



TOEZIEN OP DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (2015) IN DIEMEN, OUDER-AMSTEL EN UITHOORN

Voortgangsrapportage over het toezicht in 2018



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Focus voor 2018	4
3. Onderzoeksprocessen per type toezicht	5
4. Overzicht uitgevoerde onderzoeken per type toezicht	6
5. Bevindingen	7
6. Algemene conclusie	10
7. Hoe verder?	11



Inleiding

Voor u ligt de voortgangsrapportage over het toezicht in 2018 op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

De GGD Amsterdam, toezichthouder Wmo, voert sinds januari 2015 het toezicht op de Wmo uit.

Op grond van de kwaliteitseisen uit de Wmo, de gemeentelijke verordeningen, nadere regelgeving en contractuele afspraken toetst de toezichthouder of sprake is van goede kwaliteit. De uitvoering geschiedt door middel van drie typen toezicht:

Kwaliteitstoezicht

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

Signaalgestuurd toezicht

Het signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van een ieder komen waaronder: burgers, gemeente(n), zorgprofessionals of de media. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend bij deze vorm van toezicht; dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.

Calamiteiten toezicht

Deze vorm van toezicht is eveneens reactief en wordt uitgevoerd naar aanleiding van meldingen van calamiteiten. Voor de rapporten die volgen uit 'calamiteitenonderzoek' geldt dat deze minder uitgebreid van aard zijn omdat de focus in dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.



Focus voor 2018

Op grond van de inbreng van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel is in het laatste kwartaal van 2017 de focus voor het kwaliteitstoezicht bepaald. De volgende onderwerpen zijn onderzocht bij aanbieders van individuele –en groepsbegeleiding en hulp bij het huishouden.

De geboden ondersteuning	▪ Stellen aanbieders voor elke cliënt een ondersteuningplan op? ▪ Staat in elk ondersteuningsplan welke doelen worden nagestreefd en wordt dit in de praktijk ook uitgevoerd?
Mantelzorg/ Cliënt-ondersteuning	▪ Hebben zorgaanbieders aandacht voor de mantelzorgers? ▪ Worden cliënten en hun mantelzorgers op de hoogte gebracht van de mogelijkheid cliëntondersteuning te ontvangen?
Deskundigheid professionals	▪ Hoe worden professionals toegerust voor de signaleringstaak? ▪ Hoe gaat het in de praktijk?
Afstemming tussen ketenpartners	▪ Weten ketenpartners elkaar te vinden? ▪ Hoe dragen zij zorg voor afstemming? ▪ Worden signalen en zorgen met ketenpartners gedeeld?
Meldingsplicht bij calamiteiten	▪ Zijn aanbieders op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?



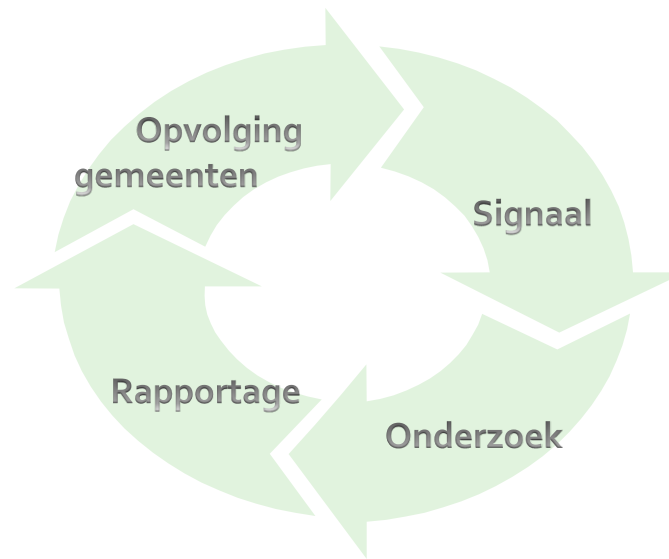


Onderzoeksprocessen per type toezicht

Kwaliteitstoezicht



Signaalgestuurd toezicht



Calamiteiten toezicht





Overzicht uitgevoerde onderzoeken in 2018

Groepsbegeleiding	
Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken Kwaliteitstoezicht (KT)	6 (125)
Vervolgonderzoeken KT	0
Signalen	0
Calamiteitenmeldingen	0
Totaal aantal onderzoeken	6

