



DE WEG NAAR ZELFREDZAAMHEID: HOE VERLOOPT DAT?

Jaarplan 2019: 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	12
6. Begroting	13



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, is de ambtelijk opdrachtgever 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





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

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

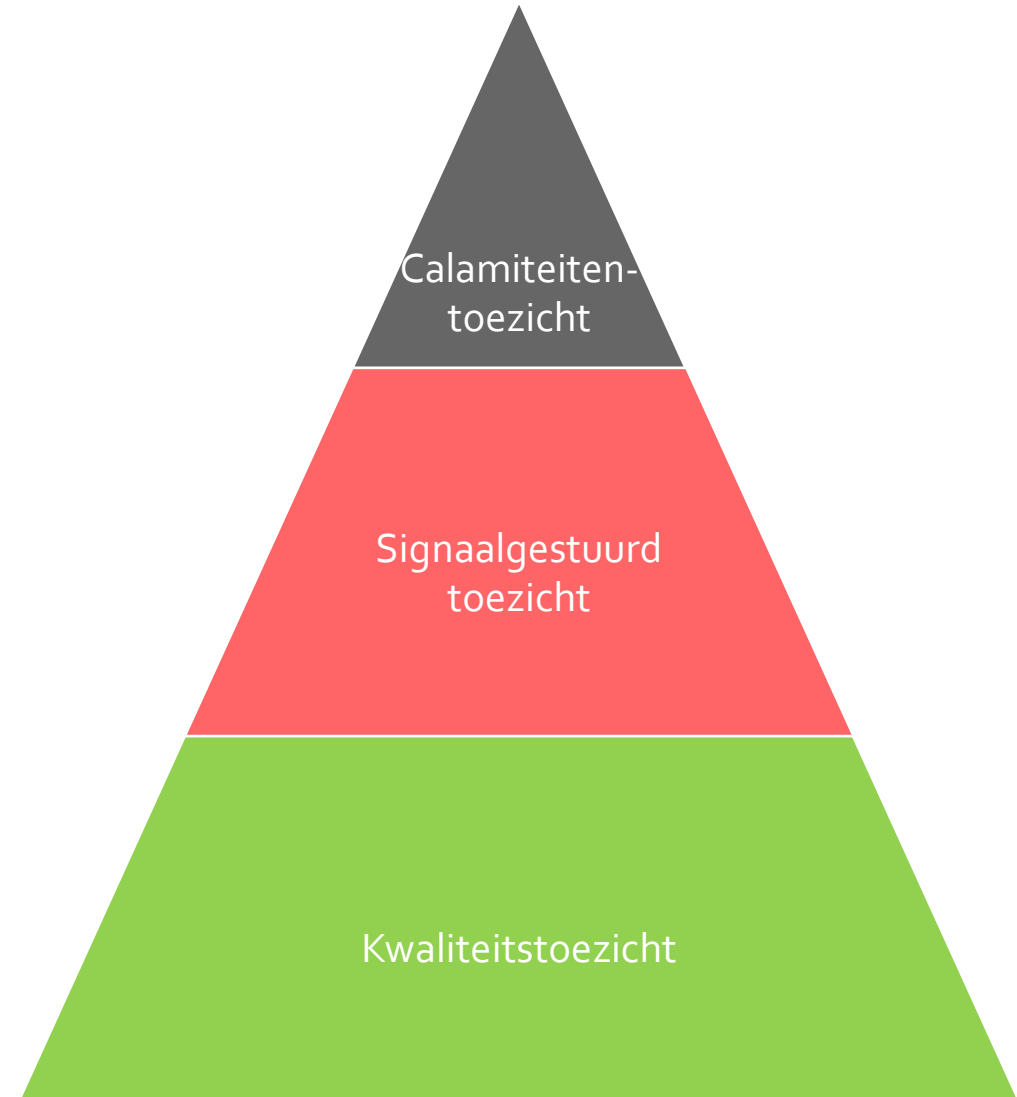
De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in artikel 6.1 van de Wmo en in de Algemene wet bestuur (Awb). Hierin staat onder andere dat een ieder verplicht is mee te werken aan een onderzoek van de toezichthouder en dat alle gegevens die noodzakelijk worden geacht in het kader van het onderzoek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





Wat gaan we doen in 2019? – 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 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 niet op de calamiteit zelf maar op het lerend vermogen van de aanbieder.

Evenals in de voorgaande jaren zal ook in 2019 toezicht worden uitgevoerd n.a.v. meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten.

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 we doen in 2019? – Signaalgestuurd toezicht

Sinds januari 2015 is de toezichthouder Wmo 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 een Wmo-voorziening.

Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal kan een signaalgestuurd onderzoek worden ingesteld naar de kwaliteit. 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.

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.



KWALITEITSTOEZICHT: MEER WAAR NODIG, MINDER WAAR KAN



- ☐ Eenmaal per aanbesteding toezicht op alle gecontracteerde aanbieders.* Bij aandachtspunten kan een vervolgonderzoek worden uitgevoerd in opdracht van de gemeente(n);
- ☐ Toezicht op nieuwe toetreders;
- ☐ Toezicht gebaseerd op thema's/voorzieningen:
 - ☐ Mantelzorg
 - ☐ Hulp bij het Huishouden

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



Kwaliteitstoezicht – Mantelzorg

Hoe is de ondersteuning aan mantelzorgers geregeld en hoe loopt dit in de praktijk?





Kwaliteitstoezicht - Mantelzorg

Doel

Zicht krijgen op het aanbod en de kwaliteit van de ondersteuning aan mantelzorgers?

Resultaat

Een onderzoeksrapport met aanbevelingen op gemeenteniveau.

