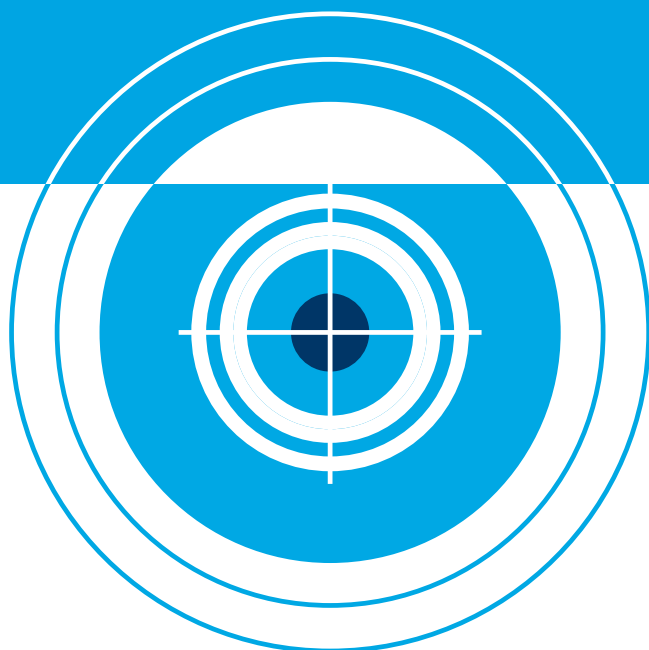


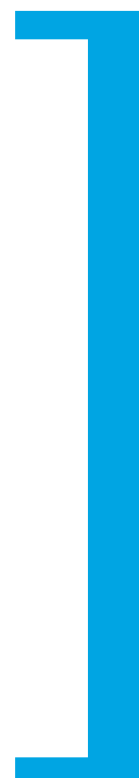


Visie op TOEZIEN EN TOEZICHT WMO



Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen die zij aan haar burgers biedt in het kader van de Wmo. Om die kwaliteit en continuïteit te kunnen waarborgen moeten zij toezien op deze voorzieningen. De gemeente let erop dat geld dat bestemd is voor zorg en ondersteuning goed besteed wordt. Met andere woorden: dat cliënten de zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben, van een kwaliteit die is afgesproken. Het uiteindelijke doel is namelijk dat de cliënten met behulp van de zorg en ondersteuning zo optimaal mogelijk mee kunnen doen in de samenleving.

Goed toezicht is een belangrijke impuls voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Hierbij is toezicht geen doel op zich, maar een middel. Per 1 januari 2015 is het noodzakelijk en wettelijk verplicht om inhoud en vorm te geven aan het voorkomen en bestrijden van onrechtmatigheden in het zorgdomein.



De wetgever laat gemeenten vrij in hoe zij invulling geven aan toezicht. Deze “Visie op toezicht Wmo” geeft richting aan de manier waarop de gemeente Tilburg dit invult. Naast bovenstaand wettelijk kader vormen onderstaande (beleids)kaders het vertrekpunt voor de verdere inrichting van ons proces:

- de door de gemeenteraad vastgestelde ZES WAARDEN
- de door de gemeenten van de regio Hart van Brabant vastgestelde ‘LEIDENDE PRINCIPES’

ZES WAARDEN



- 1 Civil society (meer in de 0-de lijn oplossen).
- 2 Samenhang in de drie decentralisaties.
- 3 Eén gezin, één plan, één coördinator.
- 4 Toedeling van hulp (hulp is op tijd, terecht en effectief).
- 5 Aantal verwijzingen (minder doorverwijzingen naar 2e-lijns zorg).
- 6 Verdeling van directe en indirecte tijd van professionals.