Individuele begeleiding	
Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken KT	5 (117)
Vervolgonderzoeken KT	0
Signalen	0
Calamiteitenmeldingen	0
Totaal aantal onderzoeken	5

Hulp bij het Huishouden	
Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken KT	5 (114)
Vervolgonderzoeken KT	3 (24)
Signalen	0
Calamiteitenmeldingen	0
Totaal aantal onderzoeken	8

In 2018 is een onderzoek gestart naar het Wmo-vervoer. Ten tijde van dit schrijven is het onderzoek nog niet afgerond. De bevindingen zullen worden meegenomen in de eerstvolgende voortgangsrapportage.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht per onderwerp

De geboden ondersteuning

Toezichthouders hebben op grond van steekproeven onderzocht of voor elke cliënt een ondersteunings-plan is opgesteld en of hierin is opgenomen aan welke doelen gewerkt wordt. Dit blijkt het geval bij bijna alle onderzochte aanbieders. In de ondersteuningsplannen worden concrete doelen genoteerd. Tijdens enkele huisbezoeken bleek dat niet alle cliënten een ondersteuningsplan hadden, of dat deze niet actueel meer was doordat de gezondheidssituatie van de cliënt veranderd was.

Mantelzorg

Bijna de helft van de zestien onderzochte aanbieders verklaart mantelzorgers te betrekken bij de (afstemming van de) ondersteuning indien de cliënt hier toestemming voor verleent. Indien gesignaleerd wordt dat mantelzorgers overbelast zijn en/of een eigen hulpvraag hebben dan worden zij doorverwezen. Aanbieders noemen verschillende organisaties op waarnaar zij doorverwijzen zoals: Mantelzorg & Meer, Praktijk Jenny Palm en het Steunpunt Mantelzorg.

Enkele aanbieders hebben een specifiek zorgaanbod voor mantelzorgers. Zo worden bijeenkomsten georganiseerd om mantelzorgers met elkaar in contact te brengen.

Deskundigheid professionals

De mate waarin aanbieders hun medewerkers actief toerusten voor het signaleren van een veranderende zorgvraag verschilt per type Wmo-voorziening. Uit de onderzoeken komt naar voren dat met name zorgaanbieders van Hbh hier veel aandacht aan besteden d.m.v. scholing of bijeenkomsten.

In twee gevallen is op basis van huisbezoeken gebleken dat onvoldoende gesignaleerd is. Onduidelijk is of de medewerkers deze taak niet naar behoren hebben uitgevoerd, of dat andere factoren hieraan hebben bijgedragen.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht per onderwerp (vervolg)

Afstemming tussen ketenpartners

De meeste aanbieders inventariseren tijdens de intakegesprekken of cliënten zorg ontvangen van ketenpartners. Indien de cliënt hier (schriftelijk) toestemming voor verleent dan vindt structureel afstemming plaats. Drie aanbieders geven aan enkel af te stemmen op het moment dat er zorgen zijn over een cliënt.

Ook worden een aantal knelpunten benoemd door aanbieders. Zo vertelt een aanbieder van (arbeidsmatige) groepsbegeleiding dat deelnemers niet altijd willen vermelden of zij nog andere vormen van hulpverlening ontvangen.

Een ander knelpunt dat ervaren wordt is dat afstemming tussen ketenpartners niet kan plaatsvinden wanneer een cliënt hier geen toestemming voor verleent.

Enkele aanbieders geven aan structureel multidisciplinaire overleggen te organiseren met ketenpartners.

Meldingsplicht bij calamiteiten

Alle onderzochte aanbieders zijn op de hoogte van de meldingsplicht aan de toezichthouder bij calamiteiten en geweldsincidenten.

Op basis hiervan wordt de aanname gedaan dat dat zich geen calamiteiten met een ernstig of schadelijk gevolg voor/ door cliënten hebben voorgedaan bij aanbieders van Hbh, IB en GB.





Voorbeelden van bevindingen uit het kwaliteitstoezicht

“Met betrekking tot het signaleren van en het omgaan met een veranderende zorgvraag vertelt één van de medewerkers dat het team, op verzoek, uitleg en informatie heeft gekregen over de manier waarop cliënten begeleid kunnen worden bij een verzwaring van de zorgvraag.”

