

## Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit WMO en Participatie 2016

De gemeenteraad van de gemeente Leeuwarden:

Gelet op:  
Artikel 147 Gemeentewet;  
De wet maatschappelijke ondersteuning  
De participatiewet

Besluit

Vast te stellen de:

Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit WMO en Participatie 2016

Deze verordening is vastgesteld op 12 september 2016.

### HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- a) College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leeuwarden;
- b) Formele ondersteuning: ondersteuning door een professionele instelling op basis van een persoonsgebonden budget;
- c) Houder: de natuurlijke persoon die verantwoordelijk is voor de in stand houding van de instelling;
- d) Informele ondersteuning: ondersteuning door het eigen netwerk van een cliënt op basis van een persoonsgebonden budget;
- e) Instelling: een instelling die ondersteuning levert vallende onder de werkingssfeer van de Wmo 2015;
- f) PGB-aanbieders: een houder dan wel een instelling die ondersteuning verleend aan een cliënt met een persoonsgebonden budget;
- g) Register: het register zoals bedoeld in hoofdstuk 4 van deze verordening;
- h) Sociaal werkers: medewerkers van de organisatie belast met het ontvangen van meldingen dan wel het doen van onderzoek als bedoeld in 2.3.1, 2.3.2 en 2.3.4 van de Wmo 2015;
- i) Toezichthouder: de ambtelijk toezichthouder als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015 belast met het houden van toezicht op de naleving van het gestelde in of krachtens de Wmo 2015;
- j) Uitvoerder: de natuurlijke persoon die de ondersteuning feitelijk biedt;
- k) Voorziening: de door de instelling geëxploiteerde vorm van ondersteuning;
- l) Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;

### HOOFDSTUK 2 Toezicht op de naleving van deze verordening

#### Artikel 2 Reikwijdte

1. De verordening heeft betrekking op de ondersteuning die op grond van de Wmo 2015 wordt verstrekt en de ondersteuning die wordt geboden door derden op grond van de Participatiewet teneinde iemand te activeren.
2. De verordening heeft zowel op de ondersteuning die als zorg in natura door de gemeente Leeuwarden wordt verstrekt als op basis van een persoonsgebonden budget door de gemeente Leeuwarden wordt bekostigd betrekking.
3. De verordening heeft tevens betrekking op alle mogelijke verschijningsvormen van ondersteuning die onder de werkingssfeer van de Wmo 2015 en de Participatiewet vallen.

#### Artikel 3 Toezicht

1. Het college ziet toe op de naleving van de bij of krachtens deze verordening gestelde regels.
2. Het college wijst daartoe ambtelijk toezichthouders als bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015 aan die zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het gestelde in of krachtens de Wmo 2015.
3. De toezichthouder onderzoekt of de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de bij of krachtens de in deze verordening gestelde regels.
4. Onverminderd het eerste lid onderzoekt de toezichthouder in redelijkheid op grond van steekproeven jaarlijks of de exploitatie van instellingen in overeenstemming is met de bij of krachtens de artikelen van de in deze verordening gestelde regels.

5. Naast het onderzoek, bedoeld in het eerste en tweede lid, kan de toezichthouder als daar aanleiding toe is incidenteel onderzoek verrichten naar de naleving door een houder van de bij of krachtens de artikelen van deze verordening.

6. Indien tijdens een onderzoek als bedoeld in het tweede tot en met het vierde lid tekortkomingen zijn geconstateerd kan de toezichthouder nadien een of meer nadere onderzoeken verrichten.

7. Voor zover een instelling in een woning is gevestigd, zijn de toezichthouders ter uitvoering van de taken, bedoeld in het eerste lid, bevoegd zonder toestemming van de bewoners in die woning binnen te treden.

#### Artikel 4 Inspectierapport

1. De toezichthouder legt zijn oordeel naar aanleiding van een onderzoek als bedoeld in artikel 3 vast in een inspectierapport.

2. Indien de toezichthouder oordeelt dat door de houder de bij of krachtens de in deze verordening gestelde regels niet zijn of zullen worden nageleefd, vermeldt hij dat in het rapport.

3. Alvorens het rapport vast te stellen, stelt de toezichthouder de instelling in de gelegenheid van het ontwerprapport kennis te nemen en daarover zijn zienswijze kenbaar te maken. De toezichthouder vermeldt de zienswijze van de instelling in een bijlage bij het rapport. Dit lid is niet van toepassing op een inspectierapport dat wordt opgesteld naar aanleiding van een onderzoek als bedoeld in artikel 1.62, vijfde lid.

4. De toezichthouder zendt het inspectierapport, bedoeld in het eerste lid, onverwijld aan de instelling.

5. De toezichthouder maakt het inspectierapport uiterlijk drie weken na de vaststelling daarvan openbaar.

#### Artikel 5 Aanvullende regels

Het college kan nadere regels stellen omtrent de door de toezichthouder te hanteren werkwijze voor een onderzoek als bedoeld in deze verordening.

### HOOFDSTUK 3 Gemeentelijk ingrijpen

#### Artikel 6 Schriftelijke aanwijzing

1. Het college van de gemeente waarvan cliënten gebruik maken van een voorziening van een instelling kan de houder een schriftelijke aanwijzing geven indien de bij of krachtens deze verordening gestelde regels niet of in onvoldoende mate worden nageleefd.

2. In een aanwijzing als bedoeld in het eerste lid geeft het college met redenen omkleed aan op welke punten de in het eerste lid bedoelde voorschriften niet of in onvoldoende mate worden nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.

3. De toezichthouder kan een schriftelijk bevel geven aan een instelling indien hij oordeelt:

a) dat de kwaliteit van een instelling zodanig tekortschiet dat het nemen van maatregelen redelijkerwijs geen uitstel kan lijden; of;

b) dat de kwaliteit van een instelling zodanig tekort schiet, en daardoor het risico bestaat dat ook de kwaliteit van de instelling in gevaar komt, dat het nemen van maatregelen redelijkerwijs geen uitstel kan lijden.

4. Het bevel, bedoeld in het derde lid, heeft een geldigheidsduur van zeven dagen, welke door het college kan worden verlengd.

5. De houder neemt de maatregelen binnen de bij de aanwijzing onderscheidenlijk het bevel gestelde termijn.

#### Artikel 7 Niet opvolgen schriftelijke aanwijzingen

1. Het college kan de houder verbieden de exploitatie van een voorziening voort te zetten, zolang hij een bevel of aanwijzing niet opvolgt en het opleggen van een last onder bestuursdwang niet mogelijk is.

2. Indien uit een onderzoek als bedoeld in artikel 3 of anderszins blijkt dat de instelling naar verwachting niet dan wel niet langer aan de bij of krachtens deze verordening gegeven voorschriften zal voldoen, kan het college zolang die situatie zich voordoet, de houder verbieden dat de voorziening in exploitatie te nemen of te houden.

#### Artikel 8 Melding in het register

1. Indien het college de houder in het kader van het toezicht op de naleving van de verplichtingen zoals neergelegd in het afwegingsoverzicht van deze verordening:

a) een sanctie als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht oplegt;

b) een aanwijzing of een bevel als bedoeld in artikel 6 geeft,

c) een cliëntenstop of een verbod tot exploitatie als bedoeld in artikel 10 van de verordening oplegt;

d) een vordering tot medewerking als bedoeld in artikel 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht doet, of;

e) een bestuurlijke boete als bedoeld in artikel 11 van de verordening oplegt;

wordt daarover een vermelding opgenomen in een door het college te onderhouden register zodra dit besluit onherroepelijk is.

