

Onderwerp	
Zicht op kwaliteit van de Wmo	
Nummer	2020/788046
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Tijl, J.M.
Telefoonnummer	023-5114473
Email	mtijl@haarlem.nl
Kernboodschap	Gemeenten zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en voor het toezicht daarop. Door als gemeente goed zicht te hebben en te sturen op de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning kunnen inwoners rekenen op ondersteuning van voldoende kwaliteit, die aansluit op hun behoeften en mogelijkheden en bijdraagt aan een goede kwaliteit van leven. In de Wmo staat dat aanbieders verantwoordelijk zijn voor het bieden van goede kwaliteit. De toezichthouder is verantwoordelijk voor het beoordelen of de wet wordt nageleefd en de ondersteuning van voldoende kwaliteit is. De gemeente is verantwoordelijk voor het handhaven van de kwaliteit van de van de voorzieningen. Met deze nota informeren wij u over de wijze waarop wij zicht houden en sturen op de kwaliteit van de door ons ingekochte Wmo-ondersteuning en over welke ontwikkelpunten wij in de komende tijd oppakken.
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie. Met de nota Versterken fraudebestrijding Wmo 2015/Jeugdwet hebben wij u begin 2020 geïnformeerd over de ontwikkeling van het rechtmatigheidstoezicht op de Wmo 2015 en Jeugdwet. Met deze nota <i>Zicht op de kwaliteit van de Wmo</i> informeren wij u over het kwaliteitstoezicht op Wmo-ondersteuning.
Relevante eerdere besluiten	• 2015/110057 Inrichting Toezicht Wmo Haarlemmermeer, Haarlem en Zandvoort • 2015/463177 Aanwijzingsbesluit toezichthouder Wmo • 2019/287170 Versterken fraudebestrijding Wmo 2015/Jeugdwet



Zicht op kwaliteit van de Wmo

(Toe)zicht op kwaliteit

Met de invoering van de Wmo 2015 is de gemeente¹ verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van het toezicht op de kwaliteit van de ondersteuning. Zoals veel andere gemeenten heeft ook de gemeente Haarlem er voor gekozen de GGD (de GGD Kennemerland) aan te wijzen als toezichthouder.

Het toezicht door de toezichthouder is een onderdeel van de wijze waarop wij als gemeente zicht houden en sturen op de kwaliteit van de door ons ingekochte ondersteuning. De toezichthouder is niet de enige die zicht houdt op de kwaliteit van de ondersteuning. Zicht op de kwaliteit is een samenspel tussen contractmanagers, casemanagers en beleidsmedewerkers en ook aanbieders zelf hebben hierin een rol.

Verwerving en contractmanagement

Het bewaken van kwaliteit begint bij de verwerving van de ondersteuning. Bij de aanbesteding zijn eisen gesteld met betrekking tot kwaliteit. Bij de uitvoering van de contracten verantwoorden aanbieders zich hierover periodiek gedurende de looptijd van het contract, in de verantwoordingsrapportages en – gesprekken met contractmanagers.

Naast de periodieke verantwoordingen van aanbieders, worden ook de jaarrekeningen van aanbieders geanalyseerd, waarbij signalen naar voren kunnen komen op het gebied van kwaliteit. Met de versterking van het data-gestuurd werken en de doorontwikkeling van dashboards, willen we ook kwaliteitsaspecten beter en makkelijker inzichtelijk willen maken. (zie de Eindrapportage Versterking sturing en programmering die is besproken in de commissie Samenleving van 20 mei jl. 2020/294615)

Signalen en klachten over ondersteuning

Als de ondersteuning wordt geboden, kunnen signalen en klachten duiden op onvoldoende kwaliteit. Signalen kunnen komen van bijvoorbeeld een cliënt of een naaste of een medewerker van een zorgaanbieder. Casemanagers en beleids/accountmedewerkers zijn alert op dergelijke signalen en delen ze met de contractmanagers. De contractmanagers bespreken de signalen met de betreffende aanbieder. Signalen kunnen ook voortkomen uit het cliëntervaringsonderzoek dat de gemeente uitvoert of uit een cliënttevredenheidsonderzoek door aanbieders.

¹ Vóór 2015 zag de Inspectie voor de Gezondheidszorg toe op de kwaliteit van ondersteuning. Vanaf 2015 werd dat een verantwoordelijkheid van de gemeente.

Toezichthouder

Het toezicht door de toezichthouder GGD richt zich op de naleving van de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in de Wmo, de gemeentelijke verordening en de eisen die in de contracten worden gesteld. De GGD houdt toezicht op zowel ondersteuning die wordt ingekocht door de gemeente (Zorg in Natura) als ondersteuning die met een persoonsgebonden budget (Pgb) wordt ingekocht.

Het onderzoek naar de naleving van de kwaliteitseisen gebeurt met verschillende soorten toezicht: reactief en pro-actief.

Handhaving

Alleen het hebben van zicht op kwaliteit is niet voldoende om kwaliteit te garanderen. De toezichthouder en gemeente moeten ook kunnen handhaven: handelen als blijkt dat de kwaliteit niet voldoende is/blijft. De toezichthouder heeft in het toezichtkader geen bestuursrechtelijke mogelijkheden heeft tot ingrijpen, maar kan aanbieders wel adviseren en afspraken maken over verbetermaatregelen.

