



TOEZICHT OP DE WMO IN AMSTELLAND

Jaarplan 2021: de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in Amstelland

(Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel)



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	6
3. Signaalgestuurd toezicht	7
4. Kwaliteitstoezicht	8
5. Tijdslijn	15
6. Begroting	16



INLEIDING

Met de in werking treding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) in 2015 kwam ook de wettelijke verplichting voor gemeenten een toezichthoudend ambtenaar aan te wijzen, hierna de toezichthouder, die toeziet op de kwaliteit van de Wmo. De gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel (hierna te noemen: regio), verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, zijn de opdrachtgevers van de toezichthouder Wmo.

De regio heeft de toezichtstaak belegd bij het team Hygiëne & Inspectie van de GGD Amsterdam, een team die ook andere vormen van toezicht binnen het zorgdomein uitvoert.

Elk najaar bepalen de toezichthouder Wmo en regio de invulling van het toezicht voor het daarop volgende jaar. Het jaarplan wordt gepubliceerd op de website van de toezichthouder: www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

Het afgelopen jaar (2020) is een bewogen jaar geweest. De opkomst en verspreiding van COVID-19 is van grote impact geweest op de jaarplanning en de wijze waarop het toezicht wordt uitgevoerd.

Meer dan eens zijn onderzoeken uitgesteld omdat huis-en/of locatiebezoeken niet konden plaatsvinden met inachtneming van de 'corona-maatregelen'. In sommige gevallen heeft het toezicht op alternatieve wijze plaatsgevonden door middel van (beeld-)bellen en in andere gevallen is het toezicht verschoven naar een later moment.

Helaas kunnen wij niet anders dan constateren dat wij in 2021 nog steeds te kampen hebben met COVID-19 (en varianten hiervan). Afhankelijk van de verspreiding van COVID-19 en de maatregelen die gelden zal de jaarplanning en de werkwijze van de toezichthouder kunnen afwijken van het jaarplan dat voor u ligt.

Wij vragen uw begrip hiervoor.

Hoogachtend,

*Joan Worp
Hoofd Team Hygiëne & Inspectie*



Inleiding - Waarom toezicht op de Wmo?

Juridische grondslag voor het toezicht

Het toezicht vindt plaats op grond van de Wmo en de lokale eisen die gesteld worden aan de maatschappelijke ondersteuning. In hoofdstuk 2 van de Wmo is opgenomen dat gemeenten zorg moeten dragen voor de:

Maatschappelijke ondersteuning
Kwaliteit en continuïteit van de voorziening

In hoofdstuk 3 van de Wmo is beschreven wat wordt verstaan onder kwaliteit, namelijk dat een zorgverlener er zorg voor moet dragen dat de voorziening in elk geval:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt wordt;
- Afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- Verstrekt is in overeenstemming met de op de professional rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; en
- Verstrekt is met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Juridische grondslag voor het toezicht (vervolg)

De kwaliteitseisen zoals geformuleerd in de Wmo bieden ruimte voor lokale overheden om deze nader in te vullen door middel van de verordeningen en nadere regelgeving.

De regio heeft invulling gegeven aan de kwaliteitseisen door middel van de gemeentelijke verordeningen, nadere regelgeving en contractuele eisen. De kwaliteitseisen in de Wmo en de gemeentelijke regelgeving vormen de grondslag voor het toezicht op de Wmo.