2. De vermelding, bedoeld in het eerste lid, betreft het karakter van de sanctie of van de maatregel, alsmede een beschrijving van de verplichting die niet is nagekomen.
3. Op verzoek verstrekt het college een afschrift van het besluit, bedoeld in het eerste lid, waarin de tot natuurlijke personen herleidbare gegevens, geanonimiseerd worden, met uitzondering van het woonadres van de houder wanneer opvang plaats vindt op dat woonadres.

#### Artikel 9 Herstelsancties

1. Indien gebleken is dat niet wordt voldaan aan een of meer kwaliteitseisen start het college een herstellend traject. Dit traject is gericht op de beëindiging van de overtreding(-en) en voorkoming van herhaling van de overtreding(-en).
2. Bij het uitvoeren van het herstellend traject hanteert het college de volgende stappen:
  - a) Stap 1: aanwijzing;
  - b) Stap 2: last onder dwangsom/last onder bestuursdwang;
3. Indien de overtreding hiertoe aanleiding geeft, kan het college besluiten om een bepaalde stap of bepaalde stappen van het herstellende traject over te slaan dan wel meerdere keren toe te passen.
4. De duur van de hersteltermijn is afhankelijk van de prioriteit die is toegekend aan de kwaliteitseis zoals afgeleid kan worden uit het afwegingsoverzicht dat als bijlage is opgenomen.
5. Bij het opleggen van een aanwijzing gelden de volgende hersteltermijnen:
  - a) Prioriteit hoog: maximaal 4 weken;
  - b) Prioriteit gemiddeld: maximaal 8 weken;
  - c) Prioriteit laag: maximaal 24 weken.

#### Artikel 10 Verscherpt toezicht

1. Na de in lid 5 van artikel 9 genoemde termijn brengt de toezichthouder opnieuw een bezoek aan de aanbieder.
2. Indien er nog steeds sprake is van onvoldoende kwaliteit komt de aanbieder onder verscherpt toezicht te staan voor een periode van vier weken.
3. De aanbieder wordt hiervan zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gesteld.
4. De aanbieder is gehouden gedurende de periode van het verscherpt toezicht de toezichthouder wekelijks op de hoogte te brengen van de vorderingen, middels een rapportage. De rapportage bevat per constatering in het plan van aanpak de vorderingen en de verwachtingen. De toezichthouder beoordeelt deze wekelijkse rapportage.
5. Voor de duur van het verscherpte toezicht mag de instelling geen nieuwe cliënten meer in zorg nemen.
6. Indien na de periode van verscherpt toezicht er sprake is van onvoldoende kwaliteit wordt de aanbieder zowel mondeling als schriftelijk in gebreke gesteld.
7. Het college kan de onder lid 2 genoemde termijn verlengen met nogmaals vier weken.
8. Indien de instelling na het verstrijken van de onder lid 2 genoemde termijn de onvoldoende kwaliteit niet heeft opgeheven, kan het college de volgende maatregelen opleggen:
  - a) Cliëntenstop;
  - b) Exploitatieverbod.

#### Artikel 11 Bestraffend traject

1. Het college kan per geconstateerde overtreding een bestuurlijke boete opleggen.
2. De hoogte van de boete die het college kan opleggen betreft per overtreding maximaal een bedrag van:
  - a) Bij prioriteit "hoog": € 8.000,- (zegge: achtduizend euro);
  - b) Bij prioriteit "middel": € 4.000,- (zegge: vierduizend euro);
  - c) Bij prioriteit "laag": € 2.000,- (zegge: tweeduizend euro).
3. De boete die het college kan opleggen betreft een maximum. Het college kan ook lagere boete opleggen.
4. Bij de berekening van de bestuurlijke boete als bedoeld in artikel 1.72 wordt voor alle overtredingen het boetebedrag dat is neergelegd in het afwegingsoverzicht als uitgangspunt gehanteerd.
5. Naast de bestuurlijke boete kan het college de maatregel opleggen dat de instelling alle vergoedingen die het heeft ontvangen ten behoeve van de exploitatie van de voorziening terugbetaalt.
6. Het college legt altijd een boeten op indien de instelling in gebreke blijft bij het herstellen van onvoldoende kwaliteit na de periode van het verscherpt toezicht zoals bedoeld in artikel 10.
7. Indien blijkt dat de houder of de instelling bewust verwijtbaar heeft gehandeld, wordt de boete verhoogd tot 130 procent van de in dit artikel genoemde maximale boete.

#### Artikel 12 Recidive

Bij de vaststelling van de boete wordt uitgegaan van:

1. 1,5 maal het onder artikel 8 bepaalde boetebedrag indien een door een bestuurlijke boete te handhaven overtreding plaatsvindt binnen een periode van twee jaar nadat een eerdere overtreding van dezelfde wettelijke norm heeft plaatsgevonden;

2. 2 maal het onder artikel 8 bepaalde boetebedrag indien er sprake is van een derde of volgende overtreding van dezelfde wettelijke norm binnen een periode van twee jaar nadat de daaraan voorafgaande overtreding zich heeft voorgedaan.

#### Artikel 13 Matiging

1. Het college kan besluiten om de bestuurlijke boete te matigen, indien de belanghebbende aannemelijk maakt dat op grond van:

- a) de ernst van de overtreding;
  - b) de mate van verwijtbaarheid;
  - c) de omstandigheden waaronder de overtreding is begaan, of;
  - d) de omstandigheden waarin de overtreder verkeert,
- boete oplegging volgens deze verordening handhaving onevenredig is.

2. Van een situatie als bedoeld in het vorige lid kan in beginsel slechts sprake zijn, indien sprake is van bijzondere omstandigheden waarin bij de vaststelling van deze verordening niet is voorzien.

#### Artikel 14 Samenloop

De totale bij boetebeschikking op te leggen boete bestaat, ingeval er sprake is van meerdere overtredingen, uit de som van de per overtreding berekende boetebedragen.

### HOOFDSTUK 4 Register

#### Artikel 15 Onderhouden van een register

1. Het college onderhoudt een register waarin het de kwaliteit van voorzieningen en instellingen bijhoudt.  
2. Het college maakt een aantekening in het register over een voorziening, een instelling dan wel de houder indien:

- a) cliënten, sociaal werkers, dan wel medewerkers van de gemeente Leeuwarden een redelijkerwijs vermoeden hebben dat in strijd met de bij of krachtens deze verordening gestelde regels wordt gehandeld;
  - b) de toezichthouder constateert dat de exploitatie redelijkerwijs niet plaatsvindt in overeenstemming met de bij of krachtens de in deze verordening gestelde regels;
  - c) het college een maatregel in de zin van artikel 8 van deze verordening oplegt;
3. Indien een aantekening zoals bedoeld in lid 2 onder a van dit artikel niet leidt tot een maatregel in de zin van artikel 8 van deze verordening, vervalt de aantekening automatisch na een periode van 3 jaar.

### HOOFDSTUK 5 Overige verplichtingen

#### Artikel 16 Meldingsplicht

1. De houder, een instelling dan wel een voorziening is verplicht het college te melden dat het niet langer aan de eisen van deze verordening kan worden voldaan of dreigt te kunnen voldoen.
2. Het college treedt na deze melding in overleg met de houder, een instelling dan wel een voorziening over de wijze waarop binnen een redelijke termijn wel aan de eisen van deze verordening kan worden voldaan.

