

## **1. Wat is toezicht in het kader van de Wmo?**

Het betreft hier het toezicht op de naleving van de kwaliteitseisen die worden gesteld aan de voorzieningen. Toezicht is gericht op het borgen dat de maatschappelijke ondersteuning van goede kwaliteit is en in veilige omstandigheden wordt geleverd. Toezicht moet maatschappelijk ongewenste effecten voorkomen, risico's beperken en ervoor zorgdragen dat organisaties aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen.

Het toezicht moet worden onderscheiden van contractbeheer, monitoring/auditing of evaluatie. Dit zijn andere werkprocessen die in het teken staan van de controle op onder meer de doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering van de contracten als zondig respectievelijk het beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning.

Wel kunnen gegevens die in het kader van contractbeheer beschikbaar komen informatie opleveren over de geleverde kwaliteit, wat de toezichthouder werk bespaart en bijdraagt aan een goede risicoanalyse.

Het toezicht moet ook worden onderscheiden van klachtafhandeling. Klachten over (de kwaliteit van) voorzieningen dienen in eerste instantie door de aanbieder te worden afgehandeld, op basis van een klachtregeling. Wel dient de aanbieder regelmatig te rapporteren over de klachtafhandeling. Dit kan namelijk wel een vertrekpunt vormen voor het toezicht, als bijvoorbeeld klachten aanhouden omdat verbeteringen uitblijven.

In geval van calamiteiten dienen zorgaanbieders dit meteen te melden bij de toezichthoudend ambtenaar (artikel 3.4 Wmo). Onder calamiteit wordt verstaan: "Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid". In het geval van een calamiteit doet de toezichthouder vanuit haar taak en functie zelfstandig een onderzoek.

In het calamiteitendraaiboek Wmo 2015 gemeente Katwijk is vastgesteld hoe de toezichthouder omgaat met de melding van een calamiteit. Voor een overzicht van de bevoegdheden van de toezichthouder wordt verwezen naar bijlage 2.

Momenteel is een wettelijke voorwaarde voor het in aanmerking komen voor een persoonsgebonden budget dat naar het oordeel van het college gewaarborgd is dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen van goede kwaliteit zijn (Memorie van toelichting Wmo 2015, p. 31).

Doordat de budgethouder zelf regie krijgt over de ondersteuning die hij met het persoonsgebonden budget contracteert, krijgt hij de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en kan hij zo nodig zelf bijsturen. Het college kan vooraf toetsen of de kwaliteit bij de budgethouder voldoende is gegarandeerd door van de aanvrager te vragen de kwaliteit in een persoonlijk budgetplan te beschrijven. Gemeenten zijn vrij in de manier waarop zij hier invulling aan geven (Memorie van toelichting Wmo 2015, p.31).

In 2016 wordt onderzocht hoe we met de budgethouders invulling kunnen geven over de in te kopen kwaliteit. Dan heeft de toezichthouder Wmo een grondslag om toezicht te houden op de voorzieningen die door PGB's worden gefinancierd.

Aanbieders die niet zijn gecontracteerd door de gemeente Katwijk vallen niet onder het Wmo-toezicht.

## 2. Speerpunten 2016

Gemeenten kunnen kiezen wanneer en hoe toezichthoudende taken worden ingezet. Gelet op de nieuwheid van de taak van toezichthouder Wmo is het wenselijk om te starten met signaalgericht toezicht. De toezichthouder treedt (selectief) op naar aanleiding van een melding van klachten over een zorgaanbieder of van incidenten.

De signalen hierbij kunnen de volgende zijn:

- Signalen/meldingen vanuit inwoners;
- Signalen vanuit de ondersteuningsteams;
- Signalen vanuit klanttevredenheidsonderzoeken;
- Signalen via contractbeheer;
- Signalen via steekproeven (dossiers/werkbezoeken);

Aan de hand van de ontvangen signalen gaat de toezicht houder als volgt te werk:

1. *Ontvangst melding/signaal.*
2. *Informatieverzameling (dossierstudie, werkbezoeken, gesprekken).*
3. *Oordeelsvorming op basis kwaliteitskader.*
4. *Rapportage en advies over eventuele maatregel.*
5. *Treffen (formele) maatregel. In het geval van geconstateerde overtredingen door de toezichthouder kan een waarschuwingsbrief worden verzonden of een (voornemen tot een) sanctiebesluit.*
6. *Terugkoppeling naar toezicht, beleid en inkoop.*

Daarnaast zal in 2016 toezicht worden gehouden op ‘ kwetsbare aanbieders ‘ van begeleiding in de vorm van dagbesteding. Dit zijn aanbieders met minder dan 5 werknemers in dienst. Deze aanbieders zullen worden getoetst op kwaliteit.

