



TOEZICHT OP DE WMO

Jaarplan 2024 - de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten:

Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	7
3. Signaalgestuurd toezicht	8
4. Kwaliteitstoezicht	9
6. Tijdslijn	16
7. Begroting	18



INLEIDING

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



Gemeente Aalsmeer





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 de opdracht aan de gemeenten geformuleerd:

1. Het gemeentebestuur draagt zorg voor de maatschappelijke ondersteuning.
2. Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.

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 wordt verstrekt;
- ✓ 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.

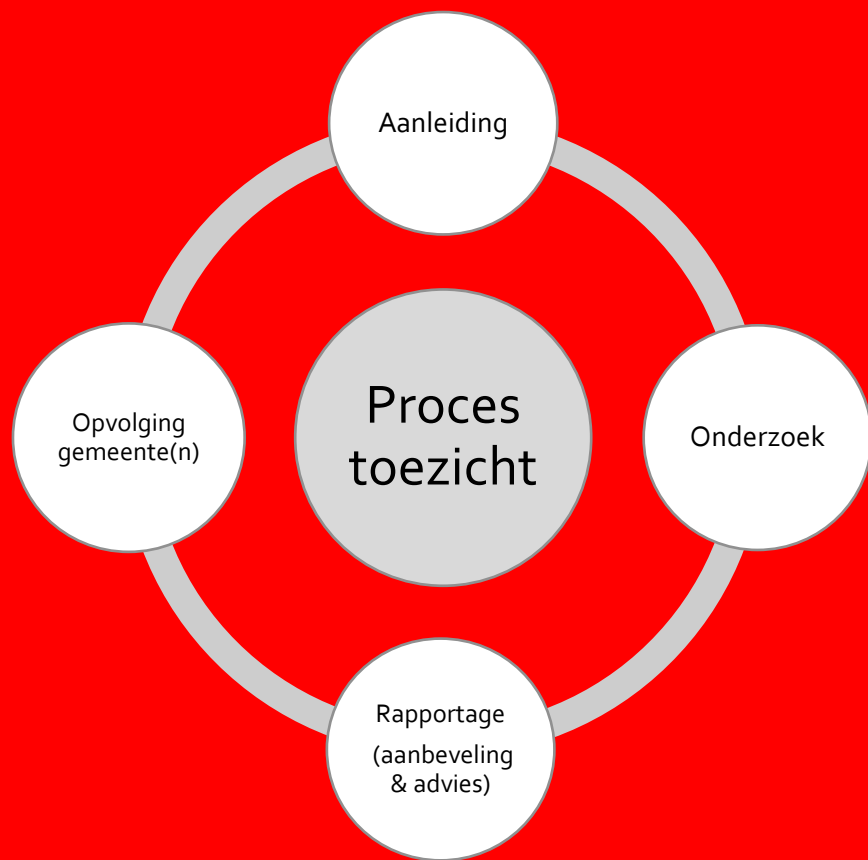
Bevoegdheden toezichthouder

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 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 op basis van de gestelde 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 2024?

1. Calamiteitentoezicht
2. Signaalgestuurd toezicht
3. Kwaliteitstoezicht
 - a) Hulp bij het huishouden
 - b) Individuele begeleiding
 - c) Hulpmiddelen
 - d) Trapliften
 - e) Woonruimteaanpassingen



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.

Gaat het om een calamiteit of geweldsincident in een ander verband? Bijvoorbeeld in het kader van de Jeugdwet of Wet Langdurige Zorg? Ga voor informatie en om een melding te doen naar de website¹ van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

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?

U vindt het online meldingsformulier op de website van de toezichthouder:

www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

¹ <https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit>



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 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 draaiboeken² voor de wijze waarop het Wmo-toezicht en de Rijksinspecties het toezicht op elkaar afstemmen.

Wist u dat ook signalen die betrekking hebben op zorg die ingekocht is met een Persoonsgebonden budget bij de toezichthouder Wmo kunnen worden neergelegd?

