

Onderwerp: Voortgangsrapportage toezicht Wmo 2020
Datum: 23 maart 2021
Portefeuillehouder: J.D.W. Klaasse
Team: Samenleving Beleid
Steller: Kim van der Weijden

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verplicht om in het kader van de Wmo een toezichthouder aan te wijzen. De gemeente Diemen heeft in samenwerking met de Amstelland gemeenten de GGD Amsterdam aangewezen als toezichthouder.

De GGD Amsterdam heeft een voortgangsrapportage opgesteld met betrekking tot de uitvoering van het Wmo-toezicht in 2020.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 23 maart 2021.

Samenvatting

De uitvoering van het toezicht door de GGD geschiedt door middel van drie typen toezicht te weten: kwaliteitstoezicht, signaalgestuurd toezicht en toezicht op calamiteiten.

Kwaliteitstoezicht

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

Signaalgestuurd toezicht

Signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van een burger, gemeente, zorgprofessional of media afkomstig zijn. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend, dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.

Calamiteitentoezicht

Deze vorm van toezicht is ook reactief en wordt uitgevoerd aan de hand van meldingen van calamiteiten. De focus van dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.

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.

Voortgangsrapportage 2020 toezicht Wmo

Bijgaand de voortgangsrapportage 2020 met betrekking tot de uitvoering van het Wmo toezicht. De rapportage is opgesteld voor de DUO-gemeenten.

In het kader van kwaliteitstoezicht zijn er in 2020 in totaal 7 onderzoeken uitgevoerd. Het gaat om 4 onderzoeken bij aanbieders van Individuele Begeleiding, 2 onderzoeken bij aanbieders van

Groepsbegeleiding (dagbesteding) en om één vervolgonderzoek bij een aanbieder van Hulp bij het Huishouden. Bij 3 van de onderzochte aanbieders van Individuele Begeleiding zijn cliënten uit Diemen in zorg. Wat betreft de onderzochte aanbieders van Groepsbegeleiding heeft de gemeente Diemen met één van deze aanbieders een contract maar gaan er geen cliënten uit Diemen naar de onderzochte. De onderzochte aanbieder van Hulp bij het Huishouden levert huishoudelijke hulp in Diemen.

Door de maatregelen tegen het coronavirus zijn enkele onderzoeken digitaal/telefonisch uitgevoerd in plaats van op locatie. Gezien de periode waarin het onderzoek is uitgevoerd is ook aandacht besteed aan de wijze waarop de aanbieder maatregelen treft om de verspreiding van COVID-19 voor cliënt en begeleider zoveel mogelijk te reduceren.

In 2020 is er door de toezichthouder één signaal over een pgb-gefinancierde voorziening ontvangen. In opdracht van de gemeente Diemen heeft de toezichthouder onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de begeleiding die met het persoonsgebonden budget (pgb) wordt ingekocht door een cliënt. Er zijn geen meldingen van calamiteiten of geweldsincidenten gedaan. In 2020 heeft er dus geen onderzoek plaatsgevonden in het kader van calamiteitentoezicht.

Hieronder volgt een opsomming van de bevindingen van het kwaliteitstoezicht:

- *Kwaliteitstoezicht Individuele begeleiding*

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van individuele begeleiding over het algemeen goede kwaliteit bieden. Bij alle aanbieders zijn de medewerkers voldoende gekwalificeerd, is de continuïteit van de ondersteuning gewaarborgd en zijn ook de meeste cliënten tevreden over de begeleiding die zij ontvangen.

Alle onderzochte aanbieders hebben te maken met wachttijden (2-6 weken) voordat met de ondersteuning kan worden gestart. De cliënten geven aan dat de ondersteuningsplannen begrijpelijk zijn opgesteld, echter blijkt bij vrijwel alle aanbieders dat de doelen onvoldoende SMART worden gemaakt en tijdsaanduidingen voor de doelen ontbreken. Uit de gesprekken met begeleiders en cliënten blijkt dat de ondersteuningsplannen in de praktijk wel werkbaar zijn en de hulpverlening passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënten.

Cliënten en medewerkers vertellen dat er goed wordt samengewerkt met ketenpartners. Wel worden enkele knelpunten ervaren, bijvoorbeeld op het gebied van de privacy (wat kan wel/niet gedeeld worden). Maar ook als thuisbegeleiding niet meer passend is maar er nog wel ondersteuning nodig is, worden er knelpunten ervaren. Een van de aanbieders geeft aan dat er geen tussenweg lijkt te zijn tussen een vrijwilliger en professionele thuisbegeleiding door een aanbieder terwijl die behoefte er wel is.

- *Kwaliteitstoezicht dagbesteding*

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van groepsbegeleiding over het algemeen goede kwaliteit bieden. De aanbieders hebben medewerkers die voldoende gekwalificeerd zijn en de continuïteit wordt gewaarborgd.

De aanbieders werken met veel vrijwilligers. Het door aanbieders opgestelde vrijwilligersbeleid wordt uitgevoerd in de praktijk. Bij alle aanbieders zijn de vrijwilligers werkzaam op basis van een vrijwilligersovereenkomst en bij alle aanbieders wordt (externe) scholing aangeboden en deelname hieraan gestimuleerd om de deskundigheid van de vrijwilligers te vergroten. Er zijn echter ook verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de verklaringen omtrent het gedrag (VOG). Bij de ene aanbieder wordt ook van alle vrijwilligers gevraagd om een VOG te overleggen, maar bij de andere aanbieder is dit geen standaard werkwijze omdat vrijwilligers nimmer alleen met cliënten mogen zijn.

Alle aanbieders bieden ook de mogelijkheid tot vervoer. De organisatie van het vervoer verschilt per aanbieder (bijvoorbeeld externe chauffeurs of eigen vrijwilligers/ medewerkers) maar alle aanbieders beschikken over voldoende middelen voor het vervoer van alle cliënten die hier gebruik van willen maken. Aanbieders maken gebruik van eigen bussen, maar schakelen wanneer nodig ook externe vervoersbedrijven in waarmee zij een overeenkomst hebben gesloten.

- *Kwaliteitstoezicht Hulp bij het Huishouden*

In 2020 heeft bij 1 aanbieder van Hulp bij het Huishouden een vervolgonderzoek plaatsgevonden. In dit vervolgonderzoek zijn de onderdelen cliëntgerichtheid, personeel en rechtmatigheid uit het onderzoek van 2019 opnieuw beoordeeld. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de tekortkomingen zijn opgelost, maar een aantal tekortkomingen is opnieuw geconstateerd met name op het gebied van vervanging tijdens de vakantieperiode. Voor een toelichting wordt verwezen naar de voortgangsrapportage 2020.

Argumenten en keuzemogelijkheden

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

Uit het vervolgonderzoek Hulp bij het Huishouden is de vervanging in de vakantieperiode als aandachtspunt naar voren gekomen. Per 1 januari 2021 zijn er nieuwe contracten Hulp bij het Huishouden afgesloten. In deze contracten zijn concretere afspraken gemaakt over vervanging bij afwezigheid van de vaste hulp. Daarnaast blijft het zorgdragen voor vervanging en de communicatie hierover onderwerp van gesprek met de aanbieders.

Bijlage:

- Voortgangsrapportage toezicht Wmo 2020 van de GGD Amsterdam

Ter inzage in iBabs

Ja

- EINDE -