

Werkwijze kwaliteitstoezicht Wmo

Voor het uitvoeren van het kwaliteitstoezicht maken de toezichthouders Wmo gebruik van het [Kader toezicht Wmo GGDrU 2021](#). Op basis hiervan wordt de aanbieder getoetst op een aantal normen die onder te verdelen zijn in drie thema's: 1. Cliënten 2. Professionaliteit en 3. Veiligheid. Hieronder lees je welke stappen worden doorlopen tijdens het kwaliteitsonderzoek.

Kwaliteitsonderzoek: De stappen

Vorbereiding onderzoek

Ter voorbereiding op het onderzoek vraagt de toezichthouder cliëntaantallen, eventuele signalen en (contact)gegevens van cliënten op bij de betreffende gemeente(n) / inkoopregio(s). Als een aanbieder ook in een andere regio Wmo-ondersteuning biedt, of als de aanbieder naast Wmo ook andere zorg biedt, dan kunnen de toezichthouders van GGDrU samenwerken en/of gegevens delen met de landelijke inspectie (IGJ) of toezichthouders uit andere regio's.

Start van het onderzoek

Het onderzoek kan op twee manieren worden uitgevoerd, namelijk met een aangekondigd bezoek of een onaangekondigd bezoek. In het geval van een aangekondigd bezoek wordt de aanbieder vooraf aan het onderzoek door de toezichthouder geïnformeerd over de werkwijze en zullen er afspraken gemaakt worden met de verantwoordelijke(n). Daarnaast vraagt de toezichthouder vooraf aan het bezoek beleidsdocumentatie op. Wanneer er sprake is van een onaangekondigd bezoek, zullen bovengenoemde stappen tijdens of na het bezoek plaatsvinden.

Gesprekken

Gespreksvoering is een belangrijk onderdeel van het onderzoek. Tijdens het onderzoek vindt er een gesprek met de aanbieder plaats waarin er wordt gesproken over de visie van de aanbieder en het beleid dat vooraf is aangeleverd. Daarnaast worden er in dit gesprek samen met de aanbieder afspraken gemaakt over het vervolg van het onderzoek. Ook zal de toezichthouder in gesprek gaan met cliënten en professionals om over hun praktijkervaringen te praten.

Dossier inzage

Een ander belangrijk onderdeel van het onderzoek is de inzage in cliënt- en personeelsdossiers. Hierbij wordt bijvoorbeeld beoordeeld of cliëntdossiers veilig en compleet worden opgesteld en of de medewerkers een passende opleiding hebben gedaan en in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag.

Herstelaanbod

Nadat bovenstaande stappen zijn doorlopen zal de toezichthouder op basis van de documenten en gesprekken vaststellen aan welke normen de aanbieder wel en niet voldoet (tekortkomingen). Indien kleine tekortkomingen gevonden zijn die snel op te pakken zijn door de aanbieder kan een herstelaanbod worden afgegeven door de toezichthouder. In dit geval zullen de herstelde tekortkomingen na afloop van de herstelperiode opnieuw beoordeeld worden.

Rapport

Na het (her-)beoordelen van de normen stelt de toezichthouder het conceptrapport op en stuurt deze naar de aanbieder. De aanbieder heeft de mogelijkheid binnen twee weken te reageren op het rapport

door eventueel feitelijke onjuistheden aan te wijzen en een schriftelijke reactie te geven op de inhoud van het rapport. De reactie van de aanbieder op de inhoud wordt opgenomen in de bijlage van het rapport. Zijn er aanpassingen nodig in het rapport, dan ontvangt de aanbieder een tweede conceptrapport. Vervolgens maakt de toezichthouder het rapport definitief en wordt het rapport verzonden naar de aanbieder en de gemeente(n) waar de aanbieder is gecontracteerd.

Handhaving

De gecontracteerde gemeenten zijn na het ontvangen van het rapport verantwoordelijk voor de volgende stappen in het kwaliteitsproces. Mogelijkheden voor het vervolg zijn bijvoorbeeld: afsluiten van het toezicht, handhaving door gemeente(n) via het regionaal vastgestelde handhavingskader, of het uitvoeren van een hercontrole.

Openbaarmaking

Sinds het najaar van 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Rapporten naar aanleiding van signalen en calamiteiten worden voornamelijk niet openbaar gemaakt. Voor meer informatie over onze werkwijze wat betreft de openbaarmaking zie [factsheet Openbaarmaking](#).

Bevoegdheden en plichten als toezichthouder

De toezichthouder Wmo heeft vanuit [de Algemene wet bestuursrecht \(Awb\)](#) wettelijke bevoegdheden (rechten) voor het uitvoeren van de functie, zoals het (onaangekondigd) bezoeken van locaties en het inzien en maken van kopieën van dossiers. Daarnaast zijn er plichten waar de toezichthouder zich aan moet houden, zoals het laten zien van een legitimatie als hierom gevraagd wordt en het geheimhouden van informatie. Alle rechten en plichten van de toezichthouder zijn beschreven in het document [Bevoegdheden en plichten toezichthouder Wmo](#).

Omgang met gegevens

Bij alles wat de toezichthouder doet moeten persoonsnamen, bijzondere persoonsgegevens en bijvoorbeeld contactgegevens veilig worden gedeeld en niet zichtbaar worden voor anderen, zoals dit in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is vastgelegd. Eventuele persoonsgegevens of kopieën hiervan worden alleen bewaard zolang dat nodig is: bij afronding van een onderzoek worden deze verwijderd. Documenten en rapporten (zonder persoonsgegevens) van de onderzoeken worden maximaal 10 jaar bewaard. In [het Privacyreglement van GGD regio Utrecht](#) vind je meer informatie over de omgang met persoonsgegevens en de bescherming van privacy door GGDrU.