



TOEZICHT OP DE WMO IN AMSTELLAND

Jaarplan 2022: de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) in Amstelland

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



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	6
3. Signaalgestuurd toezicht	7
4. Kwaliteitstoezicht	8
5. Beschikbare uren	15
6. Tijdlijn	16
7. Begroting	17



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



Gemeente
Diemen



Gemeente Uithoorn

X GGD
X Amsterdam
X



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;
- 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.

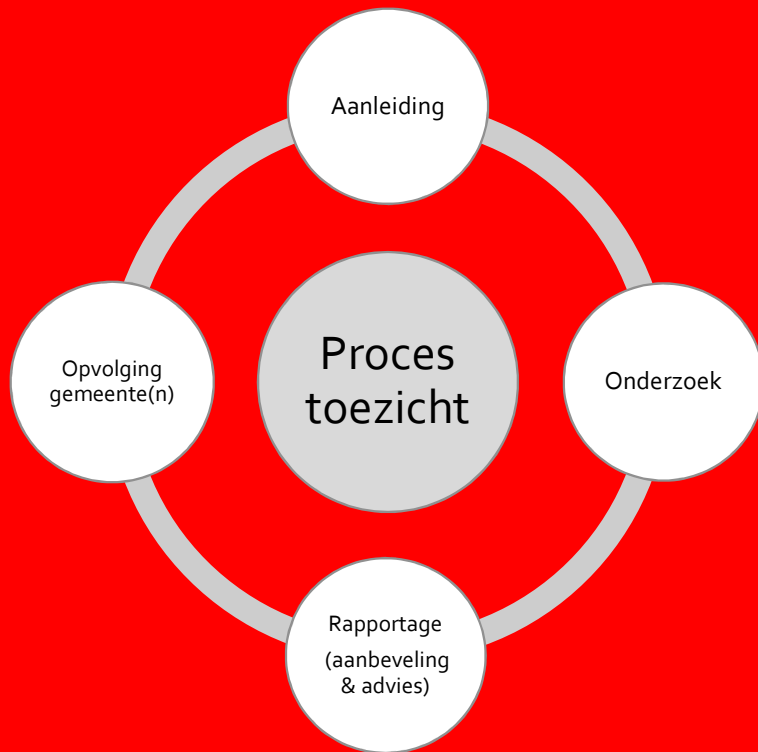
Bevoegdheden toezichthouder

De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in artikel 6.1 van de Wmo en in artikel 5:11 t/m 5:20 van 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	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanleiding: Reactief<ul style="list-style-type: none">▪ Naar aanleiding van meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten.▪ Focus onderzoek:<ul style="list-style-type: none">▪ Proceskwaliteit van de zorgaanbieder en de mate waarin dit geborgd wordt.
Signaalgestuurd toezicht	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanleiding: Reactief<ul style="list-style-type: none">▪ Naar aanleiding van signalen. Signalen kunnen afkomstig zijn van een ieder: burgers, professionals, ambtenaren, media, etc.▪ Focus onderzoek:<ul style="list-style-type: none">▪ Kwaliteit van ondersteuning van de zorgaanbieder met specifieke aandacht voor het deel waar het signaal betrekking op heeft.
Kwaliteitstoezicht	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanleiding: Proactief<ul style="list-style-type: none">▪ Op basis van vooraf opgestelde thema's of vraagstukken worden onderzoeken uitgevoerd onder zorgaanbieders.▪ Focus onderzoek:<ul style="list-style-type: none">▪ Kwaliteit van ondersteuning van de zorgaanbieder op basis van de gestelde (lokale) eisen.
Thematisch toezicht	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanleiding: Proactief<ul style="list-style-type: none">▪ Op basis van een vooraf opgesteld thema of onderwerp wordt één onderzoek uitgevoerd.▪ Focus onderzoek:<ul style="list-style-type: none">▪ De werking van het (lokale of regionale) stelsel rondom een bepaald thema.



Wat gaan wij doen in 2022? - 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.

Daarom richt de toezichthouder zich na een melding 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. ([meldingen toezichthouder](#)).

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 vindt u het online meldingsformulier!

www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo



Wat gaan wij doen in 2022? - Signaal gestuurd 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 én de Wet langdurige zorg. In dit voorbeeld werkt de toezichthouder samen met de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

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

[Afsprakenkader en draaiboeken voor afstemming Wmo toezicht](#)

Wist u dat in Amstelland ook signalen, die betrekking hebben op zorg die ingekocht is met een persoonsgebonden budget (pgb), 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

020 555 55 81



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2022?