LEIDENDE PRINCIPES

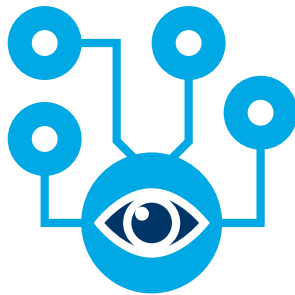
REGIO HART
VAN BRABANT

- Meedoen. We gaan uit van een positief leefklimaat waarin iedereen, ongeacht eventuele beperkingen, volwaardig meedoet.
- De ondersteuningsbehoefte van de inwoner is leidend. We bieden resultaatgerichte ondersteuning op basis van maatwerk. We wegen af wat juist en logisch is, wat écht helpt.
- Eén huishouden, één plan, één coördinator – en ook op termijn: één budget.
- De leefwereld van inwoners staat centraal.
- De veiligheid (van inwoners) vormt altijd de ondergrens. Veiligheid staat altijd voorop.

VISIE

De bedoeling van toezicht op de Wmo is het borgen van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning voor onze inwoners. Hierbij werken we samen op basis van gezond verstand en vertrouwen. We gaan efficiënt en effectief met onze (schaarse) middelen en onze professionals om door een integrale aanpak en een focus op duidelijke communicatie en preventie opdat risico's op onrechtmatigheden en incidenten zoveel mogelijk worden beperkt. We gaan uit van een lerende aanpak die investering vraagt in vakmanschap en dialoog.

UITGANGSPUNTEN



INTEGRAAL TOEZICHT DOEN WE SAMEN

Het bereiken van onze doelen vraagt om een integrale aanpak vanuit het perspectief van de vragen van inwoners. Een integrale aanpak vereist goede samenwerking tussen de verschillende afdelingen en domeinen. Zowel binnen de gemeente Tilburg als daarbuiten. Denk bijvoorbeeld aan de Toegang, andere gemeenten, zorgaanbieders en inspecties.

Iedereen heeft hier in onze visie een rol en verantwoordelijkheid in. Uiteraard begrensd door de bevoegdheden en de taakopdracht die men heeft. Samenwerken geeft invulling aan de regiefunctie van de “eerstelijns” medewerker, aan integrale dienstverlening, aan preventief toezicht (vroegsignalering) en bevordert het onderlinge besef dat toezien en toezicht van iedereen is.

GEZOND VERTROUWEN

In ons toezicht is er balans tussen vertrouwen in zorgaanbieders en cliënten en controle en sanctioneren waar dat nodig is. Goed bestuur en goed intern toezicht bij zorgaanbieders wekken bij ons het vertrouwen dat een organisatie het publiek belang goed behartigt. Vertrouwen is een belangrijk uitgangspunt, gebaseerd op resultaten als goede zorg, adequate verantwoording en een toetsbare en leerbare opstelling. Ons eigen toezicht kan in dat geval terughoudend(er) zijn.

Zorgaanbieders die laten zien dat zij zelf in staat zijn risico's in de zorgverlening terug te dringen en hun bedrijfsprocessen goed op orde hebben, verkleinen de kans op onrechtmatigheden. Bestuurders die zich toetsbaar opstellen en zich aantoonbaar inspannen om te voldoen aan de contractvoorwaarden, geven ons gefundeerd vertrouwen en daarop stemmen we onze interventies af.

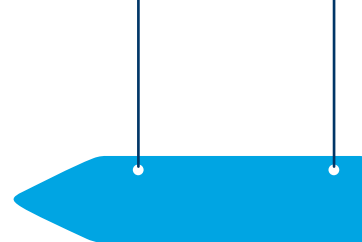
Gezond vertrouwen betekent dat dit vertrouwen niet vanzelfsprekend is. Vertrouwen zonder controle is blind vertrouwen. Bij controle zetten we de toezichthouders Wmo risicogestuurd in, dat wil zeggen: op onderzoeken waarbij we vanuit ervaring of informatiesturing weten dat toezicht meer dan gemiddeld nodig is. Daarnaast onderzoeken we signalen van onrechtmatigheid of gebrek aan kwaliteit. En zetten we de toezichthouders in bij de Toegang en contractmanagement.



VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN

We zetten in op een combinatie van inzet van preventieve en repressieve interventies. Toezicht is vooral aan de voorkant. Onderweg managen de wederzijdse verwachtingen tussen gemeente enerzijds en cliënten en aanbieders anderzijds. Op deze wijze helpen we cliënten en aanbieders om de voorwaarden na te kunnen en willen leven en daardoor (vroegtijdig) problemen te voorkómen.

Het uitgangspunt is een klantgerichte benadering met nadruk op preventie van en optreden tegen onrechtmatigheden in het zorgdomein. Hiervoor is alertheid op fouten, fraude en ongepast gebruik in de volle breedte van de organisatie noodzakelijk. Zowel aan de poort bij de toekenning van een voorziening als tussentijds in het kader van de toetsing op de voortdurende zorg en ondersteuning. Idem op aanbiedersniveau bij selectie van geschikte aanbieders door inkoop. Contractmanagement leidt tot het duurzaam waarborgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening aan onze inwoners en het reduceren van beheerskosten.



VERBINDING VAN 'HARDE' EN 'ZACHTE' CONTROLE

Wij willen in een zo vroeg mogelijk stadium niet-naleving van de voorwaarden door cliënt of aanbieder signaleren en onderzoeken. Om niet-naleving te kunnen vaststellen doen wij onderzoek naar signalen die kunnen duiden op mogelijke onrechtmatigheden. Deze signalen kunnen voortkomen uit gegevens waarover wijzelf beschikken en uit informatie van derden.

De gemeente heeft een eigen verantwoordelijkheid om de controle op haar jaarrekening tot een goed einde te brengen. Eén van de controlemiddelen hiertoe is het gebruik van de productieverantwoording van de aanbieder met de controleverklaring van de accountant van de aanbieder. We moeten echter zelf ook andere dingen doen om te checken of de geleverde prestatie ook feitelijk is geleverd. De vaststelling of de feitelijke prestatie voldoet aan de gemaakte afspraken met cliënten en aanbieders kan slechts worden vastgesteld door meer "zachte" controlemiddelen, zoals het met elkaar in gesprek gaan of doen van dossieronderzoek of onderzoeken van signalen van klachten, onrechtmatigheden etc.. Onze ambitie is om de "harde" controle te verbinden met "zachte" controle om zo de rechtmatigheid en doelmatigheid van middelen te borgen.



INFORMATIE- EN RISICOGERICHT

Vanuit de bedrijfsvoering hebben we een bredere behoefte aan data-analyses en informatiegestuurd werken. Niet enkel gericht op aanpak van onrechtmatigheden of gebrek aan zorg, maar vanuit de behoefte opvallende zaken op een gestructureerde wijze in beeld te krijgen. Het koppelen en analyseren van data zien wij als een goede methode. De analyse leidt tot het vroegtijdig signaleren van opvallende incidenten en/of patronen die de input vormen voor een onderzoek of aanpassing van zorg, zorggelden, maar mogelijk ook uitvoering, beleid of handhavingsstrategieën.

Vanuit dit risico-overzicht kunnen we onze medewerkers gericht inzetten. Dus een focus op een slimme en selectieve wijze van controleren aan de poort en tussentijds. De (gepercipieerde) pakkans en nalevingsbereidheid van voorwaarden zal hierdoor toenemen. Kortom, meer doen, met minder middelen.

Daarnaast levert risicogericht toezicht een essentiële bijdrage aan het verminderen van administratieve lastendruk voor aanbieders en cliënten.

LERENDE ORGANISATIE

Het inrichten van toezien en toezicht op de Wmo is een proces, dat we intern moeten vormgeven, maar ook extern in de keten, regionaal en landelijk. Zowel bij medewerkers als bij het management vraagt dit om een cultuurverandering en kent dus een lange adem. Behalve dat dit een investering vraagt in vakmanschap zal dit ook extra capaciteit vragen. Een lerende aanpak vraagt ook een open feedbackcultuur waarbij we graag van elkaar leren, vertrouwen op de expertise van elkaar en elkaars expertise inschakelen waar nodig.

