



TOEZICHT OP DE WMO

Jaarplan 2024 - de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten:

Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	7
3. Signaalgestuurd toezicht	8
4. Kwaliteitstoezicht	9
5. Tijdslijn	17
6. Begroting	18



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 Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland (hierna te noemen: regio), verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, zijn ambtelijk opdrachtgevers van de toezichthouder Wmo.

De regio heeft de toezichtstaak in het najaar van 2019 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 de opdracht aan de gemeenten geformuleerd:

1. **Het gemeentebestuur draagt zorg voor de maatschappelijke ondersteuning.**
2. **Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.**

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 wordt verstrekt;
- ✓ 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 (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 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

- 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.

Thematisch toezicht

- Aanleiding: Proactief. Op basis van een vooraf opgesteld thema of onderwerp wordt één onderzoek uitgevoerd.
- Focus onderzoek: de werking van het (lokale of regionale) stelsel rondom een bepaald thema.



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2024?

1. Calamiteittoezicht
2. Signaalgestuurd toezicht
3. Kwaliteitstoezicht Individuele begeleiding
4. Kwaliteitstoezicht Hulp bij het huishouden
5. Kwaliteitstoezicht Aanvullend Openbaar Vervoer
6. Kwaliteitstoezicht Hulpmiddelen



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.

De toezichthouder richt zich, na een melding, daarom 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.

Gaat het om een calamiteit of geweldsincident in een ander verband? Bijvoorbeeld in het kader van de Jeugdwet of Wet Langdurige Zorg? Ga voor informatie en om een melding te doen naar de website¹ van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

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?

U vindt het online meldingsformulier op de website van de toezichthouder:

www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

¹ <https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit>



Signaalgestuurd 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 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 en de Wet langdurige zorg. In dit voorbeeld werkt de toezichthouder samen met de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

Zie het afsprakenkader –en draaiboeken² voor de wijze waarop het Wmo-toezicht en de Rijksinspecties het toezicht op elkaar afstemmen.

Wist u dat ook signalen die betrekking hebben op zorg die ingekocht is met een Persoonsgebonden budget bij de toezichthouder Wmo kunnen worden neergelegd?

**Signalen kunnen telefonisch of per mail worden neergelegd bij de toezichthouder via:
toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl / 020 555 5545**





2024 – algemene onderwerpen 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?
- **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?
- **Personeel**
 - Beschikt de aanbieder over (voldoende) gekwalificeerde medewerkers?
 - Kan de aanbieder van alle medewerkers een VOG overleggen?
- **Medezeggenschap**
 - Heeft de aanbieder een medezeggenschapsorgaan ingericht?
 - 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?



2024 – vervolgonderzoek Kwaliteitstoezicht individuele begeleiding

Aanleiding

In de periode december 2022 – juni 2023 heeft de toezichthouder voor individuele begeleiding kwaliteitstoezicht uitgevoerd onder **9 aanbieders**.

Op basis van de bevindingen heeft de toezichthouder het college van burgemeester en wethouders (B&W) geadviseerd.

De toezichthouder heeft aangegeven of verbetering nodig is en heeft aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de zorgaanbieder te verbeteren. De gemeente heeft vervolgens zelf bepaald óf en welke actie moet worden ondernomen.



Werkwijze

Het kwaliteitstoezicht voor individuele begeleiding zal zich in 2024 richten op de eerder geconstateerde tekortkomingen. Er zijn tekortkomingen geconstateerd ten aanzien van o.a. de inhoud van de ondersteuningsplannen, de implementatie van de meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling en de uitvoering en de implementatie van de meldingsplicht bij calamiteiten. Het aantal tekortkomingen verschilt per aanbieder.

In het **vervolgonderzoek** zal gekeken worden naar:

1. De mate waarin eerder geconstateerde tekortkomingen zijn opgelost en inmiddels aan de kwaliteitseisen wordt voldaan;
2. (indien van toepassing) de mate waarin opvolging is gegeven aan de actie(s) vanuit de gemeenten.

Afhankelijk van de kwaliteitseisen die beoordeeld worden, zal de toezichthouder per aanbieder 1 of meerdere medewerkers en/of cliënten benaderen. Daarnaast zal waar nodig ook documentonderzoek plaatsvinden.



2024 - Kwaliteitstoezicht Hulp bij het huishouden

In 2024 zal toezicht worden gehouden op de voorziening Hulp bij het huishouden. Dit is verreweg de meest gebruikte voorziening in de regio met ook de grootste cliëntenpopulatie. De krapte op de arbeidsmarkt heeft momenteel grote invloed op de hulp bij het huishouden. Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin de continuïteit van de hulp kan worden gewaarborgd.

Scope van het toezicht

In 2024 zullen **7 aanbieders** van Hulp bij het huishouden worden onderzocht. Op basis van een steekproef en de grootte van de aanbieder worden per aanbieder **8-20 cliënten** uit verschillende gemeenten betrokken in het onderzoek. Bij de helft van de cliënten legt de toezichthouder een huisbezoek af en de andere helft wordt telefonisch benaderd voor een interview.