KWALITEITSTOEZICHT

- Regulier kwaliteitstoezicht op:
 - ❖ 1 aanbieder van Hulp bij het huishouden
 - ❖ 2 aanbieders van Individuele Begeleiding
 - ❖ 2 aanbieders van Groepsbegeleiding

- Vervolgonderzoek bij:
 - ❖ 3 aanbieders van Hulp bij het huishouden op basis van de aanbevelingen uit het kwaliteitstoezicht van 2021



Kwaliteitstoezicht

In 2022 zal toezicht worden gehouden op 1 aanbieder van Hulp bij het huishouden (Hbh), 2 aanbieders van Individuele begeleiding (IB) en 2 aanbieders van Groepsbegeleiding (GB).

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.

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



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?
- Kunnen cliënten tijdig terecht na aanmelding of zijn er wachtlijsten? Welke acties onderneemt de aanbieder om de wachtlijsten weg te werken?

▪ 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 ingricht?
- 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

Bij de aanbieder van Hulp bij het huishouden (Hbh) zal de toezichthouder op basis van een steekproef bij ongeveer 35 tot 40 cliënten een huisbezoek afleggen. Verder zal er ook worden gekeken naar de volgende onderwerpen:

- **Cliëntgerichtheid**
 - Beschikken de cliënten over een woning die schoon en leefbaar is?
- **Continuïteit**
 - (Hoe) draagt de aanbieder zorg voor de deskundigheid van de medewerkers?
 - Ervaart de aanbieder knelpunten in het werven van medewerkers?
 - (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?
- **Rechtmatigheid**
 - Waarborgt de aanbieder de registratie van de gewerkte uren? Waar worden de urenbriefjes geregistreerd?
 - Zijn alle urenbriefjes getekend door zowel de medewerker als de cliënt? Hoe en door wie wordt hierop gecontroleerd?
- **Samenwerking met ketenpartners**
 - Wordt er samengewerkt met andere ketenpartners om de ondersteuning zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen?
- **Signaleringsfunctie**
 - Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt te signaleren?
 - Zijn medewerkers in staat veranderingen in de ondersteuningsbehoefte te signaleren?



Kwaliteitstoezicht – Focus bij Individuele begeleiding

Bij de aanbieders van Individuele begeleiding (IB) zal de toezichthouder op basis van een steekproef bij 7 cliënten een huisbezoek afleggen. Verder zal er ook worden gekeken naar de volgende onderwerpen:

- **Cliëntgericht**
 - 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?
- **Wachlijsten**
 - Is er sprake van een wachtlijst?
 - Hoe lang duurt het voor een cliënt kan instromen?
 - Welk effect heeft de wachtlijst effect op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning?
 - Wat doet de aanbieder om de wachtlijst te beperken?



Kwaliteitstoezicht – Focus bij Groepsbegeleiding

Bij de aanbieders van Groepsbegeleiding (GB) worden enkele op de locatie aanwezige cliënten gesproken. Er zal ook specifiek worden gekeken naar het volgende onderwerp:

- **COVID-19**
 - Wat zijn de gevolgen van COVID-19 voor het aanbod?
 - Welke maatregelen heeft de aanbieder genomen om verspreiding van COVID-19 zoveel mogelijk te voorkomen?
 - Wat zijn de consequenties van het COVID-19 beleid van de aanbieder voor de cliënten?



Vervolgonderzoek – 3x Hulp bij het huishouden

Er zal bij 3 aanbieders van Hulp bij het huishouden (Hbh) een vervolgonderzoek worden uitgevoerd.

- Dit vervolgonderzoek richt zich op de onderwerpen die volgens het kwaliteitstoezicht van 2021 verbetering behoeven.
- De aandachtspunten zijn opgenomen in de rapporten, die per aanbieder zijn opgesteld, naar aanleiding van het in 2021 uitgevoerde kwaliteitstoezicht Hulp bij huishouden.



