



TOEZIEN OP DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

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



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	7
3. Signaalgestuurd toezicht	8
4. Kwaliteitstoezicht	9
5. Thematisch toezicht	12
6. Tijdspad 2020	17



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 afdeling Zorg van de gemeente Amsterdam, verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, is de ambtelijk opdrachtgever van de toezichthouder Wmo.

Amsterdam heeft de toezichtstaak belegd bij het team Hygiëne & Inspectie van de GGD Amsterdam, een afdeling die ook andere vormen van toezicht binnen het sociaal domein uitvoert.

Elk najaar bepalen de toezichthouder Wmo in samenspraak met de afdeling Zorg van de gemeente Amsterdam de invulling voor het toezicht voor het daarop volgende jaar op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Amsterdam. Het jaarplan wordt gepubliceerd op de website van de gemeente Amsterdam en de website van de toezichthouder: www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo





Inleiding – Waarom toezicht op de Wmo?

Visie

De gemeente Amsterdam wil bij de uitvoering van de Wmo “**de Amsterdammer centraal**” stellen.

Met partners, zoals zorgverleners, richt de gemeente zich erop ondersteuning te bieden die de Amsterdammers zoveel mogelijk in staat stelt zelf de regie over zijn leven te behouden. De gemeente vindt **nabijheid** belangrijk en wil met de ondersteuning zoveel mogelijk aansluiten bij wat er leeft in de gebieden in de stad en bij haar inwoners. Dat betekent ook met partners zorgen voor een goede samenhang van het aanbod van ondersteuning, welzijn en (medische) zorg en dat die voor Amsterdammers *toegankelijk* en *beschikbaar* is.



De toezichthouder (GGD Amsterdam) is gemandateerd toezicht te houden op de naleving van de uitvoering van de Wmo. Daarmee levert de toezichthouder een bijdrage aan de kwaliteitsbevordering van de uitvoering van de Wmo zoals deze in Amsterdam is vormgegeven. De toezichthouder draagt met zijn onderzoek enerzijds bij aan informatie die nodig is voor *sturing* en om te *leren* hoe de uitvoering van de Wmo kan worden verbeterd. Hoewel partnerschap een belangrijk uitgangspunt is bij de uitvoering van de Wmo alsmede het *leren van*, is het ook een uitdrukkelijke opdracht van de gemeente aan de toezichthouder om onafhankelijk onderzoek te doen en inzichtelijk te maken wanneer er niet cliëntgericht of professioneel wordt gewerkt en of er sprake is van een onveilige situatie.

Bij de uitvoering van het toezicht staan vijf kernwaarden centraal: *betrouwbaar, onafhankelijk, deskundig, signalerend* en *samenwerkend*. De toezichthouder waarborgt deze kernwaarden onder andere door een strikte scheiding van taken binnen de gemeente, door samen te werken met andere toezichthouders en door transparantie naar zorgverleners over de totstandkoming van het oordeel.



Inleiding - Waarom toezicht op de Wmo?

Juridische grondslag voor het toezicht

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/ Bevoegdheden toezichthouder

De kwaliteitseisen zoals geformuleerd in de Wmo bieden ruimte voor lokale overheden om deze nader in te vullen door middel van een verordening en nadere regelgeving.

Amsterdam heeft invulling gegeven aan de kwaliteitseisen door middel van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015, de Nadere regels maatschappelijke ondersteuning en de eisen die gesteld zijn aan de inkoop.

De kwaliteitseisen in de Wmo en de gemeentelijke regelgeving vormen de grondslag voor het toetsingskader waarop het toezicht op de Wmo in Amsterdam plaatsvindt.

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.

