



TOEZICHT OP DE WMO

Jaarplan 2023 - de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten:

Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	7
3. Signaalgestuurd toezicht	8
4. Kwaliteitstoezicht	9
5. Thematisch toezicht	15
6. Tijdslijn	17
7. Begroting	19



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





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 2023?

1. Calamiteittoezicht
2. Signaalgestuurd toezicht
3. Kwaliteitstoezicht
 - a) Individuele begeleiding
 - b) Groepsbegeleiding
 - c) Hulp bij het huishouden
4. Thematisch toezicht Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling



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 (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 55555 81**



² <https://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2017/06/01/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-de-afstemming-van-het-wmo-toezicht-van-de-gemeente-en-het-nalevings--en-stelseltoezicht-van-de-rijksinspecties-in-het-sociaal-domein>



Kwaliteitstoezicht

In 2023 zal toezicht worden gehouden op 1 aanbieder van Individuele begeleiding (IB), 2 aanbieders van Hulp bij het huishouden (Hbh) en 3 aanbieders van Groepsbegeleiding (GB) in het werkgebied van de Amstelland gemeenten.

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.



Kwaliteitstoezicht – algemene onderwerpen

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

De toezichthouder voert in 2023 toezicht uit bij 2 aanbieders van Hulp bij het huishouden (Hbh). De toezichthouder zal op basis van een steekproef en naar rato (grootte aanbieder) in totaal ongeveer 30 cliënten benaderen voor deze 2 onderzoeken. Bij de helft van de cliënten legt de toezichthouder een huisbezoek af en de andere helft wordt telefonisch benaderd voor een interview. In voorgaande jaren is gebleken dat deze methode een goed beeld geeft om inzicht te krijgen in de praktijk. Er zal worden gekeken naar de volgende onderwerpen:

- **Clïentgerichtheid**
 - 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 Hulp bij het huishouden

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

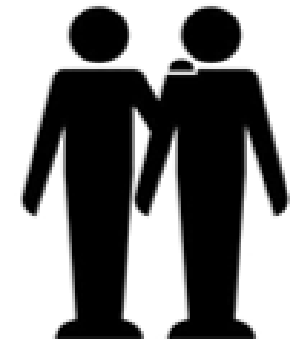




Kwaliteitstoezicht – Focus bij Individuele begeleiding

Bij de aanbieder van Individuele begeleiding (IB) zal de toezichthouder op basis van een steekproef bij 5 cliënten een huisbezoek afleggen. Verder zal er ook worden gekeken naar de volgende onderwerpen:

- **Clïentgericht**
 - 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 voordat een cliënt kan instromen?
 - Welk effect heeft de wachtlijst op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning?
 - Wat doet de aanbieder om de wachtlijst te beperken?





Kwaliteitstoezicht – Focus bij Groepsbegeleiding

Bij de 3 aanbieders van Groepsbegeleiding (GB) worden enkele op de locatie aanwezige cliënten gesproken. Er zal ook specifiek worden gekeken naar het volgende onderwerp:

▪ Wachtlijsten

- 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?





Thematisch toezicht – Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

Aanleiding

Uit de resultaten van het kwaliteitstoezicht bij individuele aanbieders (periode 2019-2021) komen **signalen dat de meldcode onvoldoende geïmplementeerd is** bij Wmo-aanbieders. Van de onderzochte aanbieders bleek bij bijna de helft dat de meldcode niet altijd voldeed aan de eisen, zorgprofessionals onvoldoende op de hoogte waren van de signalen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling en/of zorgprofessionals onvoldoende kennis hadden over het toepassen van de meldcode en de daarbij horende stappen.

De gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn werken in de **regioaanpak** samen aan het voorkomen, stoppen en blijvend oplossen van geweld – of risico's op geweld.

De regioaanpak 2015-2020 Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Amsterdam-Amstelland heeft geleid tot een sterke toename in het aantal meldingen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling. Uit de cijfers blijkt echter dat de meldingen van huiselijk geweld bij volwassenen (zonder kinderen) nog verreweg het meest worden gedaan door de politie (93%). Een van de speerpunten van de regioaanpak voor de periode 2020-2024 is het signaleren van geweld en mishandeling. En dan met name door de **zorgprofessionals** die direct contact hebben met de risicogroepen bij de aanpak te betrekken. Ouderen (65+) vormen een van de in de aanpak genoemde risicogroepen.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om beter zicht te krijgen op de **bevorderende en belemmerende factoren** in het gebruik van de meldcode door Wmo aanbieders en aanbevelingen te doen voor verbetering.

Deze aanbevelingen moeten ertoe bijdragen dat [1] de meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling beter geïmplementeerd en [2] uitgevoerd wordt door de Wmo-aanbieders waardoor [3] medewerkers voldoende aandacht hebben voor de signalen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling en [4] overleggen en/of melden bij Veilig Thuis wanneer daar reden toe is.