#### Artikel 17 Medewerkingsplicht

1. De houder, een instelling dan wel een voorziening is verplicht mee te werken aan het onder artikel 3 bedoelde onderzoek.
2. Daarbij verschaft de houder, een instelling dan wel een voorziening alle informatie die door de toezichthouder wordt gevraagd.
3. Indien niet aan de verplichting onder lid 1 en 2 wordt voldaan kan het college overgaan tot het doen van gemeentelijk ingrijpen zoals bedoeld onder hoofdstuk 3 van deze verordening.
4. Het gemeentelijke ingrijpen dient proportioneel te zijn ten opzichte van de gegeven verklaringen.

#### Artikel 18 Goede trouw

1. De houder, een instelling dan wel een voorziening is verplicht het college te goeder trouw naar waarheid te verklaren over de kwaliteit van de instelling.
2. Indien niet aan de verplichting onder lid 1 wordt voldaan kan het college overgaan tot het doen van gemeentelijk ingrijpen zoals bedoeld onder hoofdstuk 3 van deze verordening.
3. Het gemeentelijke ingrijpen dient proportioneel te zijn ten opzichte van de gegeven verklaringen.

### HOOFDSTUK 6 Overige bepalingen

#### Artikel 19 PGB-dienstverlening

1. Formele ondersteuning op basis van een persoonsgebonden budget dient te voldoen aan de eisen van deze verordening, met dien verstande dat de uitvoerder wordt beoordeeld als kleine onderneming.

2. Informele ondersteuning op basis van een persoonsgebonden budget dient eveneens te voldoen aan hetgeen in deze verordening is gesteld, met dien verstande dat de uitvoerder niet onverkort hoeft te voldoen aan de eisen van deze verordening, maar aantoonbaar op een andere wijze voldoet aan deze eisen.
3. De toezichthouder maakt over hetgeen in lid 2 in de rapportage afzonderlijk een opmerking over deze alternatieve invulling.

#### Artikel 20 Hardheidsclausule

1. Indien geen nadere regel van kracht is, of indien er naar het oordeel van het college bijzondere omstandigheden zijn, kunnen ontheffingen van de bepalingen van deze verordening worden verleend.
2. Indien geen nadere regel van kracht is, of indien er naar het oordeel van het college bijzondere omstandigheden zijn, kunnen er naast de bepalingen van deze verordening bijzondere verplichtingen worden verbonden.
3. In gevallen, waarin de overige artikelen van deze verordening niet voorzien, beslist het college met kennisgeving aan de gemeenteraad.

#### Artikel 21 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Deze verordening kan worden aangehaald als de " Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit WMO en Participatie 2016"
2. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag volgend op haar bekendmaking.

### BIJLAGE - Afwegingsoverzicht bij de Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit Sociaal Domein

#### 1. Individueel plan

Kwaliteitscriterium	Uitwerking criterium	WVD	JZ	PGB	Kernwaarde	Prioriteit
1.1 Iedere cliënt heeft een persoonlijk individueel plan.	De aanbieder kan aantonen dat iedere cliënt een individueel plan heeft.	1	1	1	Persoonsgericht	hoog
1.2 Met de cliënt worden afspraken gemaakt over de start van de ondersteuning.	De aanbieder kan aantonen dat er afspraken met de cliënt zijn gemaakt over de start van de ondersteuning, waarbij het duidelijk is op welke dag de ondersteuning plaatsvindt en met welke medewerker. De aanbieder kan aantonen dat de cliënt erop wordt geattendeerd dat bij de start van de ondersteuning of het maken van afspraken hierover een derde, zoals een familielid of mantelzorger aanwezig mag zijn. De aanbieder kan aantonen dat de cliënt bij de start van de ondersteuning wordt gewezen op diens rechten en plichten.	1	1	1	Persoonsgericht	middel
1.3 De cliënt heeft de regie over zijn ondersteuningsbehoefte.	De zorgaanbieder kan aantonen dat bij het opstellen van het ondersteuningsplan de cliënt en zijn naasten actief zijn betrokken; de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt zijn vastgelegd.	1	1	1	Persoonsgericht	hoog
1.4 De zorgaanbieder heeft de reikwijdte van de ondersteuning vastgelegd.	De zorgaanbieder kan aantonen dat in het contract of de samenwerkingsovereenkomst inhoud en tijdsbesteding en de afspraken over de momenten van de dag waarop de hulp en/of zorg wordt uitgevoerd zijn vastgelegd. Wanneer sprake is van een lang lopend contract met de zorgaanbieder, dienen evaluatiemomenten met de cliënt te zijn ingepland. Een contract of samenwerkingsovereenkomst opgesteld door de zorgaanbieder dient altijd ondertekend te zijn en het document mag niet ouder zijn dan 1 jaar.			1	Persoonsgericht	hoog
1.5 Het individueel plan bevat doelen die enerzijds zijn afgestemd op de doelen van het ondersteuningsplan van de sociaal werker en anderzijds in samenspraak met de cliënt gemaakt..	De aanbieder kan aantonen dat de doelen zijn afgestemd met de sociaal werker en dat de doelen in samenspraak met de cliënt zijn opgesteld. De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning wordt aangeboden, waarbij rekening is gehouden met alle leefgebieden in de Zelfredzaamheidsmatrix.	1	1	1	Persoonsgericht	hoog
1.6 De inhoud van het individuele plan, waaronder de doelen, worden regelmatig en indien nodig bijgesteld. De aanbieder heeft hierbij aandacht voor veranderingen in de situatie van de cliënt en speelt hier actief op in.	De aanbieder kan aantonen dat het individuele plan minimaal eenmaal per half jaar met de cliënt wordt besproken en met andere betrokken hulpverleners. De aanbieder kan aantonen dat op basis van wijzigingen in de situatie van de cliënt en periodieke evaluaties het individuele plan daar waar nodig bijstelt.	1	1	1	Persoonsgericht	hoog
1.7 De aanbieder is resultaatgericht.	De aanbieder kan aantonen dat ze gericht is op het behalen van de gemaakte afspraken uit het individuele plan en het samenhangende ondersteunings-	1	1	1	Resultaatgericht	hoog

1.8	De aanbieder werkt samen met de sociale wijkteams.	plan van de sociale werker en kan aantonen in hoeverre doelen bij uitstroom zijn bereikt. De aanbieder kan aantonen dat zij de wijkteams faciliteren om hun werk uit te voeren. De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning afgestemd wordt met de sociaal werker. De aanbieder kan aantonen mee te werken aan MDO's die het sociale wijkteam organiseert.	1	1	1	Integrale benadering	hoog
1.9	De aanbieder stelt de sociale wijkteams in de gelegenheid de regie te voeren over de ondersteuning voor cliënten.	De aanbieder kan aantonen dat de sociaal werker alle relevante informatie wordt verstrekt die deze nodig heeft om de regie te voeren en de voortgang van de ondersteuning te monitoren. De aanbieder kan aantonen dat de sociale werker in de gelegenheid is gesteld de regie over de cliënt te voeren en deze regelmatig naar inzicht van de sociale werker te evalueren. De aanbieder kan aantonen dat de sociale werkers de gelegenheid krijgen binnen lopende trajecten in te breken, indien naar het oordeel van de sociaal werker de ondersteuning onvoldoende efficiënt en effectief is. De aanbieder werkt hier ten aller tijden aan mee. De aanbieder kan aantonen dat indien de sociale wijkteams de regie aan de aanbieder overdragen, dat de aanbieder hier naar handelt.	1	1	1	Integrale benadering	hoog