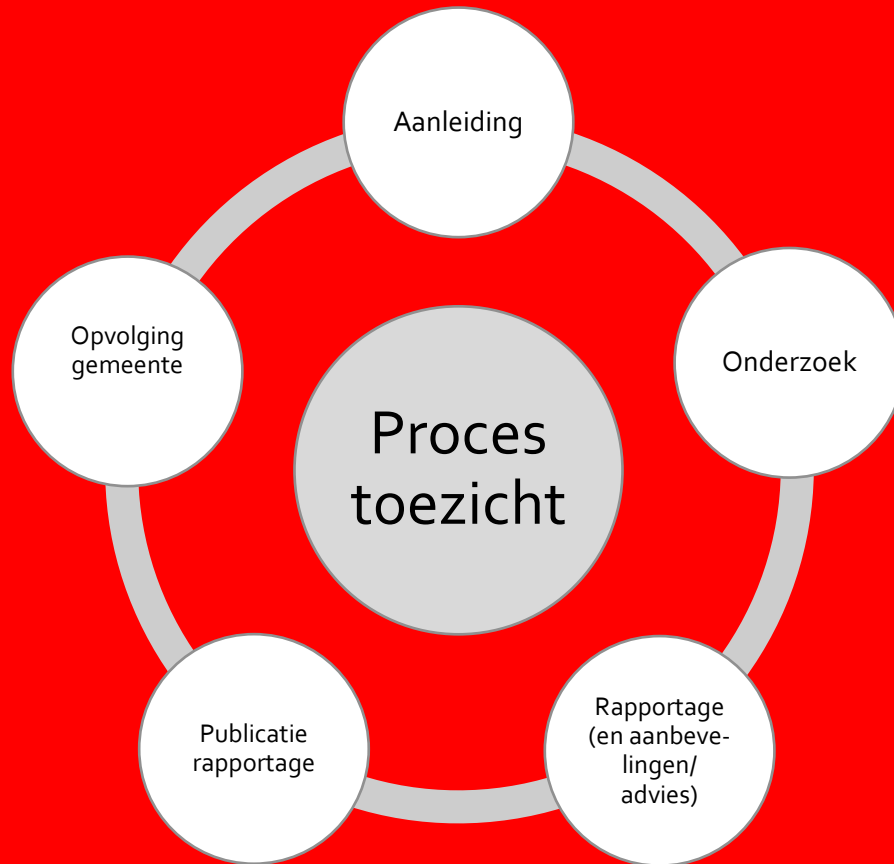
Zie de website www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo voor het toetsingskader en een overzicht van de bevoegdheden van de toezichthouder.





INLEIDING - WERKWIJZE TOEZICHTHOUDER

Binnen het toezicht zijn verschillende soorten toezicht te onderscheiden.



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.
Kwaliteits- toezicht	<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.



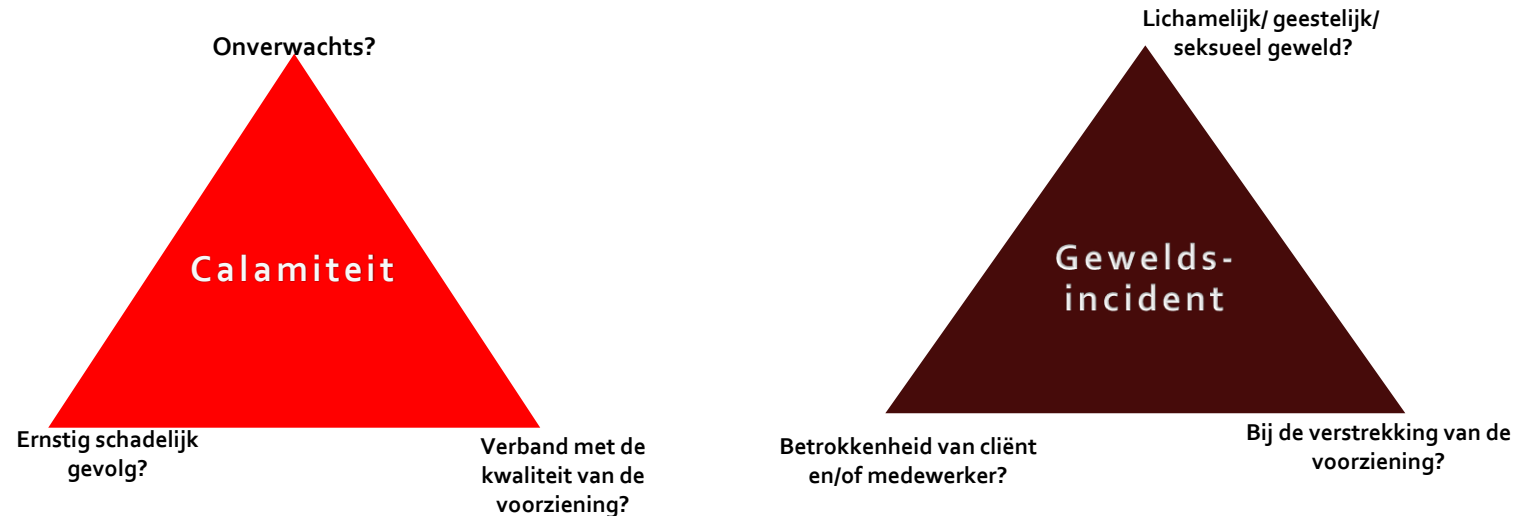
Wat gaan we doen in 2020? – Calamiteitentoezicht

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 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 niet op de calamiteit zelf maar op het lerend vermogen van de aanbieder.