In de loop van 2016 zal de risicoanalyse verder worden ontwikkeld op basis waarvan in 2017 ook proactief toezicht gehouden zal worden.

## 3. Kwaliteitstoezichtskader

Het kwaliteitstoezichtskader is het normatief kader wat door de toezichthouder wordt gehanteerd om vast te stellen of de aangeboden voorzieningen aan de kwaliteitseisen voldoen.

In de Wmo 2015 zijn algemene kwaliteitseisen vastgelegd (open normen). De basisset kwaliteitseisen van de VNG is een eerste poging om de open normen verder in te vullen. Daarnaast stelt de Wmo 2015 dat gemeente kwaliteitseisen moeten formuleren in hun verordeningen, contracten en subsidies. De toezichthouder kan dan ook terugvallen op uitgangspunten en afspraken die in het kader van de inkoop van voorzieningen zijn gemaakt met de aanbieder over de kwaliteit van de aan te bieden voorzieningen. Ook heeft de gemeente Katwijk in het kader van de aanbestedingsprocedure algemene kwaliteitseisen geformuleerd. Het gaat dan bijvoorbeeld om het minimale opleidingsniveau van de zorgverleners, hun functieomschrijving, het gebruik van kwaliteitssystemen en inspraak- en klachtenregelingen.

De kwaliteitseisen zijn nu nog vrij globaal. Deze zullen in de toekomst worden aangescherpt, mede op basis van de ervaringen die in het komende jaar worden opgedaan met het toezicht.

De verwachting is dat landelijk verdere uitwerking van het kwaliteitstoezichtskader wordt gedaan door met alle betrokkenen (professionals, cliënten, gemeenten) landelijke kwaliteitsstandaarden voor maatschappelijke ondersteuning te ontwerpen die op termijn als minimumnormen zullen fungeren (Memorie van toelichting Wmo 2015, p. 62).

De huidige kwaliteitseisen komen voort uit de volgende bronnen (voor verdere uitwerking zie bijlage 1):

- Wmo 2015;
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Subsidievoorwaarden;
- Gunningscriteria van aanbestedingsprocedure;
- Kwaliteitseisen opgenomen in de overeenkomsten van de gemeente Katwijk betreffende de maatwerkvoorziening begeleiding, begeleiding voor overgangsccliënten en de begeleiding bij de huishouding;
- VNG basisset kwaliteitseisen;
- VNG modelverordening;
- IGZ gehanteerde basissets kwaliteitsindicatoren t.a.v. bijvoorbeeld de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en forensische zorg en voor verpleging, verzorging en zorg thuis.

#### **4. Hoe, aan wie en met welke frequentie wordt verslag van bevindingen gedaan**

De toezichthouder doet jaarlijks verslag van de bevindingen en legt verantwoording af over de werkzaamheden. Dit jaarverslag zal worden aangeboden aan het college en ter informatie aangeboden aan de gemeenteraad en de adviesraad sociaal domein. De bevindingen zullen tevens worden teruggekoppeld aan het team beleid van de afdeling Samenleving. Op deze wijze kunnen lessen worden getrokken in het kader van beleid en de toekenning van voorzieningen.

Bij de rapportage worden tevens voorstellen gedaan voor de speerpunten van het daaropvolgende jaar en eventuele wijzigingen in het toezichtkader vastgesteld.

#### **5. Hoe wordt samengewerkt met o.a. de Inspectie voor de gezondheidszorg (IGZ), de inspectie jeugdzorg (IJZ) en met de andere toezichthouders in de (sub)regio.**

Er dienen afspraken gemaakt te worden over gegevensuitwisseling en het gebruik van die gegevens ten behoeve van het toezicht en de afhandeling van calamiteiten. Gemeenten en IGZ zijn samen verantwoordelijk voor toezicht op zorg thuis. Bij de IGZ ligt de nadruk op langdurige (intensieve) zorg thuis, bij de gemeente op ondersteuning thuis. Verzorging en verpleging vallen ook onder toezicht van de IGZ. Voor een integrale aanpak is samenwerking met de IGZ daarom belangrijk. Ook samenwerking met de IJZ kan aan de orde zijn.