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)

“Uit de gesprekken met de medewerkers en het hoofd Zorg blijkt dat regelmatig afstemming plaatsvindt tussen de medewerkers en ketenpartners, zoals de casemanager dementie en de thuiszorg. De cliënt is hiervan op de hoogte en heeft hier (schriftelijk) toestemming voor verleend. Tijdens het intakegesprek wordt geïnventariseerd welke andere professionals betrokken zijn bij de cliënt.

Tevens vindt er overleg en afstemming plaats met andere professionals tijdens het Alzheimercafé en met organisaties als Mantelzorg & Meer. Dankzij de projectgroep voor jonge mensen met dementie zijn veel contacten ontstaan met andere aanbieders, het hoofd Zorg merkt op dat aanbieders hierdoor elkaar meer opzoeken en doorverwijzen indien (de behoeften van) cliënten beter passen bij het aanbod van een andere aanbieder.”

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)

“Op de locatie is veel aandacht voor mantelzorgers. Zo is er twee keer per jaar een bijeenkomst voor de mantelzorgers over diverse thema's en zijn in het Alzheimercafé altijd medewerkers aanwezig om informeel mee in gesprek te gaan. Mantelzorgers krijgen een nieuwsbrief van de locatie om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen. Bij signalen van overbelasting bij mantelzorgers verwijzen medewerkers hen door naar Mantelzorg en Meer. Daarnaast biedt het aangrenzende verpleeghuis een mogelijkheid tot vakantiezorg in de vorm van een tijdelijke opname met als doel de mantelzorger te ontlasten. De dagbesteding kan dan gewoon worden voortgezet. De medewerkers en coach vertellen dat er de laatste twee jaar een stijging is in het aantal overbelaste mantelzorgers. Dit doordat de cliënt pas in een laat stadium bij hen aangemeld wordt en er naar hun zeggen te lang, te veel gevraagd is van de mantelzorger. Zij spreken hun zorg hierover uit, ook met betrekking tot de cliënt.”

(Bron: onderzoeksrapport Kwaliteitstoezicht)



ALGEMENE CONCLUSIE

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders IB, GB en Hbh, rekening houdend met de focus van het toezicht, over het algemeen goede kwaliteit bieden.



HOE VERDER?

De bevindingen uit het toezicht in 2018 hebben gediend als input voor de focusbepaling voor 2019.

De wens van de toezichthouder om het toezicht meer in te zetten waar nodig, en minder waar kan heeft zich vertaald in het jaarplan voor 2019. Hiervoor is van belang dat de toezichthouder betrokken wordt bij ontwikkelingen binnen het sociaal domein van de gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel om zo meer zicht te krijgen op het stelsel en gericht onderzoek te kunnen doen.

De behoefte aan gericht onderzoek blijkt breder gedragen te worden. Aanbieders van individuele- en groepsbegeleiding zijn inmiddels al meerdere jaren bezocht door de toezichthouder en beoordeeld op enkele kwaliteitseisen zoals de aanwezigheid van een ondersteuningsplan. Alhoewel dit een belangrijke eis is voor de kwaliteit van de ondersteuning ziet de toezichthouder mogelijkheden voor uitbreiding van het toezicht naar onderzoeken op doelgroep- of voorzieningenniveau in plaats van op aanbiedersniveau. Hiervoor is het van belang dat de toezichthouder meer zicht krijgt op ontwikkelingen binnen het sociaal domein, en dat er afstemming plaatsvindt tussen de toezichthouder en relevante ketenpartners waaronder de Participatieraden, klachtenloketten en andere stakeholders.

In 2019 wordt het toezicht (ook) ingezet op doelgroepenniveau, te weten: mantelzorg. De eerste stappen in afstemming met de belangrijkste stakeholders op dit gebied zijn reeds gezet ten tijde van dit schrijven.

In 2018 is het eerste [landelijke evaluatierapport van de Rijksinspectie](#) (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) gepubliceerd. Uit het rapport blijkt dat veel zaken met betrekking tot het Wmo-toezicht nog te verbeteren zijn. Bijvoorbeeld:

Het opstellen van en werken met gemeentelijke beleidsplannen voor toezicht en handhaving; en

Er zorg voor dragen dat de toezichthouder makkelijk te vinden is voor de inwoners van de gemeente, de aanbieders en andere toezichthouders.

In 2019 zal aandacht worden besteed aan het evaluatierapport en de aanbevelingen die hierin worden gedaan.