Evenals in de voorgaande jaren zal ook in 2020 toezicht worden uitgevoerd n.a.v. meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten.



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 we doen in 2020? – Signaalgestuurd toezicht

Sinds januari 2015 is de toezichthouder Wmo 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 een Wmo-voorziening.

Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal kan een signaalgestuurd onderzoek worden ingesteld naar de kwaliteit. 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.

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



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2020?

KWALITEITSTOEZICHT

- Toezicht op de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden;



- Toezicht op de kwaliteit van de Maatschappelijke opvang.





Kwaliteitstoezicht – Hulp bij het huishouden

Het toezicht op Hulp bij het Huishouden krijgt een structurele vorm en zal ook in 2020 worden uitgevoerd.

Tijdens de onderzoeken zal worden getoetst of aanbieders goede kwaliteit bieden. De volgende speerpunten komen hierbij aan bod:

- **Resultaatgericht werken:** beschikken cliënten over een *schoon* en *leefbaar* huis?
- **Signaleren:** zijn professionals in staat om veranderingen in de zorgvraag van cliënten te signaleren?
- **Continuïteit van hulp:** beschikken cliënten over een vaste hulp? Wordt er vervanging geregeld bij vakantie of ziekte van de vaste hulp?



- **Deskundigheid van de professionals:** (hoe) draagt de aanbieder zorg voor kennis en scholing van de professionals?
- **Klachtenregeling:** heeft de aanbieder een regeling voor afhandeling van klachten getroffen?

Wijkzorg is (de toeleiding naar) zorg en ondersteuning in de wijk geregeld? Via Wijkzorg kan aan een Amsterdamer die ondersteuning nodig heeft onder andere, *hulp bij het huishouden* worden aangeboden. In 2020 komen de volgende speerpunten m.b.t. de Wijkzorg aan bod:

- **Vraagverheldering:**
 - Hoe ervaren cliënten de vraagverhelderingsgesprekken?
 - Hoe krijgen professionals zicht op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt?



- **Regievoering**
 - Hoe worden professionals toegerust voor de regievoering?
 - Ervaren regievoerders knelpunten bij de vraagverheldering? Zo ja, hoe gaan zorgaanbieders hiermee om?
- **Afstemming met ketenpartners**
 - Hoe verloopt de afstemming met andere zorgaanbieders?
 - Weten zorgaanbieders elkaar te vinden?
 - Wordt de zorg optimaal afgestemd wanneer meerdere zorgaanbieders betrokken zijn bij één cliënt?



Kwaliteitstoezicht – Maatschappelijke opvang (subsidierelaties)

In 2020 zal ook kwaliteitstoezicht worden ingezet op Wmo-voorzieningen voor:

- Nachtopvang en
- Woonbegeleiding.



De verplichtingen waaraan aanbieders van nachtopvang en woonbegeleiding moeten voldoen zijn opgenomen in de Subsidieverordening Maatschappelijke ondersteuning 2017.

De toezichthouder zal bij een selectie van aanbieders toetsen of de geboden voorzieningen aan de gestelde verplichtingen voldoen .



WAT GAAN WIJ DOEN? –

THEMATISCH TOEZICHT

- Toezicht op Aanvullend Openbaar Vervoer
- Toezicht op continuïteit van zorg: van Jeugdwet naar Wmo
- Toezicht op Pgb-gefinancierde zorg
- Toezicht op Hulpmiddelen



Thematisch toezicht - Aanvullend Openbaar Vervoer

In het afgelopen jaar (2019) heeft de toezichthouder kennisgemaakt met aanbieders van het aanvullend openbaar vervoer in Amsterdam. Uit deze gesprekken, maar ook uit gesprekken met beleidsmedewerkers bij de afdeling Zorg is gebleken dat er behoefte is aan meer zicht op de kwaliteit van de voorzieningen en verbetermogelijkheden.

In 2020 zal de toezichthouder daarom een verkennend onderzoek doen naar het stelsel voor het aanvullend openbaar vervoer. De toezichthouder zal in gesprek gaan met de verschillende stakeholders waaronder cliënten (en diens vertegenwoordigers), professionals, beleidsmedewerkers en andere betrokken partijen.