Thematisch toezicht – Meldcode huiselijk geweld en (kinder) mishandeling

De toezichthouder zal regionaal thematisch toezicht uitvoeren voor de gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel. Hiervoor zal o.a. een steekproef worden getrokken onder de gecontracteerde aanbieders van groepsbegeleiding, individuele begeleiding en hulp bij het huishouden. De volgende 2 onderzoeksvragen zullen centraal staan:

1. Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?

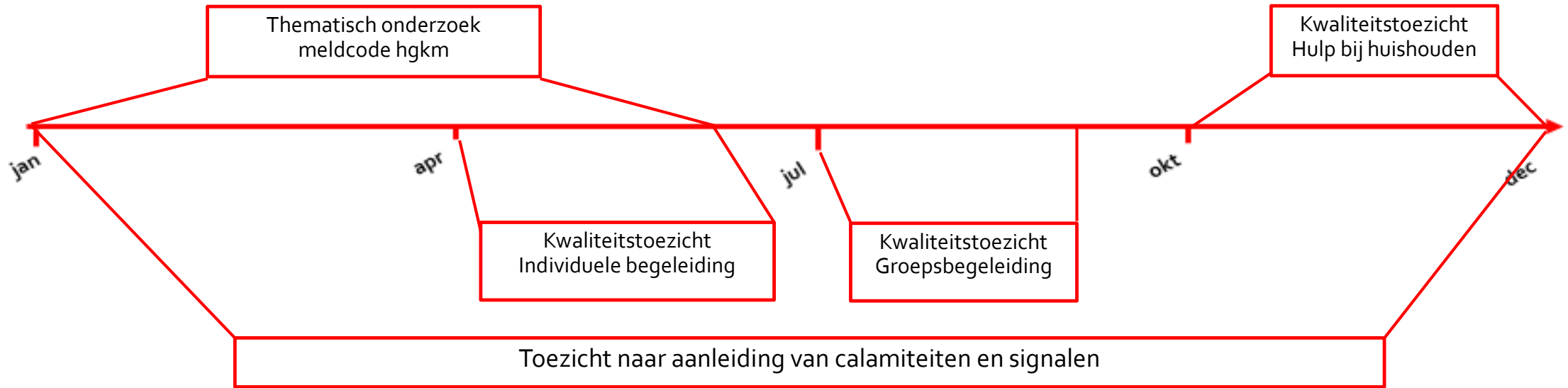
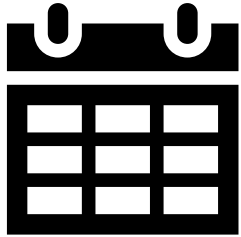
- Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen?
- Hoe bevorderen aanbieders de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers?
- Hoe is de kennis van medewerkers over signalen bij ouderen?
- Hoe passen medewerkers die met ouderen werken de meldcode toe in de praktijk?

2. Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?

- Welke belemmeringen worden ervaren bij het gebruik van de meldcode?
- Welke factoren bevorderen het gebruik van de meldcode?



Tijdslijn 2023





Beschikbare uren 2023

Activiteiten	Uren (aantal onderzoeken)
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*:	100*
Kwaliteitstoezicht:	
Hulp bij huishouden	115
Individuele begeleiding	40
Groepsbegeleiding	75
Thematisch toezicht:	
Meldcode (kinder)mishandeling en huiselijk geweld	100
Totaal beschikbaar:	430

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



Begroting 2023

Soort kosten	Kosten
Personeel	
▪ Toezichthouder: 0,33 Fte	€ 41.049
▪ Beleidsadviseur: 0,14 Fte	€ 20.730
▪ Teamleider: 0,09 Fte	€ 12.059
▪ Administratieve ondersteuning: 0,08 Fte	€ 8.815
Materieel	
▪ Automatisering	€ 2.679
▪ Overige materiële kosten, o.a. reiskosten	€ 536
▪ Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten*	PM*
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)	€ 85.868

Per gemeente	aantal inwoners**	procentueel	kosten
Aalsmeer	32.452	16	€ 13.806
Amstelveen	92.331	46	€ 39.281
Diemen	31.822	16	€ 13.538
Ouder Amstel	14.212	7	€ 6.046
Uithoorn	31.018	15	€ 13.196

**Het hierboven vermelde aantal inwoners is gebaseerd op de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreft peildatum 1 januari 2022. Voor de daadwerkelijke doorberekening gelden de aantallen van peildatum 1 januari 2023. Deze waren tijdens het opstellen van dit jaarplan nog niet bekend.

Soort kosten	Kosten
Totaal (excl. calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht)	€ 85.868
Gereserveerd voor calamiteiten- en signaal gestuurd toezicht	€ 14.117***
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 \(WCAG\)](https://wcag.nl/wat-is-wcag/wet--en-regelgeving). Zie: <https://wcag.nl/wat-is-wcag/wet--en-regelgeving> voor meer informatie.