**Signalen kunnen telefonisch of per mail worden neergelegd bij de toezichthouder via:
toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl / 020 555 5545**



² <https://www.igj.nl/publicaties/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>



Kwaliteitstoezicht

In 2024 zal toezicht worden gehouden op 2 aanbieders van **Individuele begeleiding** (IB), 2 aanbieders van **Hulp bij het huishouden** (Hbh) en 1 aanbieder van **Hulpmiddelen**, 1 aanbieder van **Trapliften** en 1 aanbieder van **Woonruimte-aanpassingen** in het werkgebied van de Amstelland gemeenten.

Scope

Er zal bij de aanbieders worden getoetst op de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Welke aanbieders het betreft wordt door de gemeenten en de toezichthouder gezamenlijk bepaald.

Werkwijze

- Bij het onderzoek zal op basis van een steekproef onder cliënten 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 VOG's en diploma's van de medewerkers en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard.



2024 - Algemene onderwerpen kwaliteitstoezicht

Deze onderwerpen worden tijdens elk kwaliteitstoezicht onderzocht:

■ Cliëntgerichtheid

- 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?

■ Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten

- Is de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?
- Zijn de medewerkers van de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht en weten ze hoe ze moeten handelen?

■ Klachtenregeling

- Hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?
- Weten cliënten hoe en waar zij een klacht kunnen indienen?

■ Medezeggenschap

- Heeft de aanbieder een medezeggenschapsorgaan ingericht?
- Worden cliënten (voldoende) betrokken bij voorgenomen besluiten van aanbieders die voor hen relevant zijn?

■ Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:

- Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld?
- In hoeverre kunnen de medewerkers er uitvoering aan geven?
- Weten de medewerkers hoe te handelen in het geval van een (vermoeden van) huiselijk geweld en/of mishandeling?
- Zijn de medewerkers bekend met (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling?

■ Onderaannemerschap

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

■ Personeel

- Beschikt de aanbieder over (voldoende) gekwalificeerde medewerkers?
- Kan de aanbieder van alle medewerkers een VOG overleggen?



Kwaliteitstoezicht – Focus bij Hulp bij het huishouden

De toezichthouder voert in 2024 toezicht uit bij **2 aanbieders** van Hulp bij het huishouden (Hbh). De toezichthouder zal op basis van een steekproef en naar rato (grootte aanbieder) **in totaal ongeveer 20 cliënten benaderen voor deze 2 onderzoeken**. Bij de helft van de cliënten legt de toezichthouder een huisbezoek af en de andere helft wordt telefonisch benaderd voor een interview. In voorgaande jaren is gebleken dat deze methode een goed beeld geeft om inzicht te krijgen in de praktijk. Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Schoon en leefbaar**

- Beschikken de cliënten over een woning die schoon en leefbaar is?
- Wordt de geleverde hulp structureel (minimaal jaarlijks) geëvalueerd?
- Komt de geleverde hulp overeen met de behoefte van de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger)?



- **Continuïteit van de ondersteuning**

- Beschikt de aanbieder over voldoende personeel om de continuïteit van zorg te waarborgen?
- (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?

- **Signalerend?**

- Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt te signaleren?
- Zijn medewerkers in staat veranderingen in de ondersteuningsbehoefte te signaleren?

- **Wachlijsten**

- Hoe lang duurt het voordat een cliënt kan instromen?
- Welk effect heeft de wachtlijst op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning?
- Wat doet de aanbieder om de wachtlijst te beperken?



Kwaliteitstoezicht – Focus bij Individuele begeleiding

Bij de 2 aanbieders van Individuele begeleiding (IB) zal de toezichthouder op basis van een steekproef bij 5 cliënten per onderzoek een huisbezoek afleggen. Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

Wachlijsten

- Hoe lang duurt het voordat een cliënt kan instromen?
- Welk effect heeft de wachtlijst op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning?
- Wat doet de aanbieder om de wachtlijst te beperken?

Cliëntgericht werken:

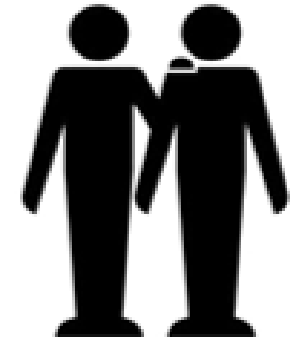
- Worden cliënt en/of de mantelzorger zoveel als mogelijk betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van de ondersteuning?

