezichthouders en de Rijksinspectie. Hierdoor leert men van elkaar en dit vergroot de efficiency van het toezicht. Daarnaast is goed samenwerken een vereiste om onnodige toezichtlast bij aanbieders te voorkomen³.

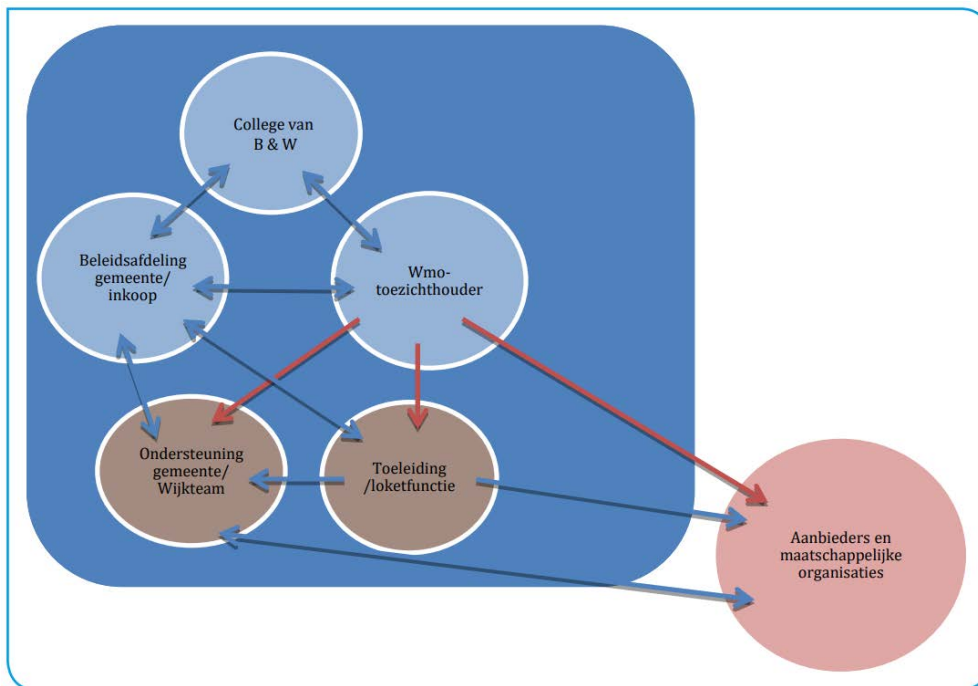
Voor de inwoner levert deze kernwaarde op dat de samenwerking tussen partijen de effectiviteit van toezicht vergroot. De inwoner van regio Flevoland kan ervan uitgaan dat een aanbieder zo min mogelijk kostbare zorguren hoeft te besteden aan het toezicht maar dat er wel vanuit verschillende invalshoeken wordt getoetst. Het verhoogt de kwaliteit van het toezicht en daarmee de kwaliteit van de aanbieders en de gemeente.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit:

Er is periodiek overleg met de beleidsadviseurs en contract- en leveranciersmanagers van de gemeenten. Tevens vindt overleg en afstemming plaats met de toezichthouders rechtmatigheid die in dienst zijn van de gemeenten. De verschillende contacten binnen de gemeente staan hieronder in een schema afgebeeld (figuur 2).

De gemeente Almere heeft toezichthouders kwaliteit in dienst waarmee samenwerking en afstemming plaatsvindt. Gezamenlijk worden de onderzoeken voor de gehele regio op basis van deze visie bepaald. Lokaal en regionaal leggen de toezichthouders verantwoording af aan het college van Burgemeester en Wethouders (college van B&W) en hieruit afgeleid aan de inwoners van de gemeenten in Flevoland.

De onderzoeken worden afgestemd met de toezichthouders van aanpalende regio's of gemeenten en met de IGJ.



Figuur 2: Contacten van de toezichthouder Wmo binnen de gemeente³
De rode lijnen zijn hierbij de toezichthoudende taken die wettelijk zijn vastgesteld. De blauwe lijnen zijn de contacten en communicatielijnen (hier is geen sprake van toezichthoudende verantwoordelijkheid)

6. Selectief

Alle aanbieders kunnen periodiek bezocht en gecontroleerd worden. Aangezien tijd en middelen beperkt zijn, zullen er keuzes gemaakt moeten worden. Selectie vindt plaats op basis van het ingeschatte risico, bijvoorbeeld naar aanleiding van de kwetsbaarheid van de gebruiker van deze voorziening, maar ook op basis van beschikbare informatie en (toe)zicht op de betrokken aanbieder door andere partijen.

Voor de inwoner geldt dat ze erop mogen vertrouwen dat met regelmaat aanbieders worden geïnspecteerd of zij voldoende kwaliteit van zorg leveren. Het toezicht is het meest intensief daar waar de kwetsbaarste cliënten worden ondersteund.

Voor de uitvoer van het kwaliteitstoezicht betekent dit:

Alle aanbieders moeten periodiek preventief bezocht worden. Het toezicht vindt gevraagd en ongevraagd plaats in overleg met de gemeente, maar ook op initiatief van de toezichthouders. De toezichthouders zetten zoveel mogelijk in op het ontwikkelen van risicogestuurd toezicht. Reactief toezicht wordt alleen ingezet na zorgvuldige afwegingen. Hierover wordt altijd gecommuniceerd met de onderzochte partij.

(1) handreiking Wmo-toezicht, VNG:

https://vng.nl/sites/default/files/2020-12/handreiking-wmo-toezicht_20201215.pdf

(2) afwegingskader vertrouwen, IGI:

<https://www.igi.nl/publicaties/publicaties/2018/10/09/afwegingskader-vertrouwen>

(3) inrichting van het Wmo-toezicht: handreiking voor gemeenten, VNG:

https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2017/20170405_handreiking_inrichting_wmo_toezicht_def.pdf