In 2015 worden samenwerkingsafspraken gemaakt met de Rijksinspecties. De verwachting is dat dit op landelijk niveau gebeurt, waarbij de kwaliteitswerkgroep VNG-G32 kartrekker zal zijn. Wij zullen aanhaken bij de landelijke ontwikkelingen. Daarnaast zal samenwerking gezocht worden met de regionale toezichthouders.

## BIJLAGE 1

### Overzicht bestaande kwaliteitseisen

#### 1. Wettelijke kwaliteitseisen:

##### • **Wmo 2015:**

Waar ondersteuning van mensen is geboden, dient deze samen met hun sociale netwerk georganiseerd te worden, en waar professionele ondersteuning noodzakelijk is, dient de kwaliteit van deze ondersteuning te zijn gewaarborgd. Waar het uiteindelijk om gaat, is of de burger voldoende in staat is tot zelfredzaamheid en participatie en hoe hij de kwaliteit van zijn leven ervaart (MvT Wmo 2015, p. 43).

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is (art. 3.1 lid 1 Wmo 2015). Het voldoen aan kwaliteitsstandaarden maakt daarvan deel uit (MvT Wmo 2015, p 46). Een voorziening wordt in ieder geval:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (Art. 3.1 lid 2 Wmo 2015)

De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. (art. 3.3 lid 1 Wmo 2015). De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode (art. 3.3. lid 2 Wmo 2015).

Aanbieder worden verplicht om voor personen die beroepsmatig in contact kunnen komen met cliënten, een verklaring omtrent het gedrag te hebben (VOG) (MvT Wmo 2015, p. 49). Dit geldt voor eventuele derden die worden ingezet, maar niet voor vrijwilligers of stage medewerkers.

Indien gemeenten in hun verordening hebben opgenomen dat aanbieders een klachtregeling en/of medezeggenschapsraad moeten hebben dan treft de aanbieder:

- Een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
- Een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn (art. 3.2 lid 1 sub a en b Wmo 2015)

##### • **Kwaliteitseisen Verordening gemeente Katwijk**

De gemeente Katwijk heeft het deel van de modelverordening VNG betreffende de kwaliteitseisen grotendeels integraal overgenomen.

#### Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:

- a. Het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de client;
  - b. Het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
  - c. Erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard;
2. Het college kan bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen.
  3. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van deze eisen door periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek, en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

#### Klachtregeling

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van de door het college gecontracteerde instellingen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

#### Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van de door het college gecontracteerde instellingen.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden kan het college nadere regels treffen ten aanzien van medezeggenschap en ziet het college toe op de naleving van de medezeggenschapsregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders en een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

- **Kwaliteitseisen opgenomen in de overeenkomsten voor het leveren van de maatwerkvoorziening Begeleiding, Begeleiding bij de huishouding (BBH) en Begeleiding voor overgangsccliënten (MBO)**

#### Algemene kwaliteitseisen (opgenomen in alle drie de overeenkomsten)

1. Visie: participatie en zelfredzaamheid zijn het doel, eigen kracht van inwoners en hun omgeving zijn het vertrekpunt, de mogelijkheden van inwoners staan centraal, partijen werken vraaggericht en resultaatgericht, partijen hebben oog voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
2. Partijen houden zich bij het realiseren van de visie rekening met het overgangsrecht waarbij inwoners die voor 1 januari 2015 al recht hebben op een voorziening begeleiding, dagbesteding en/of kortdurend verblijf, deze tot afloop van hun indicatie in het Besluit of tot aan herindicatie kunnen gebruiken.
3. Het maatwerk bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een inwoner opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Het maatwerk wordt ingezet als een inwoner over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.
4. Resultaat: een door gemeente op het niveau van inwoner benoemde doelstelling, te bereiken met de maatwerkvoorziening begeleiding, bestaande uit:
  - a. Het begeleiden van inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
  - b. Het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van inwoner; of
  - c. Het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van inwoner.