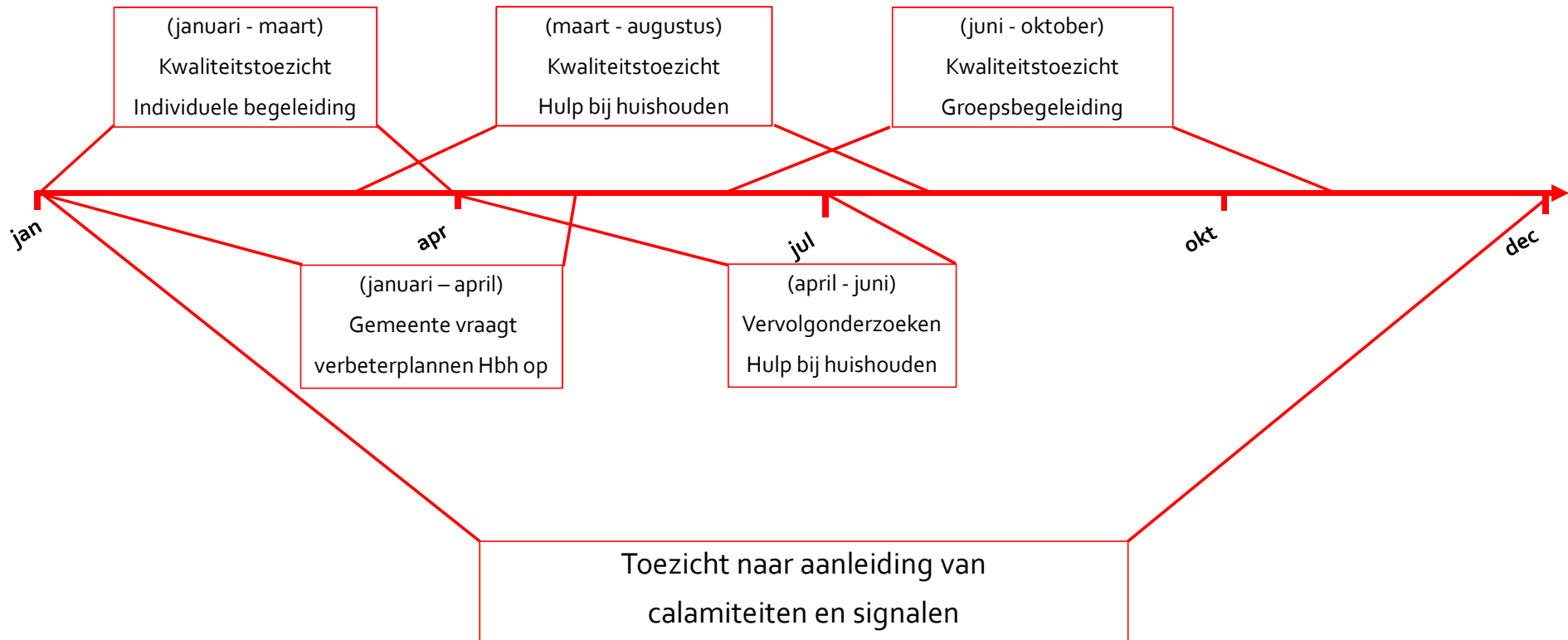
Beschikbare uren 2022

Activiteiten	Uren (aantal onderzoeken)
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*:	100*
Kwaliteitstoezicht:	
Hulp bij huishouden	143
Individuele begeleiding	92
Groepsbegeleiding	50
Vervolgonderzoeken:	
3x Hulp bij het huishouden	45
Totaal beschikbaar:	430

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



Tijdslijn 2022





Begroting 2022

Soort kosten	Kosten
Personeel	
▪ Toezichthouder: 0,33 Fte	€ 38.618
▪ Beleidsadviseur: 0,14 Fte	€ 19.539
▪ Teamleider: 0,09 Fte	€ 11.351
▪ Administratieve ondersteuning: 0,08 Fte	€ 8.281
Materieel	
▪ Automatisering	€ 2.500
▪ Overige materiële kosten, o.a. reiskosten	€ 500
▪ Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten*	PM**
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)	€ 80.789

Per gemeente	aantal inwoners**	procentueel	kosten
Aalsmeer	31.991	16	€ 13.021
Amstelveen	90.829	46	€ 36.970
Diemen	31.334	16	€ 12.754
Ouder Amstel	14.125	7	€ 5.749
Uithoorn	30.206	15	€ 12.295

**Het hierboven vermelde aantal inwoners is gebaseerd op de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreft peildatum 1 januari 2021. Voor de daadwerkelijke doorberekening gelden de aantallen van peildatum 1 januari 2022. Deze waren tijdens het opstellen van dit jaarplan nog niet bekend.

Soort kosten	Kosten
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)	€ 80.789
Gereserveerd voor calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht	€ 13.174***
Totaal	€ 93.963

***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.