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

- Op basis van huisbezoeken wordt beoordeeld of sprake is van een schone en leefbare woning;
- 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.





Kwaliteitstoezicht – Focus Hulp bij het huishouden

Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Schoon en leefbaar**

- Beschikken de cliënten over een woning die schoon en leefbaar is?
- Wordt de geleverde hulp structureel (minimaal één keer per jaar) geëvalueerd?
- Komt de geleverde hulp overeen met de behoefte van de cliënt (en/of dienst vertegenwoordiger)?

- **Continuïteit van de zorg**

- Beschikt de aanbieder over voldoende personeel om de continuïteit van zorg te waarborgen?
- (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?

- **WachtlIJst**

- Hoe lang staan cliënten op een wachtlIJst?
- Welke acties onderneemt de aanbieder om de wachtlIJst te beperken?
- Welk effect heeft de wachtlIJst effect op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning?

- **Signalerend?**

- Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de zorgvraag te signaleren?
- Heeft de aanbieder geborgd dat signalen (tijdig) worden opgepakt?





2024 – Kwaliteitstoezicht Aanvullend openbaar vervoer

In 2024 zal toezicht worden gehouden op de voorziening Aanvullend Openbaar Vervoer. Deze voorziening moet eraan bijdragen dat cliënten zich niet belemmerd voelen door de vervoersmogelijkheden in hun dagelijks leven. In corona-tijd is het gebruik van het aanvullend openbaar vervoer sterk gedaald, maar inmiddels is er weer een sterke toename zichtbaar. Tegelijkertijd hebben aanbieders te maken met oplopende personeelstekorten. Dit kan leiden tot een daling van de geboden kwaliteit.

Scope van het toezicht

In de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland wordt het aanvullend openbaar vervoer verzorgd door **2 aanbieders**. Op basis van een steekproef en de grootte van de aanbieder wordt gesproken met in totaal **25 cliënten** uit verschillende gemeenten **en meerdere chauffeurs**. Daarnaast zal de toezichthouder ook meerijden met een aantal ritten.

Tot slot zal ook specifiek aandacht worden besteed aan de wijze waarop de aanbieder de kwaliteit van dienstverlening waarborgt wanneer van onderaannemers gebruik wordt gemaakt.

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 van de medewerkers, personeelsbeleids en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard.





Kwaliteitstoezicht – Focus Aanvullend openbaar vervoer

Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Veiligheid**
 - Is er passend beleid en wordt dit ook uitgevoerd?
- **Continuïteit van de zorg**
 - Beschikt de aanbieder over voldoende personeel om de continuïteit van zorg te waarborgen?
- **Klachtenregeling**
 - Wordt de klachtenregeling voldoende onder de aandacht gebracht bij cliënten?
 - Hoe vindt de afhandeling van klachten plaats? En wordt er gekeken naar trends in de klachten ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening?
- **Onderaannemerschap**
 - Als de aanbieder samenwerkt met onderaannemers, hoe wordt er dan op toegezien dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen?





2024 – Kwaliteitstoezicht Hulpmiddelen

In 2024 zal toezicht worden gehouden op de voorziening Hulpmiddelen. Via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning kunnen rolstoelgebruikers en gebruikers van andere medische hulpmiddelen voor aanschaf, reparatie of vervanging terecht bij aanbieders waarmee de gemeenten een contract hebben. Landelijk zijn er signalen dat aanbieders van hulpmiddelen kampen met een tekort aan technisch geschoold personeel en tegelijkertijd een toenemende vraag naar hulpmiddelen vanwege de vergrijzing. Dit kan gevolgen hebben voor de continuïteit en de geboden kwaliteit.

Scope van het toezicht:

In de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland worden hulpmiddelen verstrekt door **1 aanbieder**.

Op basis van een steekproef wordt gesproken met meerdere monteurs en **20-25 cliënten** uit de verschillende gemeenten. Bij een deel van de cliënten legt de toezichthouder een huisbezoek af en de overige cliënten worden telefonisch benaderd voor een interview.

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 van de medewerkers, personeelsbeleids en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard.





Kwaliteitstoezicht – Focus Hulpmiddelen

Naast de algemene onderwerpen zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende focuspunten:

- **Communicatie**

- Is de aanbieder goed bereikbaar voor cliënten?
- Hoe verloopt de communicatie op het gebied van o.a. wachttijden, levertijden, reparatie en/ of onderhoud?
- Wordt de cliënt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis?