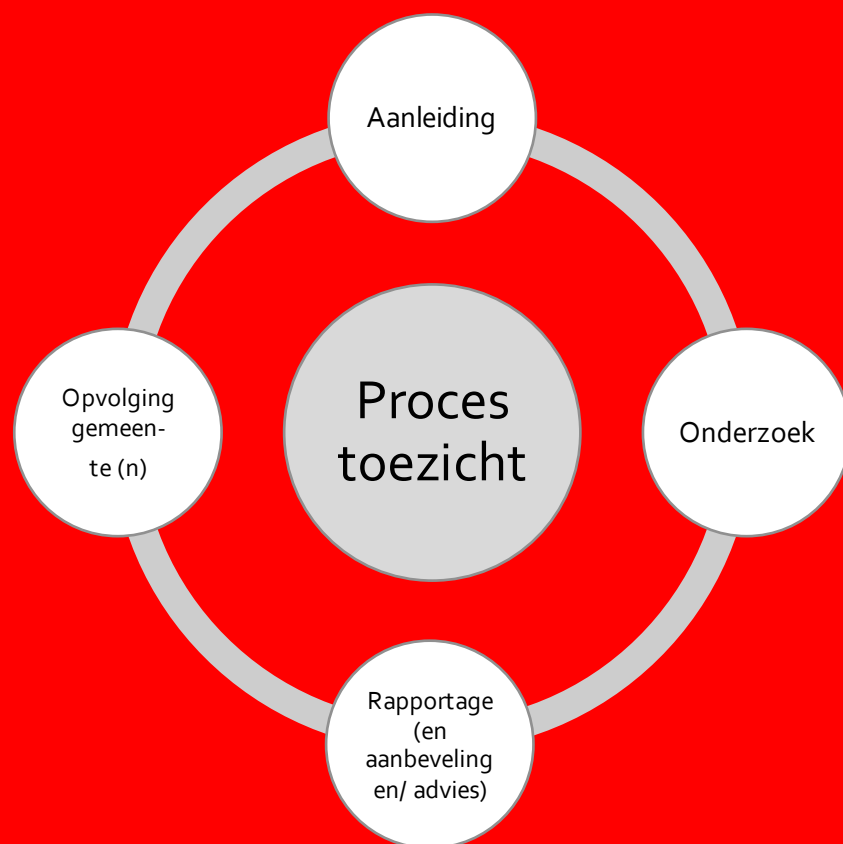
Bevoegdheden toezichthouder

De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in artikel 6.1 van de Wmo en in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat onder andere dat een ieder verplicht is mee te werken aan een onderzoek van de toezichthouder en dat alle gegevens die noodzakelijk worden geacht in het kader van het onderzoek moeten worden verstrekt.

Zie de website www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo voor een overzicht van de bevoegdheden van de toezichthouder.



INLEIDING - WERKWIJZE TOEZICHTHOUDER



Calamiteiten-toezicht

- Aanleiding: Reactief, naar aanleiding van meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten.
- Focus onderzoek: Proceskwaliteit van de zorgaanbieder en de mate waarin dit geborgd wordt.

Signaalgestuurd toezicht

- Aanleiding: Reactief, naar aanleiding van signalen. Signalen kunnen afkomstig zijn van een ieder: burgers, professionals, ambtenaren, media, etc.
- Focus onderzoek: kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder met specifieke aandacht voor het deel waar het signaal betrekking op heeft.

Kwaliteitstoezicht

- Aanleiding: Proactief. Op basis van vooraf opgestelde thema's of vraagstukken worden onderzoeken uitgevoerd onder zorgaanbieders.
- Focus onderzoek: kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder op basis van de gestelde (lokale) eisen.

Thematisch toezicht

- Aanleiding: Proactief. Op basis van een vooraf opgesteld thema of onderwerp wordt één onderzoek uitgevoerd.
- Focus onderzoek: de werking van het (lokale of regionale) stelsel rondom een bepaald thema.



Wat gaan wij doen in 2021? – Calamiteitentoezicht

Op grond van artikel 3.4 Wmo zijn aanbieders verplicht melding te doen van elke calamiteit en elk geweldsincident dat zich bij de verstrekking van de voorziening heeft voorgedaan.

Calamiteiten en geweldsincidenten kunnen zich voordoen en gezien de kwetsbaarheid van personen die ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo, is een calamiteit niet altijd te voorkomen.

De toezichthouder richt zich, na een melding, daarom voornamelijk op het lerend vermogen van de aanbieder.

Zie de website van de toezichthouder voor meer informatie over de werkwijze van de toezichthouder na een melding op grond van art. 3.4..

Wanneer melden?

Bij een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;

Bij een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

Wist u dat aanbieders van Wmo-voorzieningen online melding kunnen doen?

Op de website van de toezichthouder:

www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

vindt u het online meldingsformulier!



Wat gaan wij doen in 2021? – Signaalgestuurd toezicht

De toezichthouder Wmo is ontvankelijk voor signalen over de kwaliteit van de Wmo.