## 2. Kwaliteitssysteem

Kwaliteitscriterium	Uitwerking criterium	WMD	JZ	PGB	Kernwaarde	Prioriteit
2.1 De aanbieder is gericht op continue kwaliteitsverbetering van de ondersteuning.	De aanbieder kan aantonen dat de PDCA cyclus op verschillende niveaus waarneembaar is (cliëntniveau, teamniveau en organisatieniveau).	1	1		Resultaatgericht	hoog
2.2 De aanbieder werkt aantoonbaar en waarneembaar aan cliënttevredenheid.	De aanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid wordt meegenomen in het kwaliteitsbeleid.	1	1		Resultaatgericht	hoog
2.3 De zorgaanbieder beschikt over een klachtenprocedure.	De zorgaanbieder kan aantonen dat er een klachtenprocedure is vastgelegd, en een onafhankelijke klachtencommissie is ingericht. Deze procedure wordt proactief kenbaar gemaakt bij cliënten in het individuele plan. Klachten worden periodiek geanalyseerd en er worden verbeteracties vastgesteld.	1	1		Persoonsgericht	hoog
2.4 De aanbieder beschikt over een privacyregeling.	De aanbieder kan aantonen dat er een privacyregeling is, dat deze proactief kenbaar wordt gemaakt bij cliënten.	1	1	1	Persoonsgericht	hoog
2.5 De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap voor cliënten geregeld.	De aanbieder kan aantonen dat cliënten met betrekking tot voor hen van belang zijnde onderwerpen invloed hebben over het te voeren beleid. Deze vorm van medezeggenschap is representatief naar de cliëntengroep en wordt door de aanbieder gefaciliteerd, zodat deze kan functioneren. De aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de cliënten.	1	1	1	Resultaatgericht	hoog
2.6 De aanbieder meet de ervaringen van cliënten.	De aanbieder kan aantonen regelmatig, doch minimaal eenmaal per twee jaar een ervaringsonderzoek uit te voeren, waarbij de anonimiteit van cliënten gewaarborgd is. De aanbieder kan aantonen dat de vorm van medezeggenschap wordt betrokken bij verbeteracties voortvloeiend uit het tevredenheidsonderzoek.	1	1	1	Resultaatgericht	hoog
2.7 De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap voor medewerkers geregeld.	De aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers geregeld te hebben. Deze vorm van medezeggenschap bestaat uit een representatieve afspiegeling van de medewerkers en zij hebben invloed op het te voeren beleid met betrokkenheid van medewerkers.	1	1	1	Resultaatgericht	hoog
2.8 Ervaringsonderzoek medewerkers.	De aanbieder kan aantonen regelmatig, doch minimaal eenmaal per twee jaar een ervaringsonderzoek uit te voeren, waarbij de anonimiteit van medewerkers (voor zover mogelijk) gewaarborgd is. De aanbieder kan aantonen dat de vorm van medezeggenschap wordt betrokken bij verbeteracties voortvloeiend uit het tevredenheidsonderzoek	1	1	1	Resultaatgericht	hoog
2.9 De aanbieder maakt jaarlijks een verslag omtrent kwaliteit.	De aanbieder kan aantonen jaarlijks een verslag te maken waarin in ieder geval aan de orde komen: het gevoerde kwaliteitsbeleid,	1	1	1	Resultaatgericht	hoog

de ervaringen van cliënten (inclusief verbeteracties, de ervaringen van medewerkers (inclusief verbeteracties), de afgehandelde klachten (inclusief verbeteracties), de gemelde incidenten en calamiteiten (inclusief verbeteracties) en een schot voor de boeg voor/voortuitblik op het komende jaar

### 3. Veiligheid

Kwaliteitscriterium	Operationele Eisen	WVD	JZ	PGB	Kernwaarde	Prioriteit
3.1 De zorgaanbieder heeft een veiligheidsmanagementsysteem.	De zorgaanbieder kan aantonen dat er gebruik wordt gemaakt van een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteren door te voeren en beleid vast te leggen. Daarbij borgt de instelling tevens de veiligheid van de medewerkers.	1	1		Continuïteit	hoog
3.2 De zorgaanbieder heeft een incidentmeldingssysteem.	De zorgaanbieder kan aantonen dat er gebruik wordt gemaakt van een meldsysteem, waarin incidenten en afwijkingen kunnen worden gemeld en waarna deze periodiek worden geanalyseerd en verwerkt worden volgens de PDCA cyclus.	1	1		Continuïteit	hoog
3.3 De cliënt wordt correct en respectvol bejegend.	De zorgaanbieder kan aantonen dat ze in staat is om cliënten een veilige leefomgeving te bieden.	1	1	1	Continuïteit Persoonsgericht	hoog
3.4 De veiligheid van de cliënt wordt gewaarborgd.	De zorgaanbieder kan aantonen dat incidenten en calamiteiten worden gemeld en opgevolgd.	1	1	1	Continuïteit	hoog
3.5 De zorgaanbieder houdt goed zicht op veiligheid.	De zorgaanbieder kan aantonen dat veiligheid systematisch wordt besproken in teamvergaderingen, met cliënten en hun verwanten en andere hulpverleners.	1	1	1	Integraliteit	hoog
3.6 De zorgaanbieder beperkt de veiligheidsrisico's; Kinderen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling beperken.	De zorgaanbieder kan aantonen dat professionals de veiligheid inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument; en bij iedere cliënt waarbij kinderen zijn betrokken, werken met de kindcheck in de meldcode voor huiselijk geweld in kindermishandeling. Professionals bepalen mede op basis van de risico's de in te zetten hulp, schakelen andere hulpverleners in of nemen contact op met de sociaal werker.	1	1	1	Continuïteit	hoog
3.7 De zorgaanbieder zorgt er voor dat een acuut onveilige situatie direct wordt opgeheven.	De zorgaanbieder kan aantonen dat professionals bij acute onveiligheid direct optreden. Professionals bepalen multidisciplinair hoe te handelen bij acute onveiligheid. Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties om te gaan.	1	1	1	Continuïteit	hoog
3.8 De zorgaanbieder heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet en regelgeving.	De zorgaanbieder kan aantonen dat voor alle hulp, begeleiding of zorg duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om wát uit te mogen voeren.	1	1	1	Beschikbaar en toegankelijk	hoog
3.9 De zorgaanbieder heeft professionals in dienst met een verklaring omtrent gedrag (VOG).	De aanbieder kan aantonen dat ze gericht is op het behalen van de gemaakte afspraken uit het individuele plan en het samenhangende ondersteuningsplan van de sociale werker en kan aantonen in hoeverre doelen bij uitstroom zijn bereikt.	1	1	1	Beschikbaar en toegankelijk	hoog
3.10 De zorgaanbieder heeft afspraken vastgelegd over continuïteit van aanbod, indien aan de orde (niet bij behandeling).	De zorgaanbieder kan aantonen dat bij een beëindiging van hulp en of zorg, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op een professionele instantie / vangnet.	1	1		Integraliteit	hoog
3.11 De zorgaanbieder heeft afspraken vastgelegd over continuïteit van aanbod, indien aan de orde (niet bij behandeling).	De zorgaanbieder kan aantonen dat bij een beëindiging van hulp en of zorg, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op een professionele instantie / vangnet.			1	Integraliteit	middel
3.12 De zorgaanbieder geeft kinderen en hun ouders de mogelijkheid om voor individuele belangen op te komen.	De zorgaanbieder kan aantonen dat ze beschikt over beleid en visie over belangen van kinderen en ouders.	1	1		Eigen regie	hoog
3.13 De zorgaanbieder beschikt over een fysieke leefomgeving die van goede kwaliteit is.	De zorgaanbieder kan aantonen dat de leefomgeving schoon, veilig en passend is voor cliënten.	1	1	1	Beschikbaar en toegankelijk	middel
3.14 De zorgaanbieder zorgt voor een passend leefklimaat voor cliënten.	De zorgaanbieder kan aantonen dat het leefklimaat geschikt is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.	1	1	1	Beschikbaar en toegankelijk	middel

