



Adviesraad

SAMENLEVINGSZAKEN MAASSLUIS

Postbus 55
3140 AB Maassluis

T 010 – 593 1905
E info@adviesraadsamenlevingszakenmaassluis.nl
I www.adviesraadsamenlevingszakenmaassluis.nl

Burgemeester en Wethouders van de gemeente
Maassluis
Copy: Gemeenteraad Maassluis

uw kenmerk datum 18 mei 2015
ons kenmerk mei 2 2015 bijlage(n)
onderwerp Advies inzake de nota “Naar een structureel kader voor toezicht en handhaving”

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

De Adviesraad Samenlevingszaken (AS) voldoet graag aan uw verzoek om advies te geven over de nota “Naar een structureel kader voor toezicht en handhaving”, op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015. Het advies is voorbereid en geschreven door de werkgroep WMO o.l.v. Sandra Mauwer.

Voordat wij verder ingaan op ons advies willen wij u meegeven de nota nog onvoldoende concreet te vinden. Ook is de nota onduidelijk en moeilijk leesbaar voor de burger. Dit knelt des te meer omdat de kwetsbare burger in een crisissituatie op een snelle en toegankelijke manier deze informatie moet kunnen vinden.

Bij de Adviesraad leven nog vele vragen. Deze zijn opgenomen in dit advies.

Onze eerste, algemene, aanbeveling is dan ook de nota verder te concretiseren en toegankelijker te maken. Uiteraard willen wij dan in 2^e instantie de nota nogmaals behandelen.

De inhoud van het advies bestaat uit de volgende items:

- 1) Algemene opmerkingen
- 2) Vragen en aanbevelingen t.a.v. de nota
- 3) Belangrijkste aanbevelingen

N.B: Citaten uit de nota zijn schuin gedrukt.

1)ALGEMENE OPMERKINGEN

a)

De gemeente is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de wet. Hiervoor heeft zij kwaliteitseisen opgenomen in de verordening.

Om het geheel goed te begrijpen is het m.a.w. nodig de verordening er bij te pakken om te bezien of met name het toezicht op de dagelijkse praktijkuitoefening wel goed in elkaar steekt. In gesprek met beleidsambtenaar WMO heeft de werkgroep (WMO v/d AS) begrepen dat de gemeente, voor wat betreft de ervaringen tot op heden, alleen nog gesproken heeft met het ROGplus en de zorgaanbieders zelve. Dit maakt het moeilijk het complete plaatje te zien (dat van zowel aanbieder als gebruiker). De gebruiker lijkt nog niet/te weinig te zijn gehoord, hetgeen, om een objectief beeld te kunnen vormen, wel noodzakelijk is.

b)

De gemeente heeft het ROGplus verantwoordelijk gemaakt voor de dagelijkse uitvoeringspraktijk. Het ROGplus heeft hierin een afgeleide verantwoordelijkheid van de gemeente.

Dat is een grote verantwoordelijkheid voor wat betreft het welzijn van de kwetsbare burger en een juiste uitgave van de beschikbare middelen. Het ROGplus contracteert en ziet toe op naleving. In feite controleert zij in deze haar eigen beleid. Als het ROGplus bij het contracteren “niet goed heeft opgelet” moet zij haar eigen fouten herstellen en hierover openheid van zaken geven aan de gemeente. Hoe gemakkelijk zal zij dit doen in alle openheid en kwetsbaarheid?

c)

De gemeente gaat uit van goede trouw in de uitvoering bij aanbieders van voorzieningen.

“zorgaanbieders zullen zich van nature inspannen om geen overtredingen te begaan of normen te overschrijden”.

Dit is op zich een goede houding, echter de praktijk heeft laten zien dat het desondanks toch fout kan gaan. Preventief toezicht en snel kunnen ingrijpen zijn en blijven daarom belangrijk.

d)

Het externe toezicht is/wordt uitbesteed aan een viertal ambtenaren van de gemeente Rotterdam.