5. Gemeente controleert steekproefsgewijs of aanbieders de maatwerkvoorziening uitvoeren zoals uitgewerkt in het besluit en de dienstverleningsopdracht. Als gemeente constateert dat aanbieder toerekenbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, stelt hij aanbieder schriftelijk in gebreke. Aanbieder krijgt dan de mogelijkheid om binnen een redelijke, door gemeente te bepalen termijn zijn verplichtingen alsnog na te komen. Komt aanbieder ook daarna zijn verplichtingen niet na, dan trekt gemeente de dienstverleningsopdracht in.
6. Aanbieder voldoet bij het uitvoeren van de maatwerkvoorziening aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in bijlage 2 van de overeenkomst. Dit zijn de volgende voorwaarden:
  - a. Aanbieders leveren zorg aan inwoners in functies, uren, dagdelen en etmalen zoals binnen de Besluiten AWBZ en zorgplannen van de Inwoners is vastgesteld.
  - b. Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's. Partijen beoordelen jaarlijks aan de overlegtafel genoemd in de COB-overeenkomst de beschikbare bcp's. In te zetten vrijwilligers dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
  - c. Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de MBO de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWMO) uit.
  - d. De volgende, niet limitatieve, lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de overeenkomst:
    - De Wmo 2015
    - De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
    - De Wet bescherming persoonsgegevens;
    - Het Burgerlijk wetboek;
    - De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst;
    - De Mededingingswet.
  - e. Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
  - f. Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de MBO voor een of meer inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt.
  - g. Aanbieder stelt gemeente in kennis van ieder openbaar rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende aanbieder is uitgebracht met betrekking tot de MBO uitgevoerd voor gemeente. Aanbieder stelt van niet openbare rapporten de conclusies ter beschikking
  - h. Aanbieders leveren in januari 2016 een totaalrapportage van ontvangen klachten over de geboden MBO naar aard en oorzaak inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
  - i. Prestatieindicatoren monitoring overeenkomst
7. Aanbieder garandeert dat hij de maatwerkvoorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van inwoner om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van dit maatwerk.
8. In de dienstverleningsopdracht beschrijft de gemeente onder andere de verplichting tot het opstellen van een plan van uitvoering waarin aanbieder, in samenspraak met inwoner, benoemt:

- a. Zorginhoudelijke gedeelte (welke dienst ingezet wordt ter verwezenlijking van het door gemeente gestelde resultaat)
- b. Procesafspraken (afspraken waar inwoner zich aan te houden heeft richting aanbieder, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden).

- **Voorwaarden inkoopcontracten gemeente Katwijk (aanbesteding)**

In de (zorg)overeenkomsten met de zorgaanbieders zijn kwaliteitseisen opgenomen.

## **2. Onderzoek naar kwaliteit in algemene zin:**

Er is ruimte in de wet om onderzoek te doen naar kwaliteit in algemene zin. Daar geeft het Wmo-toezicht verder invulling aan. De VNG heeft hiermee een start gemaakt door het opstellen van de basisset kwaliteitseisen. Dit is een eerste stap in het verder operationaliseren van de wettelijk geformuleerde kwaliteitseisen. Hierop zal worden voortgebouwd, waarbij ook kwaliteitseisen, zoals vastgelegd in de wet, verordeningen, contracten en subsidievoorwaarden van gemeente meegenomen zullen worden.

Daarnaast is de verwachting dat in de komende jaren cliëntorganisaties en andere branche-, beroeps- en belangorganisaties hun krachten gaan bundelen om de open normen die in de wet staan in te vullen.

- **Basisset kwaliteitseisen VNG**

De basisset kwaliteitseisen VNG is voor alle Wmo-ondersteuning niet zijnde hulpmiddelen. Het is eenaanvulling op de modelverordening en gericht op zeer kwetsbare burgers. Er is geen onderscheid gemaakt in soort ondersteuning of in aandoening gerelateerde doelgroepen.