3.15	De zorgaanbieder zorgt er actief voor dat cliënten terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon.	De zorgaanbieder kan aantonen dat het een eigen vertrouwenspersoon voor cliënten heeft aangesteld en dat deze bekend is bij cliënten. Bij de Wmo zorgt de aanbieder ervoor dat de cliënt op de hoogte wordt gesteld van de vertrouwenspersoon die de gemeente heeft aangesteld.	1	1	1	Beschikbaar en toeganke-lijk	middel
------	---	---	---	---	---	------------------------------	--------

#### 4. Medewerkers en vrijwilligers

Kwaliteitscriterium	Uitwerking criterium	WVD	JZ	PGB	Kernwaarde	Prioriteit
41 De aanbieder maakt gebruik van vakbekwame en deskundige medewerkers.	De aanbieder kan aantonen dat de benodigde deskundigheid is vastgesteld per dienstverlening, behandeling, ondersteuning.	1	1	1	Beschikbaar en toeganke-lijk	hoog
42 De aanbieder maakt gebruik van vakbekwame medewerkers. Dit betekent dat de medewerker passend is opgeleid en bijgeschoold.	De aanbieder kan aantonen dat de beroepskracht passend is opgeleid en actueel wordt bijgeschoold. Bij beschermd wonen, thuisondersteuning 3 en 4 en dagbesteding (hoog) is bij iedere cliënt in ieder geval een medewerker aanwezig is met: een relevante afgeronde HBO opleiding aanwezig of een relevante afgeronde MBO opleiding op niveau 4 met een door ervaring gelijkwaardig niveau aan een HBO opleiding. De aanbieder kan aantonen dat medewerkers regelmatig worden bijgeschoold.	1	1		Beschikbaar en toeganke-lijk	hoog
43 De aanbieder heeft een verantwoord personeelsbeleid.	De aanbieder kan aantonen dat er sprake is van deskundigheidsbevordering, verantwoorde werktoedeling, een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid, ontwikkelgesprekken.	1	1		Beschikbaar en toeganke-lijk	hoog
4.4 De aanbieder maakt op een passende manier gebruik van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.	De aanbieder kan aantonen dat indien gewerkt wordt met vrijwilligers of ervaringsdeskundigen, dat deze ingezet worden op passende werkzaamheden. De aanbieder kan aantonen dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen worden meegenomen in het scholings-, deskundigheidsbevorderingsbeleid. De aanbieder kan aantonen dat vrijwilliger en ervaringsdeskundigen alleen ingezet worden in aanwezigheid van een beroepskracht. De aanbieder kan aantonen dat vrijwilligers en ervaring-deskundigen een passend VOG hebben. Indien gebruik wordt gemaakt van ervaringsdeskundigen zonder VOG kan de aanbieder aantonen dat de veiligheid van cliënten wordt geborgd.	1	1		Beschikbaar en toeganke-lijk	hoog

### TOELICHTING op de Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit Sociaal Domein

#### INLEIDING

##### Algemeen

Op grond van hoofdstuk 2 paragraaf 1 (artikelen 2.1.1 t/m 2.1.7) van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) heeft de gemeente de stelselverantwoordelijkheid voor alle ondersteuning die onder de werkingssfeer van deze wet valt. Deze zelfde verantwoordelijkheid kent de gemeente voor de ondersteuning op grond van de Participatiewet.

Met de Decentralisaties ligt er daarmee een zwaardere verantwoordelijkheid voor de gemeente op het gebied van toezicht en kwaliteit. De aandacht richt zich zowel op externe aanbieders van sociale diensten (zorg-, hulpverlening en ondersteuning) als op het handelen van gemeentelijke instellingen en diensten. Wettelijk gezien is de gemeente verantwoordelijk voor het in stand houden van een kwalitatief en kwantitatief stelsel van maatschappelijke zorgvoorzieningen. Waar voorheen de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) het toezicht onder de AWBZ vormgaf, is dat met de nieuwe WMO komen te vervallen en is het een verantwoordelijkheid van de gemeente geworden. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) hield toezicht op de gehele zorgmarkt en ook dat toezicht is bij de gemeenten terecht gekomen.

De kwaliteitseisen die in de Wmo 2015 gesteld zijn, zijn geformuleerd als een open norm. Dit geldt tevens voor de Participatiewet. Dit maakt toezicht en handhaving complex. Die open norm is in de gemeentelijke verordening en overeenkomsten met aanbieders al dan niet geconcretiseerd. Bij overeenkomsten waar gestuurd wordt op te behalen effecten en resultaten is deze concretisering mogelijk minder aanwezig. Concretisering kan bijvoorbeeld gaan om het minimale opleidingsniveau van hulpverleners, hun functieomschrijving, het gebruik van kwaliteitszorgsystemen, toepassen van instrumenten zoals de zelfredzaamheidsmatrix en het gebruik van inspraak- en klachtenregelingen.



Het in november 2014 vastgestelde document “Kwaliteitsborging in het sociale domein” heeft een voorzet gegeven over het borgen van de kwaliteit in het sociaal domein. Met het Kwaliteitskader sociaal domein willen de gemeente Leeuwarden een nadere invulling van kwaliteitscriteria voor het sociaal domein. We willen hiermee bereiken dat cliënten kunnen rekenen op ondersteuning van een zo hoog mogelijk kwalitatief niveau. Dit kwaliteitskader geldt dan als kwaliteitscriteria binnen de in te kopen ondersteuning en vormt tevens het kader voor toezicht en handhaving.

Om de normen in het kwaliteitskader te kunnen handhaven, wordt aanvullend op de wettelijke bevoegdheden deze verordening vastgesteld. Met deze verordening wordt een kader gegeven waarbinnen het toezicht op de kwaliteit van het sociaal domein moet worden uitgevoerd. De verordening geeft enkele procedureregels en biedt het kader waarmee bestuursrechtelijk kan worden gehandhaafd. Bij deze verordening zal het college van B&W de bevoegdheid te krijgen om bestuursrechtelijk te handhaven, naast de privaatrechtelijke manier, op het moment dat een toezichthouder onregelmatigheden en/of misstanden constateert.

We verwachten dat de raad de kwaliteit van het stelsel waarborgt met het creëren van handhavende bevoegdheden voor het college. Het college is dan voldoende toegerust om tegen misstanden op te treden. We willen komen tot een handhavend kader dat vergelijkbaar is met het toezicht op gastouders en kinderopvang. Hier voert de GGD het toezicht en handhaaft het college bij de door de GGD geconstateerde misstanden. De toezichthouder controleert en constateert, het college handhaaft op basis van de constatering van de toezichthouder.

