

Onderwerp: Voortgangsrapportage toezicht Wmo 2021
Datum: 12 april 2022
Portefeuillehouder: J.D.W. Klaasse
Team: Beleid Samenleving
Steller: K. van der Weijden
+31 203144716
Kim.van.der.Weijden@diemen.nl

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verplicht om in het kader van de Wmo een toezichthouder aan te wijzen. De gemeente Diemen heeft in samenwerking met de Amstelland gemeenten de GGD Amsterdam aangewezen als toezichthouder.

De GGD Amsterdam heeft een voortgangsrapportage opgesteld met betrekking tot de uitvoering van het Wmo-toezicht in 2021.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 12 april 2022,

Samenvatting

De uitvoering van het toezicht door de GGD geschiedt door middel van vier typen toezicht te weten: kwaliteitstoezicht, thematisch toezicht, signaalgestuurd toezicht en toezicht op calamiteiten.

Kwaliteitstoezicht

Deze vorm van toezicht is proactief en richt zich op vooraf geformuleerde kwaliteitsthema's of naar aanleiding van analyses of vraagstukken. Tijdens de onderzoeken wordt aan de hand van de eisen in de Wmo, gemeentelijke verordeningen en inkoopdocumenten beoordeeld of er sprake is van een goede kwaliteit.

Thematisch toezicht

Deze vorm van toezicht is ook proactief en richt zich op het gehele stelsel rondom een vooraf opgesteld thema. Bij thematisch toezicht kijkt de toezichthouder van wat grotere afstand naar een bepaald thema/onderwerp om er algemene uitspraken over te kunnen doen.

Signaalgestuurd toezicht

Signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van een burger, gemeente, zorgprofessional of media afkomstig zijn. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend, dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.

Calamiteitentoezicht

Deze vorm van toezicht is ook reactief en wordt uitgevoerd aan de hand van meldingen van calamiteiten. De focus van dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.

Het melden van calamiteiten is een wettelijke verplichting voor alle aanbieders die dienstverlening aanbieden op grond van de Wmo. De gemeente brengt dit onder de aandacht tijdens contractgesprekken met aanbieders. Ook wordt de meldingsplicht van aanbieders opgenomen als eis in de aanbestedingsdocumenten. Daarnaast besteedt de toezichthouder bij het kwaliteitstoezicht aandacht aan de wijze waarop de meldingsplicht opgenomen is in het calamiteitenprotocol van de aanbieder.

Voortgangsrapportage 2021 toezicht Wmo

Bijgaand de voortgangsrapportage 2021 met betrekking tot de uitvoering van het Wmo toezicht. De rapportage is opgesteld voor de DUO-gemeenten.

In het kader van kwaliteitstoezicht zijn er in 2021 in totaal 4 onderzoeken uitgevoerd. Het gaat om 1 onderzoek bij een aanbieder van Individuele Begeleiding en 3 onderzoeken bij aanbieders van Hulp bij het Huishouden. Niet bij alle onderzochte aanbieders zijn cliënten uit Diemen in zorg. Bij 2 van de onderzochte aanbieders van Hulp bij het Huishouden en bij de onderzochte aanbieder van Individuele Begeleiding zijn cliënten uit Diemen in zorg.

Naast het kwaliteitstoezicht is er een thematisch toezicht uitgevoerd naar voorzieningen die ingekocht worden met een persoonsgebonden budget (pgb).

Er heeft in 2021 geen signaalgestuurd toezicht en/of calamiteitentoezicht plaatsgevonden omdat er geen signalen en calamiteiten zijn gemeld.

Hieronder volgt een opsomming van de bevindingen van het kwaliteitstoezicht en thematisch toezicht:

- *Kwaliteitstoezicht Individuele Begeleiding*
De aanbieder voldoet aan de gestelde eisen en de werkzaamheden worden in de praktijk uitgevoerd zoals mag worden verwacht. Er zijn geen aanbevelingen gedaan door de toezichthouder.
- *Kwaliteitstoezicht Hulp bij het Huishouden*
Op basis van de uitgevoerde onderzoeken behoeven de volgende punten aandacht volgens de toezichthouder: continuïteit van de hulp bij vakantie of verlof, wachtlijsten, scholing, de signaleringsfunctie, medezeggenschap, de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, meldplicht bij calamiteiten en rechtmatigheid.

Cliënten zijn tevreden over de vaste medewerker en hebben een schoon en leefbare woning. Er wordt weinig geëvalueerd, hierdoor kan het zijn dat de aanbieder niet tijdig kan reageren als cliënten ontevreden worden of een andere hulpvraag krijgen.

Niet alle aanbieders bieden de gewenste scholing aan. Mede door corona hebben medewerkers van 1 aanbieder geen scholing gehad op bijvoorbeeld het gebied van signaleren en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Door scholing aan te bieden blijven de medewerkers oplettend op de signalen en is de kennis op peil. De aanbieders ontwikkelen of zijn gestart met *e-learning* specifiek gericht op hulp bij het huishouden medewerkers.

Voor alle aanbieders is het lastig om voldoende personeel te vinden om continuïteit te borgen. Alle aanbieders doen moeite om personeel te werven. De wachtlijsten die er zijn, zijn ontstaan door dit personeelstekort en de grote vraag naar ondersteuning bij hulp bij het huishouden.

Mede door corona zijn de cliëntenraden minder actief geworden. Er zijn leden vertrokken en daarvoor zijn nog geen leden in de plaats gekomen. Ook het digitaal vergaderen is lastig door de doelgroep.