Betekent dit toezicht op het toezicht van het ROGplus? Het is goed het toezicht buiten de drie gemeenten MVS en toch dichtbij te beleggen. Een ambtenaar heeft vanuit zijn positie verschillende rechten die noodzakelijk zijn om vereiste toezichthoudende taken te kunnen uitvoeren. De vraag is echter welke waarborgen zijn ingebouwd om deze ambtenaren echt onafhankelijk te laten zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een positie en bevoegdheden zoals die van de ombudsman.

e)

De positie van het ROGplus is een bijzondere. Veel hangt af van de manier waarop zij haar taken uitvoert: 1) inkoop en contractering, 2) uitvoering en 3) kwaliteitscontrole. Als het bij het ROGplus goed gaat, zal het over het algemeen wel goed gaan. De positie van de cliëntenraad van het ROGplus is zeer belangrijk. De AS wil (nogmaals) aanbevelen:

- deze cliëntenraad toch echt snel in te richten,
- de cliëntenraad mandaat te geven om op genoemde drie punten te adviseren (dat betekent dat zij hier voldoende kennis van en inzicht in moeten hebben),
- de toezichthouder ook regelmatig gesprekken te laten voeren met de cliëntenraad waarbij ook deze drie punten aan de orde komen.

f)

De rol van cliëntenraden in het algemeen (niet alleen die van het ROGplus) wordt gemist in het geheel. De AS doet aanbeveling niet alleen jaarlijks gesprekken te voeren met de instanties zelve, maar ook een weg te zoeken waarin voeling wordt gehouden met cliëntenraden. In eerste instantie zou dat beperkt kunnen blijven tot de cliëntenraad van ROGplus.

2) VRAGEN EN AANBEVELINGEN T.A.V. DE NOTA

1.1

De gemeenten MVS hebben dit externe toezicht tijdelijk (tot 1 september 2015) belegd bij de gemeente Rotterdam. Gemeenten in de Rijnmondregio onderzoeken de mogelijkheden om het toezicht structureel bij de GGD te beleggen.

Vragen:

- Welke functionaris wordt hiervoor aangesteld met welke competenties en bij welke afdeling?
- Idem, na september 2015?
- Wat is de reden dat juist de GGD naar voren wordt geschoven?

1.2.1

Het college ziet toe op naleving van deze eisen door periodieke overleggen met aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Vraag:

Door wie wordt dit cliëntervaringsonderzoek gedaan? Door de gemeente Maassluis of door de gemeente Rotterdam?

Aanbeveling:

Laat het cliëntervaringsonderzoek door een onafhankelijke partij uitgevoerd worden.

1.2.4

De algemene voorzieningen worden via subsidie gefinancierd. In de subsidieovereenkomst wordt impliciet benoemd wat de kwaliteitsnorm is waar de aanbieder aan moet voldoen.

Aanbeveling:

Neem de kwaliteitsnorm niet impliciet maar expliciet op in de subsidieovereenkomst. Dat maakt toezicht op de uitvoering of het inzicht voor cliëntenraden eenvoudiger en voorkomt misverstanden.

1.3

Onafhankelijkheid heeft betrekking op de materiele onafhankelijkheid van de toezichthoudende ambtenaar.

De onafhankelijkheid van de toezichthouder is een punt van aandacht. Feitelijk moet een toezichthouder ook "in de geest" los kunnen staan van de organisatie.

Vragen:

- Is dit mogelijk voor een ambtenaar die aangestuurd wordt door de gemeente?
- Wie is de leidinggevende van deze ambtenaar?
- Waarop en door wie wordt deze beoordeeld?

Aanbeveling:

Leg de rol en het mandaat van de toezichhoudende ambtenaar en zijn/haar beoordeling helder vast en laat deze voor iedereen zichtbaar zijn.

1.5.3

Wanneer prioritering wordt aangegeven in het toezicht is er sprake van risico gestuurd toezicht.