Indien geconstateerd wordt dat een aanbieder niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, treedt het stappenplan bij handhaving van de kwaliteitseisen conform deze verordening in werking. Dit stappenplan bestaat uit stappen:

Stap 0 Constatering onvoldoende kwaliteit (voorwaarde voor inwerking treden stappenplan);

Stap 1 Herstellend traject;

Stap 2 Tweede controlebezoek en verscherpt toezicht;

Stap 3 Derde controlebezoek en ingebrekestelling;

Stap 4 Sanctiëring van de overtreding en ontbinding overeenkomst (indien er sprake is van Zorg in Natura) en overdracht cliënten.

## **ARTIKELGEWIJZE TOELICHTING**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Spreekt voor zich.

### **Artikel 2 Reikwijdte**

De verordening heeft betrekking op de ondersteuning die op grond van de Wmo 2015 en de Participatiewet wordt verstrekt. Hoewel het Kwaliteitskader sociaal domein een bredere invalshoek kent en tevens betrekking heeft op de ondersteuning die op basis van de Jeugdwet 2015 wordt verstrekt, beperkt deze verordening zich tot de werkingssfeer van de Wmo 2015 en de Participatiewet. Hoewel deze toezichthouder met name toezicht houdt binnen de WMO (vanwege de wettelijke verankering), kan de toezichthouder ook op basis van speerpunten buiten de WMO en de Participatiewet liggende terreinen (zoals de Jeugdzorg) onderzoeken.

Handhaving van de kwaliteit binnen de Jeugdzorg kan niet tot bestuursrechtelijke handhaving leiden. Dat is een exclusieve bevoegdheid voor de inspectie Jeugdzorg. Wel zou met behulp van de afgesloten overeenkomsten gestuurd kunnen worden op het verbeteren van de kwaliteit van een gecontracteerde organisatie op basis van deze speerpunten. Daarom kan niet op basis van deze verordening misstanden op het terrein van de kwaliteit van de ondersteuning onder de Jeugdwet 2015 worden gehandhaafd.

De verordening heeft zowel op de ondersteuning die als zorg in natura door de gemeente Leeuwarden wordt verstrekt als op basis van een persoonsgebonden budget door de gemeente Leeuwarden wordt bekostigd betrekking (zie art. 2.3.6 Wmo 2015 en artikel 10 Participatiewet). Daarmee wordt geborgd dat de gemeente de kwaliteit van het gehele stelsel kan borgen. Immers, de gemeente heeft op grond van hoofdstuk 2 paragraaf 1 (artikelen 2.1.1 t/m 2.1.7) van de Wmo 2015 een stelselverantwoordelijkheid en dient ze toezicht te houden op zowel de ondersteuning die in de vorm van zorg in natura als op basis van een persoonsgebonden budget wordt verstrekt. Voor de Participatiewet heeft de gemeente de verantwoordelijkheid om adequate ondersteuning te verlenen aan uitkeringsgerechtigden (zie artikel 7 Participatiewet).

De verordening heeft tevens betrekking op alle mogelijke verschijningsvormen van ondersteuning die onder de werkingssfeer van de Wmo 2015 en de Participatiewet vallen. Dit houdt in dat niet enkel de ondersteuning die als maatwerkvoorziening (vgl. artikel 2.3.1 e.v. Wmo 2015) wordt verstrekt aan een belanghebbende onder de verordening valt, maar ook ondersteuning die als algemene maatregel of

als algemene voorziening (vgl. art. 2.2.1 e.v. Wmo 2015) wordt geboden. Ook de voorzieningen onder hoofdstuk 2, paragraaf 2.1 van de Participatiewet vallen onder de reikwijdte van deze verordening.

### **Artikel 3 Toezicht**

De organisatie en uitvoering van het toezicht is in beginsel vrijgelaten. De Wmo 2015 bepaalt slechts dat het college van B&W personen aanwijst die zijn belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet. Hoe vorm en inhoud wordt gegeven aan het toezicht, wordt aan het college overgelaten. Uit de Memorie van Toelichting valt wel op te maken dat de (integrale) opdracht aan het gemeentebestuur zorg te dragen voor de kwaliteit en continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning, met zich mee brengt dat het gemeentebestuur ook toeziet op de naleving van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoering van de wet en die zondig handhaaft.

Bij het bepalen van de toezichthoudende ambtenaar is het van belang is dat die zijn functie zelfstandig kan uitvoeren en formeel losstaat van de ambtenaren die het maatschappelijke ondersteuningsbeleid ontwikkelen, voorzieningen inkopen/de contracten beheren of voorzieningen toekennen (bijv. de Wmo-consulent of het wijkteam). Daarnaast kan de toezichthouder/toezichthoudend ambtenaar daadwerkelijk een onafhankelijke positie innemen en hoeft het niet het eigen werk te toetsen. Het college van B&W heeft hiervoor een toezichthouder aangewezen als "toezichthoudend ambtenaar" in de zin van de WMO 2015.

De opdracht van de toezichthouder is om toezicht te houden. Toezicht wordt gedefinieerd als het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren. Verantwoording en toezicht zijn in de Wmo verschillende processen. Bij verantwoording/contract-beheer gaat het om controle op de prestaties van aanbieders vergeleken met de bepalingen in de contracten. Bij toezicht gaat het om naleving van de voorschriften die zijn gesteld bij de Wmo 2015 en hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Melding calamiteiten en geweld**

In artikel 3.4 van de Wmo 2015 is bepaald dat aanbieders gevallen van calamiteiten (zaken die ernstig mis gaan in de ondersteuning door aanbieders) en geweld in de ondersteuning (hierbij gaat het zowel om geweld van de kant van beroepskrachten als, in bepaalde gevallen, om geweld tussen cliënten) bij de gemeentelijke toezichthouder moeten melden. In de maatschappelijke ondersteuning moet immers de veiligheid van de cliënten voorop staan (is ook kwaliteitseis). Onderdeel f draagt de gemeenten op om in hun verordening ook regels te stellen over het bij de toezichthouders melden van calamiteiten en geweld jegens cliënten.

De meldingsverplichting moet ervoor zorgen dat de toezichthouder op de hoogte is van ernstige incidenten en situaties die door hem mogelijk moeten worden onderzocht of ingrijpen vereisen. De toezichthouder kan zelf onderzoek verrichten en bezien hoe de handhaving verder moet worden ingericht om doelgericht tot verbetering te komen. Artikel 3.4 geldt voor alle aanbieders en dus ook voor degenen die een woningaanpassing uitvoeren en voor leveranciers van hulpmiddelen, omdat zich ook daarbij calamiteiten kunnen voordoen.

#### **Bevoegdheden**

De toezichthoudend ambtenaar Wmo 2015 is op grond van artikel 5.1.5 Wmo 2015 en in afwijking van artikel 5:20 Awb 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.

Het noodzakelijkheidsvereiste brengt met zich dat de toezichthouder deze bevoegdheid tot inzage slechts heeft voor zover dat voor de vervulling van zijn taak noodzakelijk is. Dat wil zeggen dat de desbetreffende gegevens voor het onderzoek niet op een andere wijze verkregen kunnen worden, en voor het onderzoek de desbetreffende gegevens noodzakelijk zijn.

Het proportionaliteitsvereiste houdt in dat de toezichthouder bij gebruik van zijn inzagerecht geen gebruik maakt van de individuele cliëntgegevens, maar aan de hand van de cliëntendossiers uitsluitend het handelen van de aanbieder beoordeelt. De toezichthouder zal voorts van zijn inzagerecht alleen gebruik mogen maken in gevallen waarin in redelijkheid niet kan worden gevergd dat vooraf om toestemming wordt gevraagd of waarin toestemming vragen niet mogelijk is.

