

Factsheet toezicht Wmo GGDrU

De GGDrU houdt (met ingang van 1 januari 2016) toezicht op de kwaliteit van de voorzieningen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo) namens de gemeenten binnen de regio Utrecht. Deze factsheet informeert u als gemeente over de aanpak van het toezicht Wmo door de GGD regio Utrecht.

Onze opdracht als toezichthouder bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1. Signaal gestuurd toezicht (calamiteiten en signalen)**
- 2. Preventief kwaliteitstoezicht op gecontracteerde aanbieders maatwerk**

De volgende gemeenten werken samen in de aanwijzing van de GGD regio Utrecht als toezichthouder Wmo:

District Utrecht West: De Ronde Venen, Oudewater, Montfoort, Stichtse Vecht en Woerden, Weesp en Wijdemeren.

District Lekstroom: Houten, Lopik, Nieuwegein, Vianen en IJsselstein.

District Zuidoost Utrecht: Bunnik, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist.

District Eemland: Amersfoort, Baarn, Bunschoten(-Spakenburg), Leusden, Soest, Woudenberg.

District Vallei: Renswoude, Rhenen en Veenendaal

1. Signaal gestuurd toezicht (calamiteiten en signalen)

1.1 Toezicht op calamiteiten en geweld bij verstrekking voorziening Wmo

- **Afbakening opdracht:** Het signaal gestuurd toezicht heeft betrekking op de aanbieders van zowel *algemene als maatwerkvoorzieningen*.
- **Doel** toezicht bij calamiteit: Gedegen onderzoek naar de calamiteit en eventuele raakvlakken met de kwaliteit van de geleverde voorziening, met als doel inzicht geven in de kwaliteit van zorg, de kwaliteit van het onderzoek en het formuleren van adviezen ten behoeve van de preventie en afhandeling van een calamiteit in de toekomst.
- **Wettelijk kader** stelt het melden van een calamiteit of geweld bij de verstrekking van een voorziening door de aanbieder verplicht (art. 3.4.1 Wmo)
- **Proces:** Afhankelijk van de situatie stelt de aanbieder of de GGDrU een onderzoek in met als doel de omstandigheden in kaart te brengen en middels interventies herhaling trachten te voorkomen.

Hoe verloopt het melden van een calamiteit voor aanbieders?

In geval van een calamiteit doet de aanbieder een melding bij de GGDrU (digitaal of telefonisch)

- Melden kan via het digitale meldformulier:
<https://www.ggdru.nl/professionals/toezicht-wmo/melden-calamiteit.html>
- Door een e-mail te sturen naar: wmotoezicht@ggdru.nl
- Door te bellen (secretariaat team Wmo Toezicht): 06-57548047

1.2 Onderzoek op basis van signalen

Naast een melding van een calamiteit bij een aanbieder kan het voorkomen dat bij de gemeente, het wijkteam of via de cliënt een signaal binnenkomt over gebrekkige kwaliteit bij een voorziening. Gemeenten kunnen deze signalen via de accounthouder (bekend bij GGDrU als contactpersoon) doorgeven aan de toezichthouder. Voorafgaand aan een toezichtbezoek zal de toezichthouder ook proactief bij de accounthouders navragen of er nog signalen zijn binnengekomen.

2. Preventief kwaliteitstoezicht

De GGD regio Utrecht in het kader van kwaliteitstoezicht Wmo alle gecontracteerde aanbieders voor maatwerkvoorzieningen in de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2018.

Uitgangspunten kwaliteitstoezicht

- Eigen verantwoordelijkheid voor afspraken over de geboden kwaliteit wordt gelegd bij aanbieder en cliënt.
- Empowerment van de cliënt wordt gestimuleerd; mede door de afhankelijkheidspositie waarin cliënten vaak zitten in relatie met de aanbieder zijn peer reviews belangrijk waarbij cliënten bij elkaar in de keuken kijken, zodat ze beter een mening kunnen vormen over de mogelijkheden.
- Optimale ondersteuning op maat voor de cliënt is belangrijker dan uniforme regels en richtlijnen.
- De organisatie is lerend en altijd in ontwikkeling.