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 Hulpmiddelen

In 2024 zal toezicht worden gehouden op 1 aanbieder van Hulpmiddelen. Via de Wmo kunnen rolstoelgebruikers en gebruikers van andere medische hulpmiddelen voor aanschaf, reparatie of vervanging terecht bij aanbieders waarmee de gemeenten een contract hebben. Landelijk zijn er signalen dat aanbieders van hulpmiddelen kampen met een tekort aan technisch geschoold personeel en tegelijkertijd is er een toenemende vraag naar hulpmiddelen vanwege de vergrijzing. Dit kan gevolg hebben voor de continuïteit en de geboden kwaliteit. Op basis van een steekproef wordt gesproken met enkele monteurs en 20-25 cliënten. De cliënten worden telefonisch benaderd voor een interview.

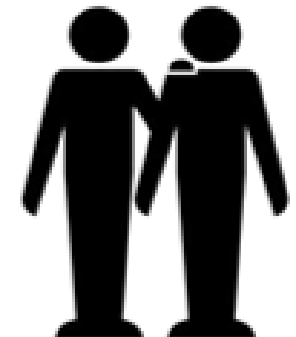
Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Communicatie**

- Is de aanbieder goed bereikbaar voor cliënten?
- Hoe verloopt de communicatie op het gebied van o.a. wachttijden, levertijden, reparatie en/of onderhoud?
- Wordt de cliënt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis?

- **Klachtenregeling**

- Wordt de klachtenregeling voldoende op passende wijze onder de aandacht gebracht bij cliënten?
- Wordt er gewerkt volgens de klachtenregeling?
- Wordt de cliënt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis?





Kwaliteitstoezicht – Focus bij Trapliften

We toetsen de aanbieder op basis van het toetsingskader aan de hand van onder andere documentenonderzoek, gesprekken met het management en medewerkers. Op basis van een steekproef onder 20-25 gebruikers die in de afgelopen paar jaren een verzoek tot reparatie hebben gedaan onderzoeken we de bejegening van cliënten door medewerkers en de doorlooptijd bij reparatie en onderhoud.

Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Communicatie**

- Is de aanbieder goed bereikbaar voor cliënten?
- Hoe verloopt de communicatie op het gebied van o.a. wachttijden, levertijden, reparatie en/of onderhoud?
- Wordt de cliënt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis?

- **Cliëntgerichtheid**

- In hoeverre draagt een traplift bij aan de zelfredzaamheid van de cliënt?

- **Doorlooptijden**

- Hoeveel tijd zit er tussen de aanvraag en het plaatsen van de traplift?
- Wat zijn reactietijden bij reparaties, storingen, spoedsituaties

- **Privacy**

- Werkt de aanbieder conform AVG?





Kwaliteitstoezicht – Focus bij Woonruimteaanpassingen

We toetsen een aanbieder van woonruimteaanpassingen op basis van het toetsingskader aan de hand van onder andere documentenonderzoek, gesprekken met het management en medewerkers. Op basis van een steekproef onder 20-25 gebruikers die in de afgelopen paar jaren een verzoek tot reparatie hebben gedaan onderzoeken we de bejegening van cliënten door medewerkers en de doorlooptijd bij reparatie en onderhoud.

Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Communicatie**

- Is de aanbieder goed bereikbaar voor cliënten?
- Hoe verloopt de communicatie op het gebied van o.a. wachttijden, levertijden, reparatie en/of onderhoud?
- Wordt de cliënt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis?

- **Cliëntgerichtheid**

- In hoeverre draagt een woonruimteaanpassing bij aan de zelfredzaamheid van de cliënt?