In veel gevallen zal de toezichthouder een melding niet goed kunnen beoordelen en onderzoeken zonder ook kennis te nemen van persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens.

**Artikel 4 Inspectierapport**

De toezichthouder legt zijn oordeel naar aanleiding van een onderzoek als bedoeld in deze verordening vast in een inspectierapport. Dit inspectierapport vormt tevens de basis en de motivering voor het al dan niet nemen van maatregelen door het college op grond van deze verordening. Het rapport hoeft niet enkel het al dan niet nemen van maatregelen op grond van deze verordening te dienen. Het rapport kan tevens dienen als aanleiding en motivering om via de privaatrechtelijke route, dus via de overeenkomst die de gemeente kan hebben met een zorgaanbieder, handelingen te plegen om instellingen aan de voorwaarden van de overeenkomst te houden. Ook kan het rapport aanleiding zijn om een redelijk vermoeden van onrechtmatige handelingen van cliënten nader te onderzoeken. Daarbij kan aan bijvoorbeeld fraude worden gedacht.

**Artikel 5 Aanvullende regels**

Spreekt voor zich.

**Artikel 6 Schriftelijke aanwijzing**

In beginsel constateert de toezichthouder over de staat van de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden. Het opleggen van sancties, zoals bedoeld in Hoofdstuk 3 van deze verordening is voorbehouden aan het college. Wel kan de toezichthouder aanwijzingen geven, indien de ernst van de geconstateerde situatie daar om vraagt en het belang van de cliënt in ernstige mate wordt geschaad door het langer te laten voortduren van de geconstateerde situatie.

**Artikel 7 Niet opvolgen schriftelijke aanwijzingen**

Zie artikel 6.

**Artikel 8 Melding in het register**

Zie voor een nadere uitleg inzake het register artikel 14.

**Artikel 9 Herstellend traject**

In een herstellend traject zijn verschillende stappen te onderscheiden:

Stap 1: aanwijzing.

Het college van burgemeester en wethouders geeft de houder een schriftelijke aanwijzing indien niet aan het gestelde in deze verordening wordt voldaan. In een aanwijzing wordt met redenen omkleed aangegeven op welke punten de bedoelde voorschriften niet of in onvoldoende mate worden nageleefd. Ook wordt aangegeven welke maatregelen door de houder binnen de gestelde termijn genomen dienen te worden. De duur van de hersteltermijn is afhankelijk van de prioriteit die is toegekend aan de kwaliteitseis zoals afgeleid kan worden uit het afwegingsoverzicht dat als bijlage is opgenomen. In geval van een overtreding met prioriteit hoog, zal de hersteltermijn maximaal 14 dagen bedragen. Is er sprake van een overtreding met een gemiddelde of lage prioriteit dan bedraagt de hersteltermijn maximaal respectievelijk 2 of 6 maanden.

Na het verstrijken van de hersteltermijn dient de overtreding beëindigd te zijn. Ter controle hiervan kan de handhaver schriftelijke bewijsstukken opvragen dan wel opdracht geven voor een herinspectie. Is de overtreding niet beëindigd, dan zal de volgende stap worden ingezet.

Stap 2: last onder dwangsom/last onder bestuursdwang;

De algemene bestuursdwangbevoegdheid is neergelegd in artikel 125 van de Gemeentewet. In gevallen waarin het bestuursorgaan de mogelijkheid heeft om zelf de overtreding te beëindigen (op kosten van de overtreder) kan een last onder bestuursdwang worden opgelegd.

De bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom is een van de bestuursdwangbevoegdheid afgeleide bevoegdheid, neergelegd in artikel 5:32 Awb. Een last onder dwangsom wordt opgelegd met als doel herstel van de overtreding en/of voorkoming van herhaling van de overtreding. De stap last onder dwangsom kan meerdere keren worden genomen voor een geconstateerde overtreding. Indien een eerste last onder dwangsom geen resultaat heeft gehad, kan worden overwogen een nieuwe, hogere last onder dwangsom op te leggen. Dit vereist dan wel een nieuw besluit. Ook kan besloten worden een volgende stap in het herstellend traject in te zetten. De last onder dwangsom kan ook preventief worden opgelegd. Van een preventieve last is sprake als de last wordt opgelegd voordat enige overtreding heeft plaatsgevonden. Hiervoor geldt dat het gevaar zich met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid zal voordoen.

**Artikel 10 Verscherpt toezicht**

Minimaal zes weken na de goedkeuring van het plan van aanpak door de toezichthouder brengt de toezichthouder opnieuw een (onaangekondigd) bezoek aan de aanbieder. Indien de onvoldoende kwaliteit is opgeheven, stopt het stappenplan hier.

Indien er nog steeds sprake is van onvoldoende kwaliteit komt de aanbieder onder verscherpt toezicht te staan. De aanbieder wordt hiervan zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gesteld. Verscherpt toezicht houdt in dat de aanbieder de toezichthouder wekelijks op de hoogte moet brengen van de vorderingen, middels een rapportage over het ingediende plan van aanpak. De rapportage bevat per constatering in het plan van aanpak de vorderingen en de verwachtingen. De toezichthouder beoordeelt deze wekelijkse rapportage.

Afhankelijk van de aard van de constatering zal ook het sociaal wijkteam een rol in spelen in het verscherpte toezicht. Hiernaast mag de aanbieder voor de duur van het verscherpte toezicht geen nieuwe cliënten meer in zorg nemen.

Minimaal 4 weken na het verscherpte toezicht brengt de toezichthouder een derde (onaangekondigd) bezoek aan de aanbieder. Indien de onvoldoende kwaliteit alsnog is opgeheven, stopt het stappenplan hier. Het verscherpte toezicht wordt opgeheven, net als de cliëntenstop. De aanbieder wordt hiervan zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Indien er nog steeds sprake is van onvoldoende kwaliteit wordt de aanbieder zowel mondeling als schriftelijk in gebreke gesteld. Dit is tevens de aanleiding om het bestraffende traject van artikel 11 in werking te laten treden.

#### Cliëntenstop

Het college van burgemeester en wethouders kan opleggen dat de instelling niet langer cliënten aanneemt. Dat houdt in dat het college aan de organisatie die is belast met het doorverwijzen van cliënten naar een instelling opdraagt om niet langer cliënten aan de betreffende instelling door te verwijzen. Dit houdt in dat het niet langer mogelijk is om in het ondersteuningsplan de ondersteuning aan de betreffende instelling toe te kennen. Er zal dan ook negatief worden geadviseerd om de ondersteuning af te nemen van de betreffende instelling. De vergoedingen voor de ondersteuning aan cliënten na het afgeven van deze cliëntenstop zullen niet langer door de gemeente worden uitgekeerd. Dit geldt voor zowel Zorg in Natura als een Persoonsgebonden Budget.

Na het verstrijken van de hersteltermijn dient de overtreding beëindigd te zijn. Ter controle hiervan kan de handhaver schriftelijke bewijsstukken opvragen dan wel opdracht geven voor een herinspectie. Is de overtreding niet beëindigd, dan zal de volgende stap worden ingezet.

#### Exploitatieverbod

Het college van burgemeester en wethouders kan de houder verbieden een voorziening in exploitatie te nemen dan wel exploitatie voort te zetten. Dit kan het college van burgemeester en wethouders in de volgende gevallen opleggen:

- zolang de houder een bevel of aanwijzing niet opvolgt en het opleggen van een last onder bestuursdwang niet mogelijk is;
- als een houder, instelling of een voorziening niet of niet langer aan de kwaliteitseisen voldoet.

