



TOEZICHT OP DE WMO

Jaarplan 2020 - de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten:

Beemster, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	6
3. Signaalgestuurd toezicht	7
4. Kwaliteitstoezicht	8
5. Tijdslijn	12
6. Begroting	13



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 Beemster, 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 opgenomen dat gemeenten zorg moeten dragen voor de:

Maatschappelijke ondersteuning
Kwaliteit en continuïteit van de voorziening

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 verstrekt wordt;
- 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

Binnen het toezicht zijn verschillende soorten toezicht te onderscheiden. De GGD past verschillende vormen van toezicht toe:

Calamiteiten- toezicht	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 2020? – 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..

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?

Op de website van de toezichthouder:
www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo
vindt u het online meldingsformulier!



Wat gaan wij doen in 2020? – 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 draaiboeken voor de wijze waarop het Wmo-toezicht en de Rijksinspecties het toezicht op elkaar afstemmen:

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

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 55555 81



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2020?

KWALITEITSTOEZICHT

De Hulp bij het Huishouden (HBH) is een van de meest gebruikte Wmo-voorzieningen in de regio. Relatief gezien is ook de cliëntenpopulatie bij deze voorziening het grootst. Hiermee is ook de tevredenheid over HBH bepalend voor de tevredenheid over de totale Wmo.

Daarnaast blijkt het een uitdaging voor aanbieders om voldoende geschikt personeel te vinden. Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin de continuïteit van de hulp kan worden gewaarborgd.

In 2020 zal de focus van het Wmo-toezicht komen te liggen op:

de kwaliteit van
de
Hulp bij het huishouden





Kwaliteitstoezicht –Hulp bij het Huishouden (Hbh)

Werkwijze

In 2020 zal de kwaliteit worden onderzocht van een aantal aanbieders die (gezamenlijk) de grootste cliëntenpopulatie bedienen in de regio.

Scope

In totaal zullen vier aanbieders worden beoordeeld op de kwaliteit van de voorziening. De toezichthouder streeft* naar een zo groot mogelijke steekproef onder de cliëntenpopulatie; per aanbieder worden ten minste 15 cliënten bezocht in hun thuissituatie.

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 van de aanbieder wordt beoordeeld of sprake is van cliëntgerichte, veilige en doelgerichte ondersteuning;
- Op basis van documentenonderzoek, waaronder zorgplannen en de informatie aan cliënten zoals een klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van goede zorg.

Focus

In overleg met de regio richt het toezicht zich op de volgende speerpunten:

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 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?

Signalerend?

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

* In tegenstelling tot aanbieders zijn cliënten niet verplicht mee te werken aan het onderzoek van de toezichthouder.



Kwaliteitstoezicht – Hulp bij het huishouden

Naast eerder genoemde speerpunten zal de toezichthouder zich ook richten op de volgende onderwerpen:

- **Medezeggenschap**

De toezichthouder zal onderzoeken in hoeverre de medezeggenschap van cliënten gewaarborgd is. Worden cliënten (voldoende) betrokken bij voorgenomen besluiten van aanbieders die voor hen relevant zijn?

- **Klachtenregeling**

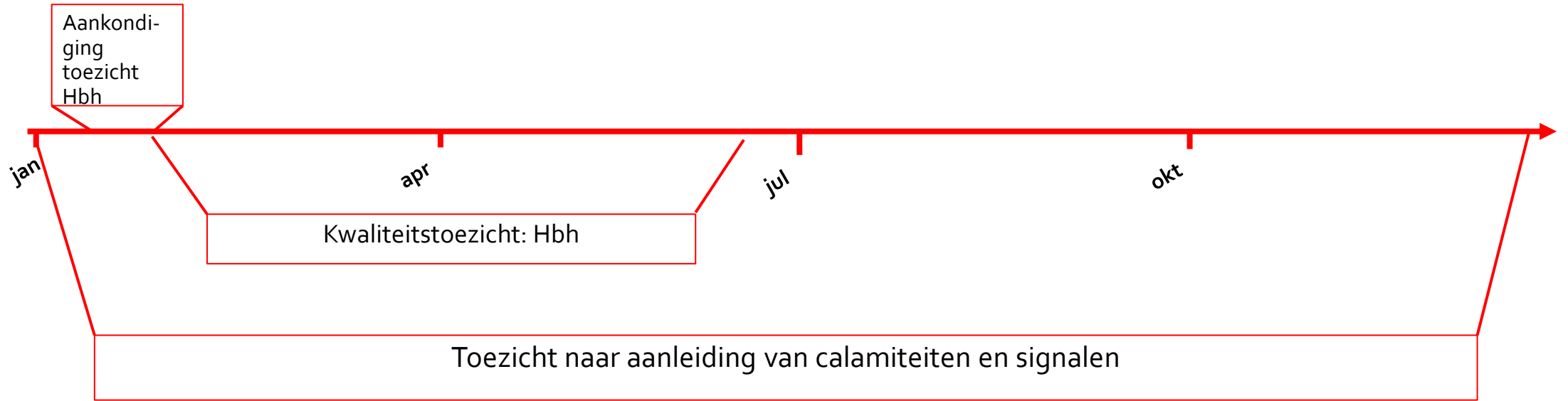
(Hoe) hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?

- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:**

De meldcode ondersteunt professionals in het wel of niet melden bij Veilig Thuis of in het doorverwijzen naar specialistische hulp bij vermoedens van geweld. In 2020 zal tijdens de onderzoeken gekeken worden of aanbieders een meldcode hebben vastgesteld (rekening houdend met de aanscherping van de Meldcode per 1-1-2019) en in hoeverre professionals uitvoering (kunnen) geven aan de meldcode. Weten professionals hoe te handelen in het geval van een (vermoeden van) huiselijk geweld en/of mishandeling? Zijn zij bekend met (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling?



Tijdslijn 2020





Begroting 2020

Soort kosten	aantal Fte	loonkosten + sociale lasten + overhead	uurtarief	geschat aantal uur (inclusief reistijd)	kosten 2020
Personeel vaste kosten					
Teamleider (schaal 11)	0,17	121.219			20.607
Beleidsadviseur (schaal 12)	0,25	132.663			33.166
Administratieve ondersteuning (schaal 8)	0,11	94.168			10.358
Materieel					
Automatisering					3.000
Overige materiële kosten, o.a. reiskosten					1.500
Totaal vaste kosten per jaar					68.631
Personeel variabele kosten					
Toezichthouder (schaal 10):			125	550	68.750
Totaal					€ 137.381

Per gemeente	aantal inwoners	procentueel	kosten
Beemster	9748	7	€ 9.249
Purmerend	80147	55	€ 76.048
Landsmeer	11498	8	€ 10.910
Oostzaan	9755	7	€ 9.256
Waterland	17306	12	€ 16.421
Wormerland	16332	11	€ 15.497
Totaal	144786	100	€ 137.381



Begroting 2020 - vervolg

Activiteiten binnen de variabele kosten (het daadwerkelijke toezicht)	Uren (aantal onderzoeken)	Kosten
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*	100**	€125,- p/u
Kwaliteitstoezicht*	450	€125,- p/u
Hulp bij het Huishouden		
▪ Onderzoek bij aanbieder	100 (4)	
▪ Huisbezoek bij cliënten	350 (60)	
Totaal	550	€ 68.750

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

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