Deze signalen kunnen afkomstig zijn van een ieder die op een of andere wijze betrokken is bij de uitvoering van de Wmo.

Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor toezicht.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal kan een onderzoek worden ingesteld naar de kwaliteit, doeltreffendheid en/of rechtmatigheid. In sommige gevallen werkt de toezichthouder Wmo samen met de Rijksinspectie(s) of andere toezichthouders.

Denk bijvoorbeeld aan een instelling die zorg biedt op grond van de Wmo en de Wet langdurige zorg. In dit voorbeeld werkt de toezichthouder samen met de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

Zie het afsprakenkader –en draaiboeken voor de wijze waarop het Wmo-toezicht en de Rijksinspecties het toezicht op elkaar afstemmen:

<https://www.igj.nl/documenten/toetsingskaders/2017/06/01/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-de-afstemming-van-het-wmo-toezicht-van-de-gemeente-en-het-nalevings--en-stelseltoezicht-van-de-rijksinspecties-in-het-sociaal-domein>

*Wist u dat in Amstelland ook signalen die betrekking hebben op zorg die ingekocht is met een Persoonsgebonden Budget bij de toezichthouder Wmo kunnen worden neergelegd?
De toezichthouder Wmo werkt in deze situatie dan samen met de toezichthouder rechtmatigheid.*

Signalen kunnen telefonisch of per mail worden neergelegd bij de toezichthouder via:
toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl / 020 55555 81



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2021?

- Eenmaal per contractperiode toezicht op alle gecontracteerde aanbieders.*

Bij aandachtspunten kan een vervolgonderzoek worden uitgevoerd in opdracht van de gemeente(n);

- Toezicht op nieuwe toetreders;
- Toezicht op aanbieders van:
 - ☐ Individuele begeleiding en
 - ☐ Hulp bij het huishouden
- Toezicht op Pgb-gefinancierde zorg

*Het toezicht vindt plaats bij aanbieders die ondersteuning bieden aan tenminste 5 cliënten uit de Amstellandgemeenten.



Kwaliteitstoezicht – Focus toezicht

In 2021 zal toezicht worden gehouden op aanbieders van Hulp bij het huishouden (Hbh) en Individuele begeleiding (IB).

Scope

Een selectie van gecontracteerde aanbieders zullen worden getoetst op de geboden ondersteuning. De selectie van aanbieders wordt aangedragen door de gemeenten.

Werkwijze

- Bij de onderzoeken naar Hbh en IB zal op basis van een steekproef onder cliënten - minimaal 5 per aanbieder – worden beoordeeld of het beoogde resultaat behaald wordt;
- Op basis van gesprekken met de (vertegenwoordigers van de) cliënt, medewerkers, management en het medezeggenschapsorgaan wordt beoordeeld of sprake is van cliëntgerichte, veilige en doelgerichte ondersteuning;
- Op basis van documenten, waaronder diploma's van de medewerkers en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard.

Afhankelijk van de actuele stand van zaken omtrent Covid-19 bepaalt de toezichthouder, in overleg met de gemeenten, of het toezicht op locatie danwel door middel van (beeld-)bellen plaatsvindt.



Kwaliteitstoezicht – Focus (vervolg)

Een aantal onderwerpen zullen tijdens alle onderzoeken worden uitgevoerd, ongeacht het type voorziening dat wordt geboden. Dit zijn de volgende onderwerpen:

- **Clëntgerichtheid**
 - Komt de geboden ondersteuning overeen met de behoefte van de cliënt? Wordt de geboden ondersteuning periodiek geëvalueerd?
 - Beschikken alle cliënten over een ondersteuningsplan? Wordt n.a.v. het ondersteuningsplan een plan van aanpak opgesteld?
 - Hoe wordt de zelfredzaamheid van de cliënt bepaald?
 - Kunnen cliënten tijdig terecht na aanmelding of zijn er wachtlijsten? Welke acties onderneemt de aanbieder om de wachtlijsten weg te werken?
- **Personeel**
 - Beschikt de aanbieder over (voldoende) gekwalificeerd personeel?
 - Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt te signaleren?
 - Heeft de aanbieder geborgd dat signalen van medewerkers (tijdig) worden opgepakt?
- **Medezeggenschap**
 - Worden cliënten (voldoende) betrokken bij voorgenomen besluiten van aanbieders die voor hen relevant zijn?
- **Klachtenregeling**
 - (Hoe) hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?
- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:**