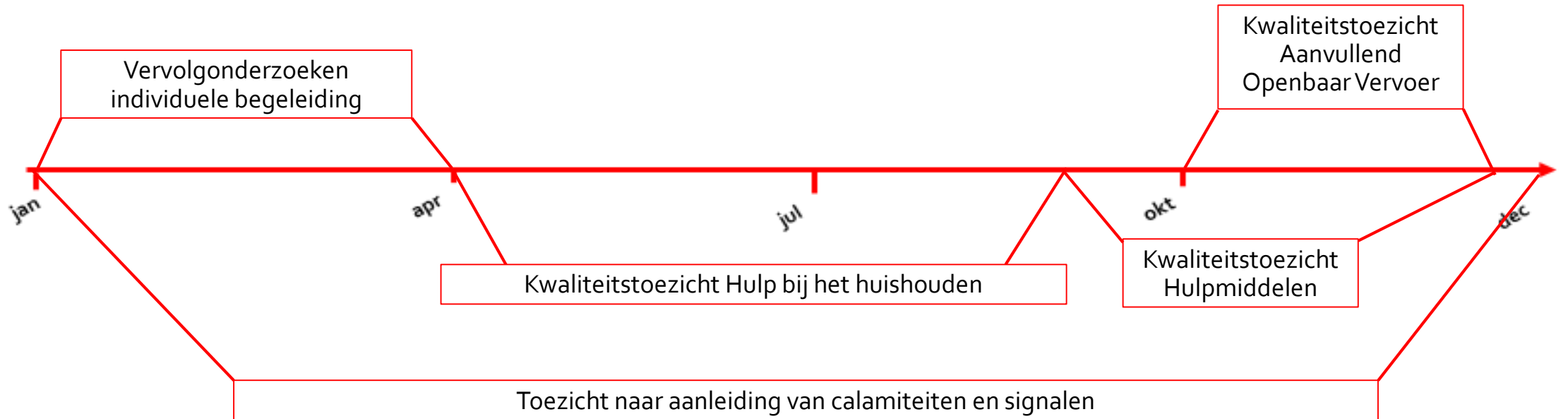
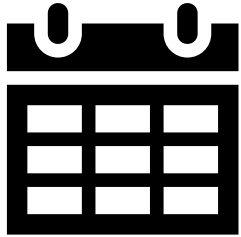
- **Klachtenregeling**

- Wordt de klachtenregeling voldoende op passende wijze onder de aandacht gebracht bij cliënten?
- Wordt er gewerkt volgens de klachtenregeling?
- Hoe vindt de afhandeling van klachten plaats? En wordt er gekeken naar trends in de klachten ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening?





Tijdslijn 2024





Begroting 2024

Soort kosten	aantal Fte	loonkosten + sociale lasten + overhead	uurtarief	geschat aantal uur (inclusief reistijd)	kosten 2024
Personeel vaste kosten					
Teamleider (schaal 11)	0,19	144.189			27.396
Beleidsadviseur (schaal 12)	0,29	158.057			45.837
Administratieve ondersteuning (schaal 8)	0,17	111.749			18.997
Materieel					
Automatisering					3.383
Overige materiële kosten, o.a. reiskosten					1.691
Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten ¹					PM
Totaal vaste kosten per jaar					97.304
Personeel variabele kosten					
Toezichthouder (schaal 10):			€ 148,54	700	103.978
Totaal					€ 201.281
Per gemeente	aantal inwoners ²	procentueel	vaste kosten	Variabele kosten (zie laatste pagina)	Totale kosten (op nacalculatie)
Purmerend	93992	50	€ 49.058	€ 52.422	€ 101.480
Edam-Volendam	36791	20	€ 19.202	€ 20.520	€ 39.722
Landsmeer	11705	6	€ 6.109	€ 6.528	€ 12.637
Oostzaan	9720	5	€ 5.073	€ 5.421	€ 10.494
Waterland	17609	9	€ 9.191	€ 9.821	€ 19.012
Wormerland	16612	9	€ 8.670	€ 9.265	€ 17.935
Totaal	186429	100	€ 97.304	€ 103.977	€ 201.281

¹ Dit heeft te maken met de WCAG die sinds 23 september 2020 van kracht is. De WCAG regelt dat alle informatie digitaal toegankelijk moet zijn. Facturering vindt plaats op basis van nacalculatie

² Het hierboven vermelde aantal inwoners is gebaseerd op de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreft peildatum 1 januari 2023. Voor de daadwerkelijke doorberekening gelden de aantallen van peildatum 1 januari 2024.

³ In deze begroting is rekening gehouden met een indexering van 5,22 %.



Begroting 2024 – variabele kosten

Activiteiten binnen de variabele kosten (het daadwerkelijke toezicht)	Uren (aantal onderzoeken)	Kosten
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*	100**	€148,54 p/u
Kwaliteitstoezicht*		
❖ Individuele begeleiding <ul style="list-style-type: none">➢ Vervolgonderzoek bij 9 aanbieders	59	€148,54 p/u
❖ Hulp bij het huishouden <ul style="list-style-type: none">➢ Onderzoek bij 7 aanbieders	376	
❖ Aanvullend Openbaar Vervoer <ul style="list-style-type: none">➢ Onderzoek bij 2 aanbieders	100	
❖ Hulpmiddelen <ul style="list-style-type: none">➢ Onderzoek bij 1 aanbieder	65	
Totaal	700	€ 103.978

* Alle toezichtsuren worden op basis van het geldende uurtarief op nacalculatie gefactureerd.

** Dit aantal betreft een schatting van het aantal uren.