



Toezicht op Hulp bij het huishouden

Amsterdam wil de kwaliteit van het resultaatgericht werken waarborgen. In 2016 is de afdeling Zorg gestart met de pilot 'Kwaliteitsbewaking Hbh'. Per 1 april 2018 valt de Kwaliteitsbewaking Hbh onder de GGD, Toezicht Wmo. De onafhankelijkheid van de kwaliteitsmedewerkers wordt hierdoor meer benadrukt. De naam van dit project is: Toezicht op Hulp bij het Huishouden. De medewerkers die de Toezicht Hbh uitvoeren heten Toezichthouders Hbh.

Hoe werkt het Toezicht op Hulp bij het Huishouden?

De toezichthouders Hbh bezoeken Amsterdammers met Hbh, ze halen ervaringen op en toetsen of de werkwijze van de aanbieders Hbh voldoet aan de gestelde eisen.

Voor de cliënt:

Een cliënt wordt eerst telefonisch gevraagd om mee te doen aan de kwaliteitstoets. Zegt de cliënt toe, dan ontvangt hij een uitnodigingsbrief voor een huisbezoek. Tijdens dit bezoek onderzoekt de toezichthouder Hbh de volgende onderwerpen:

- Is er sprake van een *schoon en leefbaar* huis? Uitgangspunt daarbij is het afsprakenoverzicht en de definitie van het resultaat zoals vastgelegd in het beleid van de gemeente Amsterdam.
- Wat is de ervaring van cliënten met betrekking tot de geleverde hulp en dienstverlening?
- Voldoet het afsprakenoverzicht aan de gestelde eisen?
- Is de cliënt betrokken bij het opstellen van ondersteuningsplan met afsprakenoverzicht?
- Is het afsprakenoverzicht afgestemd op de behoeften van de cliënt?
- In hoeverre is er een brede vraagverheldering uitgevoerd?
- Is er voldoende gesignaleerd?

Voor de aanbieder

- De aanbieder ontvangt een rapportage van de toezichthouder Hbh als deze tijdens een huisbezoek constateert dat er iets niet in orde is en/of verbeterd moet worden.
- De aanbieder krijgt vervolgens twee weken om te reageren door het toevoegen van een schriftelijke reactie aan de rapportage.
- Daarna kan de toezichthouder Hbh de afdeling Zorg informeren.
- De bevindingen uit de huisbezoeken worden ook gebruikt in het kader van het uitgebreidere onderzoek – het kwaliteitstoezicht- door Toezicht Wmo.

In uitzonderlijke gevallen constateren de toezichthouders Hbh dat er iets aan de hand is dat extra aandacht behoeft. Ze overleggen dit met collega's van Toezicht Wmo. De toezichthouders Wmo kunnen een uitgebreider (signaalgestuurd) onderzoek doen, de aanbieder op meerdere aspecten doorlichten. De betrokken cliënt(en) en zorgaanbieder worden dan op de hoogte gebracht dat er een onderzoek komt.

Het Kwaliteitstoezicht

Sinds januari 2016 voert de toezichthouder Wmo proactief onderzoeken uit naar de kwaliteit van verschillende voorzieningen. Het team Hygiëne & Inspectie van de GGD, de toezichthouder Wmo, is verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De toezichthouder beoordeelt op grond van de gestelde eisen of cliënten kwalitatieve ondersteuning ontvangen. In 2018 worden aanbieders Hbh op basis van een steekproef proactief getoetst op de kwaliteit¹.

Vragen over het proces?

Neem contact op met de toezichthouder Wmo via: toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl of telefoonnummer 020 555 5581.

Meer informatie over het toezicht op de Wmo leest u op <http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo/> en in het Jaarplan 2018: 'De Amsterdammer centraal..' Hoe gaat dat in de praktijk?' op <https://www.amsterdam.nl/zorgprofessionals/nieuws-zorgprofs/jaarplan/>