Vragen:

- Wat wordt hiermee bedoeld?
- Worden er bij risico gestuurd toezicht meer toezichthouders ingezet?

Aanbeveling:

Graag duidelijker formuleren

Of en welk onderscheid gemaakt wordt, is een bestuurlijke afweging.

Vraag:

Hoe verhoudt zich dat met de onafhankelijkheid van de toezichthouder?

Hoofdstuk 2

Als de toezichthouder zaken aantreft die de kwaliteit en continuïteit van WMO-voorzieningen sterk onder druk zetten, kan de gemeente de aanbieder sancties opleggen.

Vragen:

- Gebeurt dit altijd op advies van de toezichthouder of in overleg met deze?
- Is hierin sprake van transparantie?: Zijn de sancties vooraf bekend?

2.1.2

Bovendien geldt voor personeel dat zij een vog-verplichting hebben voor personen die beroepsmatig in contact komen met cliënten.

Aanbeveling:

Vermeld wat een "vog-verplichting" is.

2.1.7

Maatregelen worden opgelegd door de sanctionerende instantie.

Vraag:

Is de gemeente de sanctionerende instantie of zijn er nog andere?

De sanctionerende instantie gaat na of de maatregel wordt uitgevoerd.

Vraag:

Is dit een taak van de gemeente of van de onafhankelijke toezichthouder?

Aanbeveling:

Laat dit de taak van de toezichthouder zijn.

2.1.8

Om willekeur of subjectiviteit te voorkomen, kijkt een collega-toezichthouder mee voordat een maatregel wordt opgelegd. Pas als beide toezichthouders tot de conclusie komen dat betreffende maatregel gerechtvaardigd is, kan de toezichthouder de gemeente adviseren om een maatregel op te leggen. Het college stelt het type maatregel vervolgens vast.

Vragen:

- Wordt hiermee bedoeld dat de toezichthouder samen met een collega-toezichthouder de gemeente adviseert tot het opleggen van een sanctie?

- Kan de gemeente dit ook zelf doen zonder bemoeienis van de toezichthouder?
- Wie stelt het type maatregel uiteindelijk vast? Het college of de gemeenteraad?

Aanbeveling:

Omschrijf duidelijker wie de sanctionering oplegt en hoe dit proces verloopt.

2.2

Om bovenstaande uitgangspunten in praktijk te brengen volgen de gemeenten MVS bij het handhaven de beproefde methodiek van de Inspectie Gezondheidszorg. Deze methodiek kent vier wegingsfactoren aan de hand waarvan-praktisch en objectief- tot een maatregel gekomen wordt, enz..

Vragen:

- Hoe gaat dit in de praktijk?
- Adviseert de toezichthouder de gemeente als het gaat over het al of niet opleggen van een sanctie?
- Adviseert de toezichthouder ook over de vorm van de sanctie of beslist de gemeente daar zelf over?

Aanbeveling:

Omschrijf duidelijker hoe het proces verloopt.

2.3.1

Het kan voorkomen dat een beroepsbeoefenaar in de situatie kan komen dat deze met zijn handelen een strafrechtelijke norm overschrijdt. Er kan dan een opsporingsverzoek uitgevoerd worden of aangifte gedaan worden bij het OM.

Vragen:

- Door wie wordt het opsporingsverzoek uitgevoerd? De politie?
- Wie doet aangifte bij het OM?

2.3.3

Voorts kan de gemeente een aantal corrigerende maatregelen opleggen aan de overtreder. Bij de constatering volgt er een kritisch gesprek met de overtreder met daarin een officiële waarschuwing.

Vraag:

Ook hier weer de vraag: legt de gemeente maatregelen op, op advies van de toezichthouder?

Daarnaast kan de gemeente er voor kiezen om de overeenkomst met de zorgaanbieder te beëindigen en eventuele aanbestedingen in de nabije toekomst uit te sluiten.

