



# TOEZIEN OP DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Jaarplan 2021: 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	13
6. Tijdspad 2021	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 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](http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo)



*Het afgelopen jaar (2020) is een bewogen jaar geweest. De opkomst en verspreiding van COVID-19 is van grote impact geweest op de jaarplanning en de wijze waarop het toezicht wordt uitgevoerd.*

*Meer dan eens zijn onderzoeken uitgesteld omdat huis- en/of locatiebezoeken niet konden plaatsvinden met inachtneming van de 'corona-maatregelen'. In sommige gevallen heeft het toezicht op alternatieve wijze plaatsgevonden door middel van (beeld-)bellen en in andere gevallen is het onderzoek verschoven naar een later moment.*

*Helaas kunnen wij niet anders dan constateren dat wij in 2021 nog steeds te kampen hebben met COVID-19 (en varianten hiervan). Afhankelijk van de verspreiding van COVID-19 en de maatregelen die gelden zal de jaarplanning en de werkwijze van de toezichthouder kunnen afwijken van het jaarplan dat voor u ligt.*

*Wij vragen uw begrip hiervoor.*

*Hoogachtend,*

*Joan Worp  
Hoofd Team Hygiëne & Inspectie*



## 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](http://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

- 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.

## Kwaliteits- toezicht

- 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.



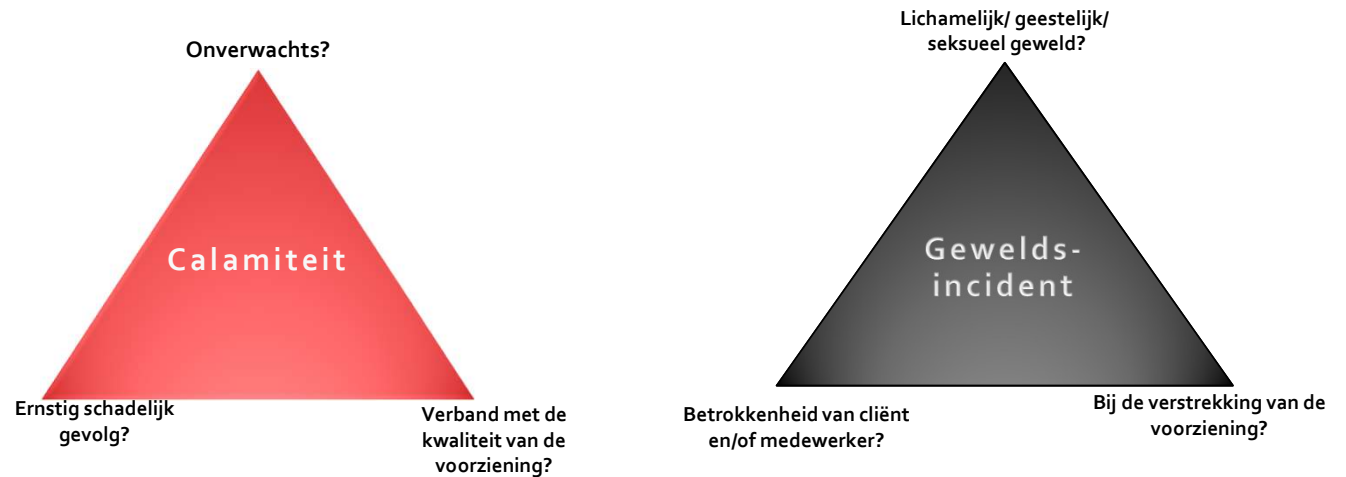
## Wat gaan we doen in 2021? – Calamiteitentoezicht

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 dit niet altijd te voorkomen.

De toezichthouder richt zich, na een melding, daarom niet op de calamiteit of het geweldsincident zelf maar op het lerend vermogen van de aanbieder.

Evenals in de voorgaande jaren zal ook in 2021 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](http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo)  
vindt u het online meldingsformulier!**



## Wat gaan we doen in 2021? – 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 2021?

## KWALITEITSTOEZICHT

- Toezicht op Dagbesteding;



- Toezicht op de kwaliteit van de Maatschappelijke opvang;
- Toezicht op zorg ingekocht met een Persoonsgebonden budget.



## Kwaliteitstoezicht – Dagbesteding (Db)

De pandemie heeft op allerlei gebieden grote gevolgen gehad.

Onder andere bij aanbieders van dagbesteding - die de sociale participatie van Amsterdammers moeten zien te bevorderen- lag een enorme uitdaging.

In 2020/2021 heeft de toezichthouder een vinger aan de pols gehouden en gekeken hoe aanbieders, met in achtneming van de COVID-maatregelen, middels alternatieve werkvormen, toch proberen in contact te blijven met hun bezoekers. In 2021 zal hierop nader worden ingezoomd.

Op basis van een steekproef onder (nieuwe) aanbieders van dagbesteding zal worden gekeken hoe zij de alternatieve vormen van dagbesteding organiseren en hoe dit uitpakt naar de cliënten en hoe dat effect heeft op de doelen en de resultaten van dagbesteding:

Welke vormen van dagbesteding zien wij nog, weer of ontstaan?

Welke mensen worden bereikt, maar belangrijker nog welke niet of niet meer?