De rechtmatigheid is onderzocht door te kijken naar het registeren en controleren van urenbriefjes. Uit de onderzoeken blijkt dat de cliënt niet altijd tekent voor de geleverde uren en dat de uren niet door elke aanbieder gecontroleerd worden.

- *Thematisch toezicht pgb's*
Het thematisch toezicht naar pgb's heeft zich gericht op de volgende vragen:
 - o Rechtmatigheid: Is er sprake van levering van ondersteuning?
 - o Doeltreffendheid: Draagt de ingekochte ondersteuning bij aan de behoefte van de pgb-houder?
 - o Vaardigheid: Beschikt de pgb-houder (of diens vertegenwoordiger) over voldoende vaardigheden om het pgb te beheren?

De toezichthouder heeft een willekeurige steekproef van 10% genomen van het pgb-cliëntenbestand. In totaal waren dit 33 cliënten. Het gaat om 5 respondenten uit Diemen van de in totaal ongeveer 30 pgb-houders.

De ondersteuning is bij alle cliënten doeltreffend. Om na te gaan of de ondersteuning in de nabije toekomst ook nog op de doelen gericht is, is het van belang dat cliënt en zorgverlener de zorgverlening evalueren. Het regelmatig evalueren geeft zicht op de voortgang van de ondersteuningsdoelen, of de ondersteuningsvraag van de cliënt is gewijzigd en/of er misschien ook andere ondersteuning nodig is. De gemeenten zouden kunnen overwegen een periodiek ingepland evaluatiegesprek tussen de zorgverlener en de cliënt, zijn pgb-vertegenwoordiger en eventueel andere betrokkenen verplicht te stellen.

De ondersteuning wordt geleverd en de continuïteit van levering is bij bijna alle cliënten gewaarborgd. Aandachtspunten zijn dat sommige cliënten en/of pgb-vertegenwoordigers de geleverde uren niet controleren. Bij individuele begeleiding is het vaak moeilijk om het aantal uren ondersteuning te controleren. De zorgverleners kunnen ook uren declareren waarvoor ze geen face-to-face contact hebben gehad met de cliënt, maar wel handelingen uitvoeren voor of namens de cliënt. Zorgelijk is dat bij 18% (6) van de cliënten de zorgverlener een dubbelrol heeft. Naast zorgverlener is hij ook de pgb-vertegenwoordiger of voert grotendeels de taken van een pgb-vertegenwoordiger uit. Er is sprake van belangenverstrengeling als een pgb-vertegenwoordiger de declaraties controleert die hij zelf als zorgverlener heeft ingediend.

Bij bijna alle cliënten is er voldoende zicht op de kwaliteit van de benodigde ondersteuning. Ook is er ook overzicht over andere vormen van ondersteuning die de cliënt ontvangt. Hoewel een groot deel van de cliënten en pgb-vertegenwoordigers wel pgb-vaardig is, blijkt dat aan 27% (9) van de onderzochte cliënten een pgb is verstrekt ondanks dat hun pgb-vaardigheden en -kennis onvoldoende zijn. Het is aan te raden om de cliënt of zijn pgb-vertegenwoordiger vooraf beter te toetsen op pgb-vaardigheid en kennis van de taken die horen bij een pgb.

Opvolging onderzoeken toezichthouder Wmo

De gemeente Diemen geeft op verschillende wijzen opvolging aan de bevindingen van de toezichthouder. De gemeente ontvangt het onderzoeksrapport van de GGD Amsterdam. Onderdeel van het rapport is een schriftelijke reactie van de aanbieder. Veelal worden in deze reactie al acties aangedragen om de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport op te volgen. De gemeente Diemen reageert hierop naar de aanbieder door aan te geven op welke wijze de gemeente dit zal monitoren, bijvoorbeeld door de aanbevelingen van de toezichthouder als agendapunt op te nemen voor een contractgesprek of het opvragen van bewijsstukken.

Met betrekking tot de aanbevelingen vanuit het kwaliteitstoezicht Hulp bij het Huishouden is een verbeterplan opgevraagd bij de aanbieders. Tevens is er opdracht gegeven aan de toezichthouder om in 2022 een vervolgonderzoek Hulp bij het Huishouden bij deze aanbieders uit te voeren. Hierbij ligt de focus op de aanbevelingen uit het onderzoek in 2021 en het opgestelde verbeterplan. Wat betreft de wachtlijsten bij aanbieders van Hulp bij het Huishouden is de situatie erg wisselend in Diemen. Er zijn vijf gecontracteerde aanbieders voor Hulp bij het Huishouden. Soms hebben één à twee aanbieders een wachtlijst maar door de vijf gecontracteerde aanbieders kan er vooralsnog snel Hulp bij het Huishouden ingezet worden.

De gemeente Diemen is voornemens een kwaliteitskader pgb op te stellen waarin onder andere de aanbevelingen uit het onderzoek naar pgb's in verwerkt worden. Denk hierbij aan een periodieke evaluatieplicht en het voorkomen van een dubbelrol van zorgverlener en pgb-vertegenwoordiger. In de nadere regels is vastgelegd dat een zorgverlener uit het sociaal netwerk geen budgetbeheerder kan zijn maar bij het opstellen van het kwaliteitskader wordt onderzocht of hier aanvullende regels voor nodig zijn. De verwachting is dat dit kwaliteitskader pgb's eind 2022 kan worden vastgesteld door het college, gelijktijdig met de jaarlijkse aanpassing van de Nadere regels en Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Diemen 2022.

Bijlage:

- Voortgangsrapportage toezicht Wmo 2021 van de GGD Amsterdam

Ter inzage in iBabs
Ja

EINDE -