Op basis van het onderzoek zal een rapport, eventueel met aanbevelingen voor of een advies aan de gemeente, worden opgesteld.





Thematisch toezicht – Hulpmiddelen



Sinds de invoering van de Wmo (2015) heeft het toezicht zich voornamelijk gericht op de voorzieningen die vanaf 2015 onder verantwoordelijkheid van de gemeenten vallen.

Vanaf 2019 zijn de Wmo-voorzieningen waarop het toezicht plaatsvindt, uitgebreid. In dat kader zal in 2020 thematisch toezicht plaatsvinden op de voorziening: **Hulpmiddelen**.

De toezichthouder zal kennismaken met de leveranciers. In samenspraak met de afdeling Zorg en naar aanleiding van de gesprekken met de leveranciers zal de invulling van het thematisch toezicht op Hulpmiddelen nader worden bepaald.



Thematisch toezicht – Toezicht op de continuïteit van zorg: van Jeugdwet naar Wmo



Tot aan het achttiende jaar ontvangen jongeren ondersteuning op grond van de **Jeugdwet**. Indien iemand na zijn 18^e verjaardag nog behoefte heeft aan ondersteuning, is het van belang dat tijdig, vanaf 16 jaar, goed wordt gekeken welke voorziening (en daarmee financiering) het beste aansluit. Aanbieders zijn verplicht toekomstplannen met concrete doelen te formuleren die jongeren een perspectief bieden na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar.

De toezichthouder zal in 2020 een verkennend onderzoek doen naar het aanbod van Wmo-voorzieningen waar jongvolwassenen vanaf 18 jaar ondersteund kunnen worden.

Op hoofdlijnen zal inzichtelijk worden gemaakt:

- hoe het gesteld is met de continuïteit van zorg wanneer iemand 18 is geworden. Met andere woorden: Hoe bereiden jeugdhulpaanbieders van hulpverlening aan jongeren onder de 18 zich voor op de transitie van '18-' naar '18+'? Is de doorstroom naar de Wmo (of andere financiering) vanaf het 18^e jaar goed geregeld?

- Is de ondersteuning die jeugdhulpaanbieders van hulpverlening aan jongeren onder de 18 bieden, voldoende toegespitst op het vergroten van hun zelfredzaamheid?
- Hoe ziet het aanbod van Wmo-voorzieningen dat inspeelt op de behoefte van jongvolwassenen eruit?
 - Is er sprake van een kwalitatieve ondersteuning voor jongvolwassenen?
 - Kunnen de huidige Wmo-aanbieders inspelen op de behoefte van jongeren?
 - Is de ondersteuning die jongvolwassenen ontvangen voldoende toegespitst op het vergroten van de zelfredzaamheid?

De toezichthouder zal in gesprek gaan met de verschillende stakeholders waaronder: cliënten (en diens vertegenwoordigers), professionals, beleidsmedewerkers en andere betrokken partijen.

Op basis van het onderzoek zal een rapport, eventueel met aanbevelingen voor, of een advies aan de gemeente worden opgesteld.



Thematisch toezicht – Pgb-gefinancierde zorg

Om inzicht te krijgen in de **vaardigheid** (of die van hun vertegenwoordigers en in de **kwaliteit** van de ondersteuning van Pgb-houders, zal de toezichthouder in 2020 een verkennend onderzoek uitvoeren.

Allereerst zal de toezichthouder in gesprek gaan met verschillende ketenpartners die op enigerlei wijze betrokken zijn bij het beschikken over of het toekennen van een Pgb. Op basis van de gesprekken met de ketenpartners zal worden bepaald of het onderzoek zich zal richten op een bepaald type ondersteuning, dan wel Pgb-houders met een specifieke kwetsbaarheid.

De toezichthouder zal een steekproef houden onder Pgb-houders en vervolgens op basis van interviews met verschillende stakeholders in kaart brengen wat de stand van zaken is op het gebied van Pgb-gefinancierde zorg.

Op basis van het onderzoek zal een rapport, eventueel met aanbevelingen voor of een advies aan de gemeente worden opgesteld.

Indien tijdens het onderzoek (ernstige) tekortkomingen worden ontdekt dan kan de toezichthouder in het kader van signaalgestuurd toezicht, een onderzoek starten. Hiervan wordt een aparte rapportage opgesteld die gedeeld wordt met de Pgb-houder en de afdeling Zorg.





Tidjpad 2020