De meldcode ondersteunt professionals in het wel of niet melden bij Veilig Thuis of in het doorverwijzen naar specialistische hulp bij vermoedens van geweld. In 2020 zal tijdens de onderzoeken gekeken worden of aanbieders een meldcode hebben vastgesteld (rekening houdend met de aanscherping van de Meldcode per 1-1-2019) en in hoeverre professionals uitvoering (kunnen) geven aan de meldcode.

 - Weten professionals hoe te handelen in het geval van een (vermoeden van) huiselijk geweld en/of mishandeling?
 - Zijn zij bekend met (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling?



Kwaliteitstoezicht – Focus (vervolg 2)

- **Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten**
 - Is de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?

- **Onderaannemerschap**
 - Indien de aanbieder samenwerkt met onderaannemers, hoe wordt er dan op toegezien dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen?



Kwaliteitstoezicht Focus bij Individuele begeleiding

Bij aanbieders van individuele begeleiding zal de toezichthouder met name de focus leggen op de volgende onderwerpen:

- **Clïëntgericht**

Worden cliënt en/of de mantelzorger zoveel als mogelijk betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van de ondersteuning?

- **Continuïteit van zorg**

Wordt de ondersteuning zoveel als mogelijk geleverd door één vaste medewerker?

- **Afstemming met ketenpartners**

Wordt er samengewerkt met andere ketenpartners om de ondersteuning zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen?



Kwaliteitstoezicht – Focus bij Hulp bij het huishouden

Specifiek bij aanbieders van Hulp bij het huishouden (Hbh) zal worden gekeken naar de volgende onderwerpen:

- **Clïëntgerichtheid**
 - Beschikken de cliënten over een woning die schoon en leefbaar is?
 - (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?
- **Personeel**
 - (Hoe) draagt de aanbieder zorg voor de deskundigheid van het personeel?
 - Zijn medewerkers in staat veranderingen in de ondersteuningsbehoefte te signaleren?
 - Ervaren aanbieders knelpunten in het werven van personeel?
- **Rechtmatigheid**
 - Waarborgt de aanbieder de registratie van de gewerkte uren?
 - Zijn alle urenbriefjes getekend door zowel de medewerker als de cliënt? Hoe en door wie wordt hier een controle op uitgevoerd? Waar worden de urenbriefjes geregistreerd?
- **Afstemming met ketenpartners**
 - Wordt er samengewerkt met andere ketenpartners om de ondersteuning zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen?



Toezicht op de rechtmatigheid en doeltreffendheid van ondersteuning ingekocht met een Persoonsgebonden budget (Pgb)

Al jaren zijn er landelijk vanuit media e.d. signalen over oneigenlijk gebruik, misbruik en fraude van het persoonsgebonden budget (Pgb). Het blijft echter lastig inschatten in hoeverre hier binnen de Amstelland gemeenten sprake van is en of het noodzakelijk is lokaal beleid hierop aan te passen.

In 2021 zal vanuit het toezicht voor het eerst worden gekeken naar de zorg die wordt ingekocht met een Persoonsgebonden budget.