Aanbeveling:

Onderzoek tevens wat in dit soort gevallen de rol van het ROGplus is geweest in de drie onderdelen inkoop, uitvoering en controle.

Indien de overtreder zijn fouten blijft herhalen, kan er eventueel voor worden gekozen om de formele documenten van de zorgaanbieder te publiceren op internet. Hier gaat een afschrikwekkende werking van uit

Vraag:

Dit is een zeer ingrijpende keuze. Wie neemt hierover de beslissing?

3.1.2

Ook voor burgers is het belangrijk inzicht te hebben in de kwaliteit van WMO-voorzieningen, als grondslag voor een geïnformeerde keuze voor een WMO-aanbieder. Deze redenen maken het noodzakelijk om resultaten van toezicht en handhaving te publiceren.

Aanbeveling:

Informeer de burgers, in het gesprek dat voorafgaand aan de verstrekking wordt gevoerd op een laagdrempelige manier, over de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de (uitvoering van) de voorziening, de rol van de cliëntenraad of de mogelijkheid van een klachtenprocedure.

3.1.4

Als gevolg van de onafhankelijkheid van de toezichthouder, hebben betrokken partijen geen inspraak in de vraag of en hoe iets gerapporteerd wordt.

Vraag:

Kan er door betrokken partijen wel bezwaar gemaakt worden over de rapportage?

3.1.5

De complexiteit van zaken en de grote belangen van betrokken partijen maken dat bij rapporteren meer gewicht gegeven wordt aan volledigheid dan aan tijdigheid.

Aanbeveling:

“Volledigheid voor tijdigheid” klinkt logisch, maar het is verstandig dit per geval af te wegen. Populair gezegd kan je onderzoeken tot je een ons weegt, echter als er sprake is van een onhoudbare situatie, dan zou men zowel alvast een melding kunnen doen (om erger te voorkomen) als daarnaast het onderzoek verder in alle zorgvuldigheid afronden.

3.2

Ten aanzien van *ontvangers van rapportages*.

Aanbeveling:

Denk bij de informatieoverdracht aan de cliëntenraden.

Bijlage 1:

Calamiteitenoverleg

Vragen:

- Zo te lezen neemt de toezichthouder geen deel aan dit overleg. Waarom niet? Het is toch verstandig om juist deze onafhankelijke persoon er bij te betrekken? Want wie beslist er dan uiteindelijk?
- Er wordt weinig gezegd over de rol van de inspectie van de gezondheidszorg. Voorheen waren (of misschien nog steeds?) zorgverleners altijd verplicht (ernstige) calamiteiten te melden bij deze inspectie. Hiervoor zijn officiële meldingsformulieren opgesteld. Gaat de landelijke overheid deze taak nu ook bij de gemeente neerleggen?

Onderzoek/Evaluatie

Vraag:

Wordt er bij het calamiteitenonderzoek een bepaalde methodiek gevolgd, zoals bijvoorbeeld de “Prisma-methode”?

3)BELANGRIJKSTE AANBEVELINGEN

- a) Leg duidelijker uit wat de rol/taak/verantwoordelijkheid van de toezichthouder en wat die van de gemeente is in verschillende situaties (zie in dit advies pagina 2 bij d, pagina 3 bij 1.1 en bij 1.3, pagina 4 bij 2.1.7 en 2.1.8 en pagina 5 bij 2.2 en 2.3.3).
- b) Neem de positie en rol van het ROGplus mee in de nota (zie in dit advies pagina 2 bij b, pagina 2 bij e en pagina 5 bij 2.3.3).
- c) Vergeet de waardevolle input en rol van de cliëntenraden niet, met name die van het ROGplus. Informeer en rapporteer naar de cliëntenraden (zie in dit advies pagina 2 bij e, pagina 3 bij f, pagina 6 bij 3.2).

Met bovenstaande vragen en aanbevelingen hoopt de AS u van dienst te kunnen zijn. Wij zien uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,

Bart Luttik, voorzitter Adviesraad Samenlevingszaken Maassluis