

Onderwerp: Voortgangsrapportage toezicht Wmo 2022

Datum: 17 oktober 2023
Portefeuillehouder: M. Everhardt
Team: Beleid Samenleving
Steller: Hanna Willebrands
+31 207548258
Hanna.Willebrands@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 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een toezichthouder aan te wijzen. De gemeente Diemen heeft in samenwerking met de Amstelland gemeenten de GGD Amsterdam aangewezen als toezichthouder.

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. In de voortgangsrapportage (zie bijlage) staat een omschrijving van de typen toezicht.

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.

De GGD Amsterdam heeft een voortgangsrapportage opgesteld met betrekking tot de uitvoering van het Wmo-toezicht in 2022.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 17 oktober 2023

Samenvatting

In het kader van kwaliteitstoezicht zijn er in 2022 in totaal acht onderzoeken gedaan. Het gaat om twee onderzoeken bij aanbieders van individuele begeleiding, twee onderzoeken bij aanbieders van groepsbegeleiding en vier onderzoeken bij aanbieders van hulp bij het huishouden. Niet bij alle onderzochte aanbieders zijn cliënten uit Diemen in zorg. Bij drie van de onderzochte aanbieders van Hulp bij het Huishouden, één onderzochte aanbieder van Individuele Begeleiding en één onderzochte aanbieder van dagbesteding zijn cliënten uit Diemen in zorg.

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder het volgende:

Hulp bij huishouden

Bij de meeste cliënten is de woning schoon en leefbaar. Ook hebben de meeste cliënten een vaste medewerker en worden goed geïnformeerd over verlof en vervanging van de medewerker. Er zijn ten opzichte van 2021 wel nog steeds een aantal tekortkomingen geconstateerd. Deze gaan over de volgende punten: de aanwezigheid van ondersteuningsplannen, het SMART formuleren van doelen in de ondersteuningsplannen, continuïteit van de ondersteuning en het scholingsaanbod. Op sommige punten zijn er verbeteringen geconstateerd zoals ten aanzien van een passend scholingsbeleid, toetsing werknemersvaardigheden, uitvoering klachtenregeling en bereikbaarheid van de aanbieder. Omdat het merendeel van de eerder geconstateerde tekortkomingen is blijven bestaan is het

belangrijk om hier aandacht aan te besteden. De grootste aandachtspunten bij hulp bij huishouden zijn op het gebied van personeel en de ondersteuningsplannen.

Individuele begeleiding

Bij beide aanbieders van individuele begeleiding hebben de cliënten een vaste begeleider waardoor de continuïteit van de zorg goed wordt geborgd. Daarnaast worden mantelzorgers voldoende betrokken bij de zorg die geboden wordt. Uit de onderzoeken is verder gebleken dat alle geïnterviewde cliënten en mantelzorgers zeer tevreden zijn over de geleverde ondersteuning en ze vinden dat de werkzaamheden voldoende worden uitgevoerd. Op hoofdlijnen zijn de uitkomsten van het onderzoek heel positief. Er is bij één aanbieder nog een aantal punten wat om extra aandacht vraagt. Dit gaat over de implementatie van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast is er onvoldoende aandacht geweest voor periodieke scholing van de medewerkers.

Groepsbegeleiding

De aanbieders van groepsbegeleiding hebben een passend personeelsbeleid opgesteld en voeren dit uit. Cliënten van beide aanbieders zijn enthousiast over de groepsbegeleiding, vinden het fijn om samen te zijn en activiteiten te ondernemen. Dit is een uitstekend resultaat. Er zijn ook nog een aantal punten waar verbetering gewenst is. Beide aanbieders hebben een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld. Bij één aanbieder is de werkwijze van de meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling echter onvoldoende bekend in de organisatie. Verder ontbreekt bij één aanbieder van een aantal cliënten een schriftelijke verslaglegging van evaluatiegesprekken tussen de aanbieder en de cliënt en/of mantelzorger en bij de andere aanbieder hebben niet alle medewerkers een verklaring omtrent het gedrag.

Opvolging van de resultaten

De gemeente Diemen geeft op verschillende wijzen opvolging aan de bevindingen van de toezichthouder. De gemeente ontvangt per onderzoek het rapport 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.

Voor de geconstateerde tekortkomingen zijn er verdere afspraken gemaakt met de GGD en de contractmanager Wmo van de DUO-gemeenten. De contractmanager gaat in overleg met de toezichthouder over de tekortkomingen per aanbieder. Er wordt hierbij extra aandacht besteed aan de aanbieders van hulp bij huishouden. De contractmanager kan op deze manier het gesprek met de aanbieder tijdens contractbesprekingen beter aangaan en sturen op de tekortkomingen.

Wanneer het om de kwaliteit van de aanbieders gaat is het belangrijk om de resultaten vanuit het onderzoek mee te nemen, maar ook de signalen vanuit contractmanagement. De contractmanager geeft bijvoorbeeld aan dat er al verschillende verbeteringen te zien zijn bij Hulp bij huishouden op gebied van de ondersteuningsplannen, waardoor we vertrouwen hebben dat de aanbieders aan het werk zijn gegaan met de onderzoeksresultaten. De personeelstekorten zijn wel nog steeds lastig dit jaar. Samen met de aanbieders wordt gezocht naar oplossingen hiervoor. Vanwege de huidige arbeidsmarkt zien we dat dit soms nog moeizaam gaat. Wel wordt er als het gaat om personeel bijvoorbeeld gestuurd op het scholingsaanbod voor medewerkers zodat de medewerkers voldoende bijscholing krijgen. Zo proberen we met de aanbieders te kijken naar de verbetermogelijkheden.

In 2023 ligt de focus van het kwaliteitstoezicht naast het signaalgestuurde toezicht en het toezicht op calamiteiten op het toezicht op Hulp bij het huishouden, Individuele Begeleiding en Dagbesteding. Daarnaast wordt thematisch onderzoek gedaan naar Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit is vastgelegd in het jaarplan 2023, vastgesteld door het college op 7 februari 2023.

Ter inzage in iBabs

Ja.