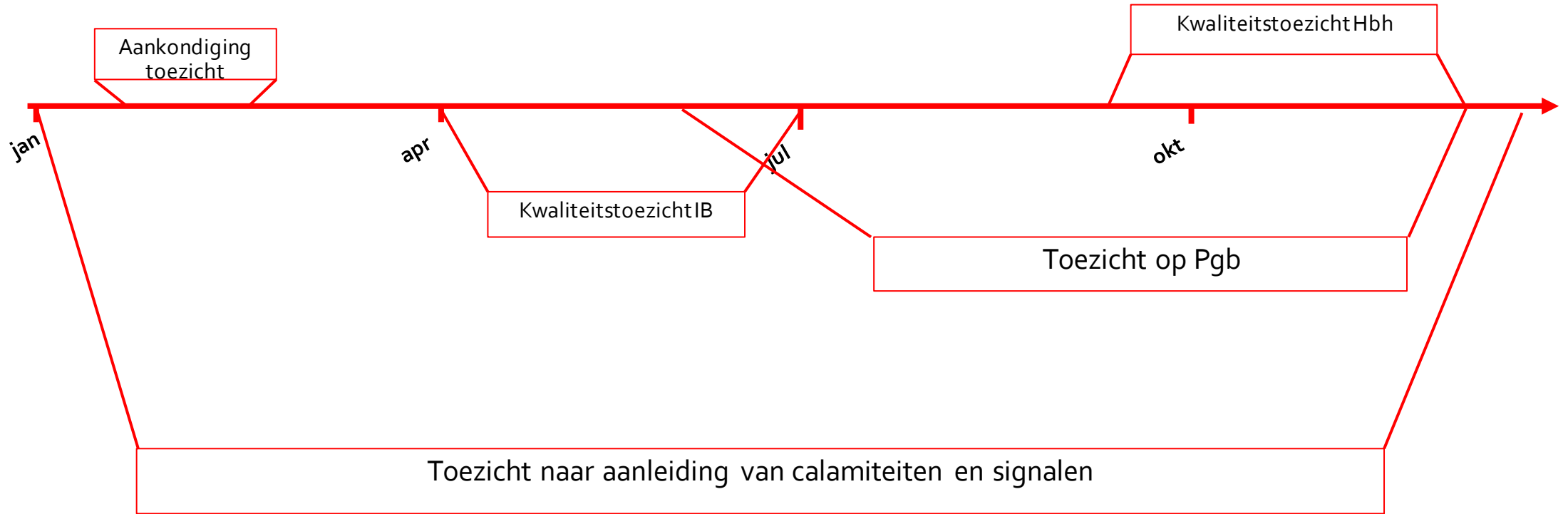
Op basis van een random steekproef onder 10% van de Pgb-houders per gemeente, wordt verkend in hoeverre sprake is van:

- **Rechtmatigheid**
 - Is sprake van levering van ondersteuning?
- **Doeltreffendheid**
 - Draagt de ingekochte ondersteuning bij aan de behoefte van de Pgb-houder?
- **Vaardigheid**
 - Beschikt de Pgb-houder (of diens vertegenwoordiger) over voldoende vaardigheden om het Pgb te beheren?

Deze bevinden worden anoniem gerapporteerd in één onderzoeksrapport voor de Amstellandgemeenten.



Tijdslijn 2021





Begroting 2021

Activiteiten	Uren (aantal onderzoeken)	Kosten	Percentage
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*	100*	€128,53 p/uur	-
Kwaliteitstoezicht			
▪ Individuele begeleiding	80		
▪ Hulp bij het huishouden	120		
Toezicht op Pgb - ondersteuning	130		
Totaal	330		

Per gemeente	aantal inwoners	procentueel	kosten
Aalsmeer	31724	16	€ 12.908
Amstelveen	90827	47	€ 36.955
Diemen	29205	15	€ 11.883
Ouder Amstel	13915	7	€ 5.662
Uithoorn	29450	15	€ 11.982

Soort kosten	Kosten
Personeel	
▪ Toezichthouder: 0,33 Fte	€37.934
▪ Beleidsadviseur: 0,14 Fte	€ 11.143
▪ Teamleider: 0,09 Fte	€19.170
▪ Administratieve ondersteuning: 0,08 Fte	€8.143
Materieel	
▪ Automatisering	€ 2500
▪ Overige materiële kosten, o.a. reiskosten	€ 500
▪ Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten**	PM**
Totaal (excl. calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht)	€79.390

*Voor het calamiteiten- en signaalgestuurde toezicht wordt op basis van het geldende uurtarief op nacalculatie gefactureerd op basis van inwonersaantal.

**Dit heeft te maken met het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Sinds 23 september 2020 dient alle informatie die gepubliceerd is op websites van Nederlandse overheden digitaal toegankelijk te zijn. Dit is geregeld in de [Web Content Accessibility Guidelines](https://www.wcag.nl/wat-is-wcag/wet-en-regelgeving) (WCAG). Zie: <https://www.wcag.nl/wat-is-wcag/wet-en-regelgeving> voor meer informatie.