Bij de vormgeving van de kwaliteitseisen zijn de volgende uitgangspunten leidend geweest:

1. *De cliënt heeft de regie*
  - Het professioneel handelen is gericht op het behoud, het herstel en het versterken van de eigen regie van de cliënt en het verstrekken van het sociale netwerk en de veerkracht
  - Welke ondersteuning nodig is, wordt in samenspraak met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd.
2. *De ondersteuning is veilig*
  - De relatie tussen cliënt en professional is voor de cliënt vertrouwd en stabiel.
  - De professional is in staat ervoor te zorgen dat de relatie voor beiden veilig is zowel lichamelijk als mentaal.
  - Er is overeenstemming met de cliënt over welke informatie gedeeld wordt en met wie. Met in achtneming van de privacywetgeving.
  - De professional onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid in de leefsituatie en het sociale netwerk van de cliënt. Conform de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
3. *De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten*
  - De professional heeft de kennis, houding en vaardigheden voor de betreffende hulpvraag en cliënt en onderhoudt deze.
  - De ondersteuning van de professional in relatie met de cliënt is aantoonbaar gericht op het behalen van de afgesproken resultaten en dit wordt geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.
  - De professional is op de hoogte van de andere hulpverleners die bij een cliënt betrokken zijn.
  - Bij de toegang wordt bepaald waar een eerste verantwoordelijke ondersteuner wordt aangewezen. Dit is een professional in dienst van een aanbieder of het toegangslotet.

- De organisatie heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert en waarvan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger op de hoogte zijn.

<i>Model basisset kwaliteitseisen voor zeer kwetsbare burgers</i>
<i>Deskundig personeel (nader in te vullen per soort dienstverlening of ondersteuningstraject)</i>
<i>Eerstverantwoordelijke ondersteuner als aanspreekpunt voor client en directe omgeving (beleggen bij het toegangslot of bij een aanbieder)</i>
<i>Ondersteuningsplan per cliënt (bevat behoeften, doelen, afgesproken inzet, wijze van evalueren en evaluatiemomenten)</i>
<i>Rapportages over resultaten (bevat gerealiseerde tussenstappen, op- en afschaling van inzet)</i>
<i>Meten tevredenheid cliënten (bij voorkeur geen aparte vragenlijsten maar onderdeel van afgesproken traject (digitaal dubbel gebruik van gegevens)</i>
<i>Kwaliteitsbeleid (essentie is organisatie heeft zicht op prestaties en doet aan continue verbetering)</i>

- **Kwaliteitsindicatoren IGZ**

Er zijn verschillende rapporten van de IGZ die aanknopingspunten bieden om het toezichtkader invulling te geven. Deze zullen worden opgezocht en geselecteerd op bruikbaarheid voor deze nieuwe toezichtssituatie.

Voor alle voorzieningen gelden sowieso de volgende kwaliteitseisen:

- De cliënt heeft de regie
- De ondersteuning is veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt
- De ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten
- De ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die cliënt ontvangt.

## **BIJLAGE 2**

### **Bevoegdheden toezichthouder Wmo**

De toezichthoudend ambtenaar Wmo 2015 is een toezichthouder als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. De plichten en bevoegdheden van de toezichthoudend ambtenaar om zijn toezicht te kunnen uitvoeren zijn wettelijk vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

Het gaat hierbij om de volgende (algemene) plichten:

- Legitimatieplicht (artikel 5:12)
- Verplichting het evenredigheidsbeginsel in acht te nemen (artikel 5:13)

Daarnaast gaat het om de volgende bevoegdheden:

- Bevoegdheid tot het betreden van plaatsen met uitzondering van een woning als de bewoner daarvoor geen toestemming heeft gegeven, en zo nodig de sterkte arm daarbij in te zetten (artikel 5:15)
- Bevoegdheid inlichtingen (artikel 5:16) en inzage van zakelijke gegevens en bescheiden (artikel 5:17) te vorderen.

Verder is iedereen verplicht aan een toezichthouder binnen een gestelde termijn alle medewerking te verlenen die hij redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden (artikel 5:20), zij het dat daarbij een beroep kan worden gedaan op een beroepsgeheim.

In afwijking van artikel 5:20 Awb is de toezichthouder Wmo op grond van artikel 5.1.5 Wmo 2015 bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens (zoals inzage van dossiers) voor zover dat noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak. Het gaat hier om dossiers zoals die met betrekking tot cliënten worden opgesteld door aanbieders die ondersteuning leveren. De toezichthouder zal een voornemen tot inzage moeten toetsen aan het noodzakelijkheidsvereiste en het proportionaliteitsvereiste.