- **Doorlooptijden**

- Hoeveel tijd zit er tussen de aanvraag en het plaatsen van woonruimteaanpassingen?
- Wat zijn reactietijden bij reparaties, storingen, spoedsituaties

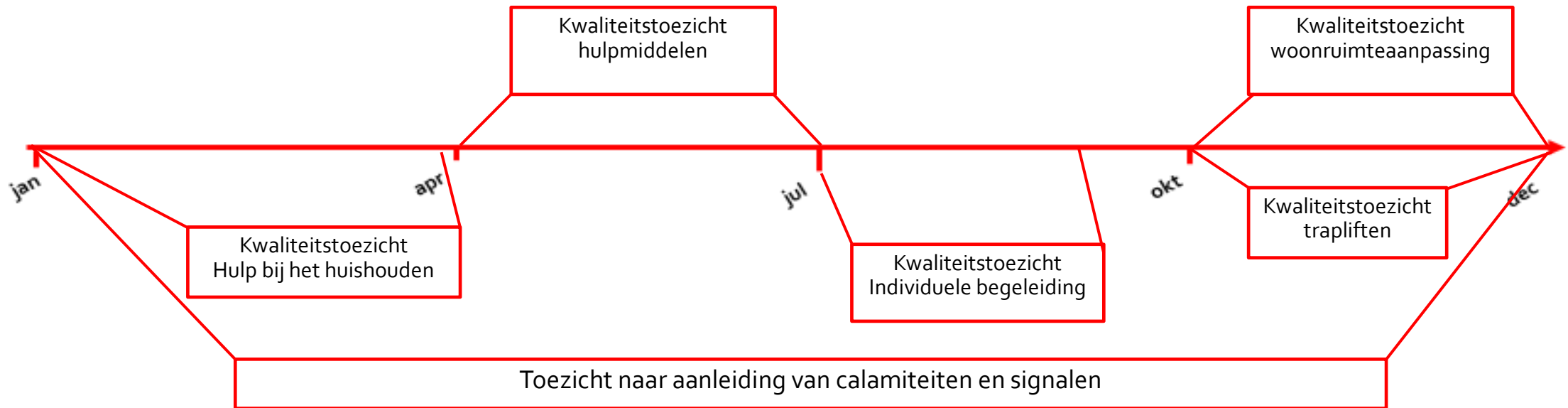
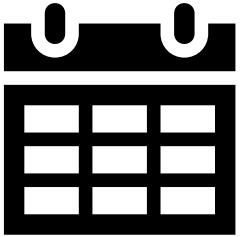
- **Privacy**

- Werkt de aanbieder conform AVG?





Tijdslijn 2024





Beschikbare uren 2024

Activiteiten	Uren (aantal onderzoeken)
Calamiteiten– en signaalgestuurd toezicht*:	100*
Kwaliteitstoezicht:	
Hulp bij huishouden	94
Individuele begeleiding	84
Hulpmiddelen	52
Trapliften	50
Woonruimteaanpassingen	50
	Totaal: 330
Totaal beschikbaar	430

*Voor het calamiteiten- en signaalgestuurde toezicht is 100 uur gereserveerd (door te berekenen op basis van nacalculatie). De ervaring leert dat dit voldoende is.



Begroting 2024

Soort kosten		Kosten
Personeel		
▪ Toezichthouder: 0,33 Fte		€ 43.192
▪ Beleidsadviseur: 0,14 Fte		€ 21.812
▪ Teamleider: 0,09 Fte		€ 12.689
▪ Administratieve ondersteuning: 0,08 Fte		€ 9.275
Materieel		
▪ Automatisering		€ 2.819
▪ Overige materiële kosten, o.a. reiskosten		€ 564
▪ Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten*		PM*
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)		€ 90.350

Per gemeente	aantal inwoners**	procentueel	kosten
Aalsmeer	32.452	16	€ 14.527
Amstelveen	92.331	46	€ 41.331
Diemen	31.822	16	€ 14.245
Ouder Amstel	14.212	7	€ 6.362
Uithoorn	31.018	15	€ 13.885

**Het hierboven vermelde aantal inwoners is gebaseerd op de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreft peildatum 1 januari 2023. Voor de daadwerkelijke doorberekening gelden de aantallen van peildatum 1 januari 2024. Deze waren tijdens het opstellen van dit jaarplan nog niet bekend.

Soort kosten		Kosten
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)		€ 90.350
Gereserveerd voor calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht		€ 14.854***
Totaal		€ 105.204

***Calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht wordt berekend op basis van nacalculatie.

*Dit gaat over de jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten. Deze moeten voldoen aan 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://wcag.nl/wat-is-wcag/wet--en-regelgeving) (WCAG). Zie: <https://wcag.nl/wat-is-wcag/wet--en-regelgeving> voor meer informatie.