#### Ontbinden van de overeenkomst

Na het in gebreke stellen van de aanbieder, wordt het college door de toezichthouder geadviseerd de overeenkomst met de aanbieder te ontbinden indien er sprake is van Zorg in Natura. Indien het college het advies betreffende het overgaan tot ontbinding van de overeenkomst overneemt, wordt de aanbieder hiervan zowel mondeling als schriftelijk van op de hoogte gesteld. Hierin wordt eveneens aangegeven dat de aanbieder ook geen zorg meer op basis van een persoonsgebonden budget mag leveren in de gemeente Leeuwarden. De cliënten die ondersteuning van de aanbieder ontvangen worden met behulp van het sociaal wijkteam naar een andere aanbieder bemiddeld.

#### Vervallen goedkeuring PGB-overeenkomst

Indien er sprake is van dienstverlening op basis van een Persoonsgebonden Budget vervalt de goedkeuring van het college voor de overeenkomst tussen cliënt en zorgverlener. De cliënten die ondersteuning van de aanbieder ontvangen worden met behulp van het sociaal wijkteam naar een andere aanbieder bemiddeld.

#### **Artikel 11 Bestraffend traject**

Een bestraffende sanctie bestraft een overtreding die 'in het verleden' is begaan. Er is dus een overtreding geconstateerd en dat feit wordt bestraft. De vorm van de bestraffende sanctie is een bestuurlijke boete.

In de WMO-verordening en het Kwaliteitskader sociaal domein van de gemeente Leeuwarden is neergelegd op welke wijze de gemeente Leeuwarden invulling geeft aan de stelselverantwoordelijkheid. Het beleid houdt in dat het college in geval van een overtreding met prioriteit hoog altijd gebruik maakt van zijn bevoegdheid en een boete ter hoogte van het in het afwegingsoverzicht genoemde bedrag (met in achtneming van de bepalingen over de boete in deze verordening) oplegt.

Als er sprake is van een overtreding zoals genoemd in het afwegingsoverzicht onder 'overige verplichtingen' dan legt het college eveneens een boete op. Bij overtredingen met een prioriteit gemiddeld of laag, kan het college besluiten een boete op te leggen. De hoogte van de boete zal met inachtneming van de algemene bepalingen hieromtrent worden bepaald. Indien niet wordt voldaan aan deze verplichtingen bij een door de gemeente gecontracteerde instelling, zal deze boete via de privaatrechtelijke weg (d.w.z. via de boetebepalingen van de overeenkomst) worden opgelegd.

#### **Artikel 12 Recidive**

Bij recidive treedt strafverzwaring op. Dit artikel bepaalt de hoogte van de strafverzwaring. In het geval de overtreder de afgelopen twee jaar al eerder is beboet voor eenzelfde overtreding verhoogt het college van burgemeester en wethouders de boete met 50%. Daarbij is irrelevant of de in het verleden gepleegde overtreding (en) al dan niet betrekking hadden op dezelfde houder, instelling dan wel voorziening waarvoor de nieuwe boete wordt opgelegd. Bepalend is of de overtreder als houder al eerder een boete is opgelegd. Iedere volgende overtreding binnen de periode van twee jaar wordt bestraft met een boete van 2 maal het in het afwegingsoverzicht opgenomen boetebedrag.

#### **Artikel 13 Matiging**

Spreekt voor zich.

#### **Artikel 14 Samenloop**

Spreekt voor zich.

#### **Artikel 15 Onderhouden van een register**

Het college onderhoudt een register waarin het de kwaliteit van voorzieningen en instellingen bijhoudt. In het register wordt bijgehouden hoe het met de kwaliteit van een instelling is gediend. In het register wordt bijgehouden bij welke instellingen welke misstanden zijn geconstateerd, welke maatregelen op grond van deze verordening of via privaatrechtelijke wijze zijn genomen en of deze instellingen al dan niet op grond van het preventief toezicht zijn onderzocht.

Dit register betreft een ander register dan de registratiesystemen die de gemeente hanteert in het licht van contractbeheer en verantwoording. Bij verantwoording en contractbeheer gaat het om controle op de prestaties van aanbieders vergeleken met de bepalingen in de contracten. Bij toezicht gaat het om naleving van de voorschriften die zijn gesteld bij de Wmo 2015 en hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 16 Meldingsplicht**

De houder is verplicht het college te melden dat het niet langer aan de eisen van deze verordening kan worden voldaan of dreigt te kunnen voldoen. Indien de houder dit uit eigen beweging meldt, heeft dit een positieve invloed op de beoordeling van de ontstane situatie en de eventuele maatregelen die het college zal treffen.

#### **Artikel 17 Medewerkingsplicht**

Spreekt voor zich.

#### **Artikel 18 Goede trouw**

Spreekt voor zich.

#### **Artikel 19 PGB-dienstverlening**

Voor PGB-dienstverleners geldt in beginsel hetzelfde als voor de door de gemeente gecontracteerde aanbieders. De kernwaarden gelden onverkort, evenals de wettelijk eisen. Wel zal er een aparte invulling moeten worden gegeven aan de kwaliteit van de dienstverlening door een PGB-aanbieder. Binnen PGB-dienstverlening geldt daarom bovenal het beginsel van proportionaliteit en subsidiariteit. Indien wordt afgeweken van de geldende norm, zal dat gemotiveerd worden door de toezichthouder.

De geboden ondersteuning kan niet in alle van hetzelfde niveau te zijn als die van een gecontracteerde aanbieder. Binnen het PGB kennen we twee vormen, namelijk formele zorg (door professionele aanbieders) en informele zorg (door het eigen netwerk van de bewoner). Er zal ook moeten worden gehouden voor de specifieke situaties waarbij met behulp van het eigen netwerk laagdrempelige vormen van ondersteuning worden geboden. Voor informele hulp gelden andere kwaliteitseisen dan voor formele vormen van ondersteuning. De uitvoering van de formele ondersteuning dient gelijk te zijn aan de criteria voor kleine aanbieders zoals genoemd binnen het kwaliteitskader.

Voor informele ondersteuning geldt dat er voldoende evaluatiemomenten zijn afgesproken over de uitvoering van de ondersteuning. De ondersteuning zal in ieder geval overeen moeten komen met hetgeen in het ondersteuningsplan, het budgetplan en het behandelplan is omschreven. Wanneer de

resultaten voldoende zijn geborgd in het behandelplan, wordt aan de hand van deze evaluatiemomenten de vorderingen bijgehouden. Naar aanleiding daarvan worden concrete stappen genomen om de ondersteuning te versterken of te verbeteren.

**Artikel 20 Hardheidsclausule**

Artikel 21 lid 1 geeft een hardheidsclausule bij bijzondere omstandigheden. Gedoeld wordt op werking van bepalingen in de verordening die kunnen leiden tot onbillijkheden van overwegende aard in niet precies te voorziene gevallen. Artikel 21 lid 2 geeft de bevoegdheid, indien bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven, bijzondere verplichtingen aan de houder, de instelling of een voorziening op te leggen. Het betreft in dat geval slechts doelgebonden verplichtingen die samenhangen met de aard en omvang van de ondersteuning die wordt gegeven en het belang van de cliënt dienen.

**Artikel 21 Citeertitel, inwerkingtreding**

Spreekt voor zich.