Het toezichtkader is samengesteld uit de *wettelijke bepalingen* (Wmo 2015) en de *ondergrensnormen* die door de ambtelijke werkgroep van de gemeente in samenwerking met de GGDrU zijn vastgesteld. Het kader bestaat uit drie thema's die elk op drie niveaus worden getoetst door de toezichthouder:

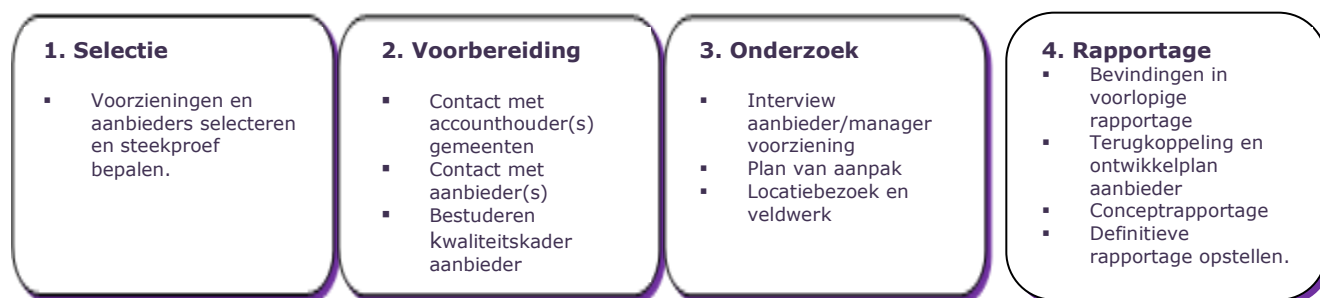
Niveau 1: Cliënt Niveau 2: Professional Niveau 3: Organisatie		
Thema 1:	Thema 2:	Thema 3:
Cliëntgerichte ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afstemmen aanbod van ondersteuning ▪ Ketensamenwerking ▪ Informatieverstrekking ▪ Medezeggenschap ▪ Klachtenregeling 	Veilige voorziening <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fysieke- en sociale veiligheid (waaronder hygiëne) ▪ Verklaring omtrent het gedrag ▪ Calamiteitenregeling ▪ Ongewenst gedrag en meldcode ▪ Privacy & Gegevensbescherming 	Bedrijfsvoering en organisatie <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwaliteitsverbetering ▪ Professionele standaard

Cyclus kwaliteitstoezicht

Alle gecontracteerde aanbieders van maatwerkvoorzieningen Wmo worden door de GGDrU, per voorziening, bezocht. Het is daarmee mogelijk dat één aanbieder meerdere malen bezocht worden in de komende drie jaar, telkens voor een andere voorziening (dagbesteding, ambulante begeleiding).

Mocht een signaal binnenkomen over een aanbieder dan wordt na afweging van de toezichthouder eventueel een aanbieder eerder bezocht dan in het werkplan vermeld staat.

Processtappen toezichtbezoek kwaliteitstoezicht



Vervolg na toezichtbezoek

Kan afwijken per onderzoek

Met de aanbieder

De toezichthouder maakt **vervolgafspraken op maat** met de aanbieder over betrokkenheid van de toezichthouder bij het ontwikkelplan en verbetertraject. Bij het overschrijden van minimaal gestelde kwaliteitseisen voert de toezichthouder een **hercontrole** uit na het verstrijken van een hersteltermijn, in afstemming met de betrokken gemeenten.

Met de gemeente

De toezichthouder **informeert** de accounthouder over het (eventuele) ontwikkelplan van de aanbieder en biedt hiermee aanknopingspunten voor (inkoop-)gesprekken met de aanbieder. De toezichthouder **adviseert** de accounthouder in het kader van **handhaving** op de kwaliteitseisen bij niet voldoen aan minimum gestelde eisen.

Ondergrensnormen

Algemeen geldende normen zijn normen die voor iedere aanbieder gelden en gaan primair om het minimaliseren van onwenselijke en onveilige situaties en het stellen van een minimale kwaliteitseisen. **Van belang om deze normen apart op te nemen als kwaliteitseisen in de contracten met de aanbieders, naast het beschrijven van de wettelijke eisen.**

Thema 1: Cliëntgerichte ondersteuning

- De aanbieder heeft per cliënt een ondersteuningsplan en is afgestemd op de behoefte van, en met de cliënt en/of vertegenwoordiger waarbij rekening is gehouden met de relevante levensgebieden van de cliënt.
De aanbieder voert het ondersteuningsplan uit en toetst en evalueert dit beleid periodiek in samenspraak met de cliënt en/of vertegenwoordiger.

Thema 2: Veilige voorziening

- De professionals zijn op de hoogte van algemene en cliëntgebonden risico's op het gebied van sociale - en fysieke veiligheid en nemen indien nodig in samenspraak met de cliënt of vertegenwoordiger de maatregelen om deze risico's te minimaliseren.
- Betaalde beroepskrachten en vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG bij aanvang van de werkzaamheden.
- De aanbieder werkt conform het protocol calamiteitentoezicht van de Wmo toezichthouder.**
- De aanbieder heeft beleid en voert maatregelen uit om de sociale en fysieke veiligheid van cliënten en personeel te waarborgen en ongewenst gedrag te voorkomen, en indien het zich voordoet te stoppen en zorgvuldig op te volgen.**

Thema 3: Bedrijfsvoering en organisatie

- De aanbieder werkt aan continue kwaliteitsverbetering.