De gemeente kan een (waarschuwing)brief sturen of een gesprek hebben met de aanbieder. Maar als afspraken niet worden nagekomen kan de gemeente ook andere middelen inzetten. Een contract kan worden beëindigd en bij een Pgb kan van de cliënt geëist worden om een andere aanbieder te kiezen. Er kan ook een bestuursrechtelijke maatregel worden genomen, zoals een last onder dwangsom, om te bewerkstelligen dat de aanbieder zich houdt aan de gestelde kwaliteitseisen.

3. Consequenties

Met stevig contractmanagement en datagestuurd werken, het jaarlijks cliëntervaringsonderzoek en de inzet van de toezichthouder hebben we een goede informatiepositie met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning. Op basis daarvan kunnen we waar nodig flexibel nader onderzoek van welke aard dan ook doen als we zorgen hebben over kwaliteit en zo nodig handhaven.

In het rapport *Wmo toezicht 2018: Rapport aan de minister over de uitvoering van het Wmo toezicht door de gemeenten in 2018* (een jaarlijkse rapportage over het Wmo-toezicht door gemeenten) wordt door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd geconstateerd dat op specifieke onderdelen van het toezicht door gemeenten nog verbetering valt te realiseren. Wij herkennen daarvan een aantal en pakken de komende tijd de volgende speerpunten op:

a. Openbaarmaking van rapporten en adviezen

De toezichthouder verwerkt bevindingen van inspecties in rapportages. Tot nog toe werden deze rapportages in Haarlem niet openbaar gemaakt. Eén van de principes van goed toezicht is echter



‘transparantie’. En het actief openbaar maken van toezichtrapporten (door online publicatie) is een vertaling daarvan naar de praktijk.

Dit vraagt om zorgvuldigheid. Toezichtinformatie is immers gevoelige informatie, die raakt aan de persoonlijke situaties van inwoners. En we hebben hier ook een verantwoordelijkheid richting aanbieders. Wij volgen daarvoor de *VNG handreiking Transparant Wmo-toezicht over openbaarmaking van toezichtrapporten voor gemeenten en Wmo-toezichthouders (mei 2020)* en stellen aan de hand van deze handreiking beleidsregels voor de openbaarmaking op.

b. De onafhankelijke positie van de toezichthouder meer expliciet vastleggen

De toezichthouder valt onder de formele verantwoordelijkheid van het college, maar opereert onafhankelijk bij het verzamelen van gegevens over de kwaliteit van de) verstrekte voorzieningen en het zich vormen van een oordeel daarover. De toezichthouder voert zijn functie zelfstandig uit en staat los van de ambtenaren die het maatschappelijke ondersteuningsbeleid ontwikkelen, voorzieningen inkopen, de contracten beheren of voorzieningen toekennen. Dit is hoe nu gewerkt wordt. In de afspraken die wij met onze toezichthouder hebben, gaan we dit ook expliciet vastleggen.

c. Versteving van de jaarcyclus toezicht van de toezichthouder

Voor een efficiënte en effectieve uitvoering van het toezicht is het van belang om als gemeente (opdrachtgever) heldere en sluitende (samenwerkings)afspraken te hebben met de toezichthouder (opdrachtnemer). Voor een belangrijk deel werken we daar al mee middels een jaarplan en periodieke afstemming, maar we willen dit aanvullen met een jaarlijkse verantwoording door de toezichthouder over de toezichttaak.

d. Actualiseren van het toetsingskader in het licht van transformatie van de maatschappelijke ondersteuning

Ook in de komende tijd werken we verder aan de transformatieopdracht van het sociaal domein. ‘Licht waar het kan, zwaar waar nodig’ en ‘Zo thuis mogelijk’ willen we realiseren door meer ondersteuning vanuit de sociale basis en minder vanuit maatwerkvoorzieningen te bieden. Het kwaliteitstoezicht richt zich momenteel nog uitsluitend op maatwerkvoorzieningen. Mede afhankelijk van de mate waarin een verschuiving van maatwerk naar sociale basis gaat plaats vinden en (de kwetsbaarheid van) de doelgroepen die door de ene en/of de andere voorziening ondersteund gaan worden, is het wellicht nodig ook het toezicht (deels) te verschuiven van de maatwerkvoorzieningen naar de sociale basis. Aansluitend bij de betreffende doelgroepen, de beoogde resultaten en de gestelde kwaliteitseisen dienen dan het toezicht en het toetsingskader daarop te worden aangepast.

4. Vervolg

Middels het jaarverslag wordt de raad jaarlijks geïnformeerd over de voortgang van het (toe)zicht op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen.

We starten dit najaar met een nieuwe verwerving van maatwerkvoorzieningen die moet leiden tot nieuwe contracten per 1 januari 2022. Een andere relevante ontwikkeling is de doordecentralisatie van MO/BW. Bij deze ontwikkelingen stellen we een nieuw toezichtkader op dat daar op aansluit. We laten dit samen opgaan met het voorbereidings- en besluitvormingsproces voor de nieuwe verordening.

5. Bijlage:

Toelichting op Zicht op kwaliteit van de Wmo