Werkwijze

1. **Kennismaking stakeholders:** In samenwerking met de beleidsmedewerkers van de gemeenten zal de toezichthouder kennismaken met betrokken partijen waaronder de subsidiepartners, gecontracteerde aanbieders, maar ook organisaties die geen directe relatie hebben met de gemeente om zicht te krijgen op alle actoren in het speelveld. Tijdens de kennismaking zal met de aanwezigen het doel van het onderzoek worden besproken. Daarnaast wordt met actoren besproken op welke wijze mantelzorgers het beste bij het onderzoek betrokken kunnen worden.
2. **Documentenanalyse;** het opbouwen van basiskennis van het lokale netwerk van de gemeenten ter voorbereiding op het onderzoek. Het onderzoeken welke (relevante) informatie door gemeente(n) verstrekt wordt aan burgers?
3. **Focusgroepen;** het tussentijds toetsen van de onderzoeksresultaten op herkenbaarheid en zoeken naar verklaringen met mantelzorgers, professionals, beleidsmakers, etc.
4. **Interviews;** Interviews zullen worden gehouden op brede schaal. Hierbij valt te denken aan interviews met: mantelzorgers, professionals uit de praktijk, ketenpartners, beleidsmakers/ambtenaren, en anderen.
5. **Dossieronderzoek;** op basis van een steekproef die wordt afgenomen onder mantelzorgers bestuderen welke type ondersteuning is/wordt ingezet.



Kwaliteitstoezicht – Hulp bij het Huishouden (Hbh)

Werkwijze

Evenals in 2018 zal in 2019 opnieuw toezicht worden gehouden op de kwaliteit van de Hbh.

Scope

Alle gecontracteerde aanbieders van Hbh zullen worden getoetst op de geboden ondersteuning.

Werkwijze

- Op basis van een steekproef onder cliënten - minimaal 5 per aanbieder, maar naar ratio van het aantal cliënten uit de regio die gebruik maakt van de voorziening - wordt 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.

Focus

▪ Cliëntgerichtheid

- Wordt de ondersteuning geleverd conform de behoefte van de cliënt? Wordt het beoogde resultaat behaald?
- (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?
- (Hoe) hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen? Ook zal worden gekeken naar de wijze waarop klachten worden afgehandeld.



Focus (vervolg)

▪ Personeel

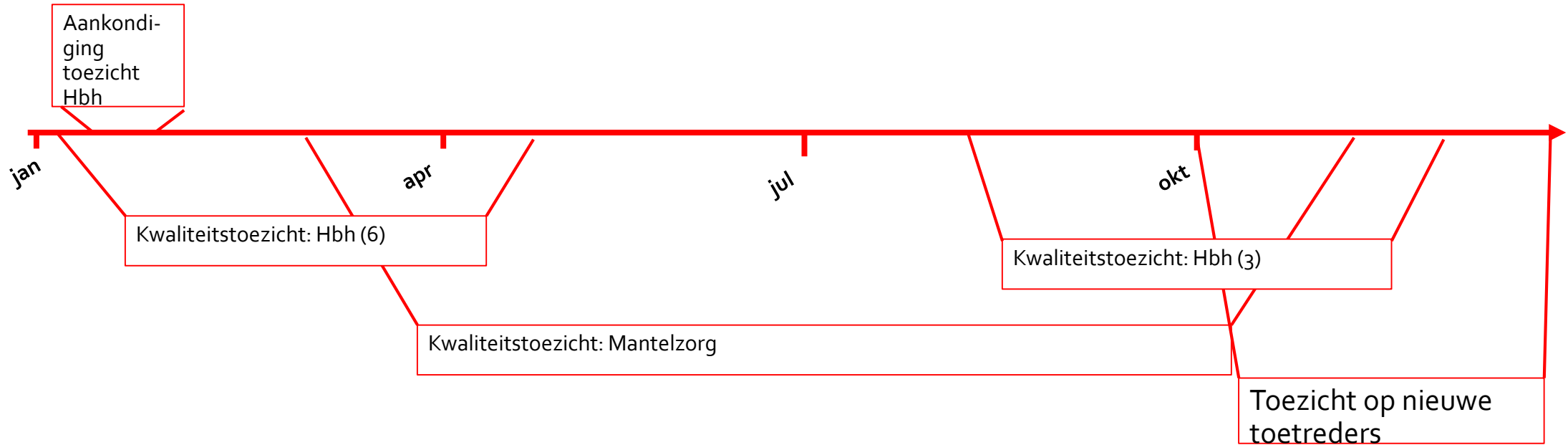
- Zijn medewerkers voldoende gekwalificeerd?
- (Hoe) draagt de aanbieder zorg voor de deskundigheid van het personeel?
- Ervaren aanbieders knelpunten in het werven van personeel?

▪ 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?



Tijdslijn 2019



Een keer per aanbesteding toezicht op alle gecontracteerde partijen



Begroting 2019

Activiteiten	Uren (aantal onderzoeken)	Kosten	Percentage
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht	100	€ 16.583	15%
Kwaliteitstoezicht - Mantelzorg - Hulp bij het Huishouden - Nieuwe toetreders - Overige gecontracteerde partijen	572 (16) 107 (1) 315 (9) 125 (5) 25 (1)	€ 93.969	85%
Totaal	672	€ 110.552	100%

Soort kosten	kosten
Personeel	
▪ Toezichthouder: 0,55 Fte	€ 60.574
▪ Beleidsadviseur: 0,17 Fte	€ 22.133
▪ Teamleider: 0,11 Fte	€ 13.297
▪ Administratieve ondersteuning: 0,11 Fte	€ 9.548
Materieel	
▪ Reiskosten	€ 2000
▪ Overige materiële kosten	€ 3000
Totaal	€110.552