## Kwaliteitstoezicht – Maatschappelijke opvang (subsidierelaties)

In 2021 zal ook kwaliteitstoezicht worden ingezet op Wmo-voorzieningen voor: **nachtopvang**

De toezichthouder zal onderzoeken in hoeverre organisaties voldoen aan de eisen die gesteld zijn aan de voorzieningen. Specifiek zal worden gekeken naar:

- **cliëntgerichtheid** waaronder de in- door- en uitstroom en de kwaliteit van de ; en
- **veiligheid**. Hoe gaan de organisaties om met incidenten? En, hoe waarborgen de organisaties de veiligheid van cliënten en personeel met betrekking tot COVID-19?

De onderzoeken zijn verkennend van aard.





## Kwaliteitstoezicht – Zorg ingekocht met een Persoonsgebonden budget (Pgb)

Per 1 januari 2021 is een **nieuw kwaliteitskader** vastgesteld in de gemeente Amsterdam. In het kwaliteitskader staan de eisen waaraan de ondersteuning die ingekocht wordt met een Pgb, aan moet voldoen.

Zodra het kwaliteitskader geïmplementeerd is zal de toezichthouder in de loop van 2021 de kwaliteit van de geboden ondersteuning toetsen. Dit zal verscherpt toezicht zijn op aanbieders die de gemeente beschouwt als 'kwalitatief zwak'.

Tijdens de onderzoeken zal de toezichthouder zich richten op:

- **samenloop van rollen tussen** cliënt, Pgb vertegenwoordiger en zorgverlener;
- de **cliëntgerichtheid** van de aanbieder. Wordt een zorgplan opgesteld?
- de **accommodatie en inrichting** van de locaties waar dagbesteding wordt geboden.

Voor meer informatie over het kwaliteitskader zie:

<https://www.amsterdam.nl/sociaaldomein/zorgprofessionals/regels-en-verordening-wmo/wmo-nadere-regels-2021-financieel/>





**WAT GAAN WIJ  
DOEN? –**

**THEMATISCH  
TOEZICHT**

- Toezicht op Aanvullend Openbaar Vervoer
- Toezicht op Hulpmiddelen
- Toegang op Hulp bij het Huishouden



## Thematisch toezicht - Aanvullend Openbaar Vervoer

### Aanvullend Openbaar Vervoer

In 2019 heeft de toezichthouder kennis gemaakt met aanbieders van het aanvullend openbaar vervoer in Amsterdam. Uit deze gesprekken, maar ook uit gesprekken met de afdeling Zorg is gebleken dat er behoefte is aan meer zicht op de kwaliteit van de voorziening en eventuele verbetermogelijkheden.

In 2021 zal de toezichthouder daarom een verkennend onderzoek doen naar onderdelen van het stelsel rondom het aanvullend openbaar vervoer met als doel:

Inzicht krijgen in de **doelmatigheid** en **doeltreffendheid** van de voorziening.

1. Is het AOV passend bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt gezien de persoonlijke situatie?
2. Sluit deze ondersteuningsbehoefte aan bij de doelstelling zoals gesteld in het gemeentelijk beleid?





## Thematisch toezicht – Hulpmiddelen



In het afgelopen jaar (2020) heeft de toezichthouder een eerste verkenning gedaan naar het beleid rondom de levering van Hulpmiddelen. Hieruit kwam naar voren hoe groot de impact kan zijn op het leven van een cliënt, wanneer een hulpmiddel (tijdelijk) niet gebruikt kan worden.

In 2021 zal de toezichthouder een eerste verkennend onderzoek doen naar deze voorziening: **Hulpmiddelen**.

Centraal staat de vraag: Op welke wijze is het uitvoeringsproces rondom hulpmiddelen georganiseerd?

De toezichthouder zal onder andere inzichtelijk maken welk proces een cliënt doorloopt van aanvraag tot levering en hoe de samenwerking tussen ketenpartners en met cliënt verloopt.

Aan de hand van specifieke casussen zal inzicht worden verkregen in wat er gebeurt tijdens het proces en welke verbeteringen de betrokkenen voorstellen. Het doel is om gezamenlijk van deze inzichten te leren, en een bijdrage te leveren aan de kwaliteitscyclus





## Thematisch toezicht – Pgb-gefinancierde zorg

In navolging op het jaarplan 2020 zal in 2021 het thematisch toezicht op zorg die wordt ingekocht met een Persoonsgebonden budget worden afgerond.

Het betreft een onderzoek naar de populatie die kampt met diverse kwetsbaarheden en gebruik maakt van meerdere voorzieningen en hier hoge zorg intensiteit voor nodig heeft wat zich uit in het aantal uren.

Eenzijds om zicht te krijgen op de Pgb vaardigheid van deze specifieke populatie en anderzijds de vraag of de voorzieningen en de geïndiceerde uren geleverd worden en passend zijn.

Op basis van het onderzoek zal een rapport worden aangeleverd, eventueel met aanbevelingen of een advies richting de gemeente.

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







## Thematisch toezicht – Toegang tot Hulp bij het Huishouden

Voor 2021 zal het toezicht op Hulp bij het Huishouden worden uitgevoerd in de vorm van thematisch toezicht. Het thematisch toezicht zal zich richten op de wijze waarop de aanbieders de hulpvraag in kaart brengen en hoe deze gemonitord wordt.



Op hoofdlijnen zal inzichtelijk worden gemaakt:

- Hoe ziet de toegang tot Hulp bij huishouden eruit? Denk hierbij aan de wijze waarop aanbieder inventariseren van de zelfredzaamheid en de hulpvraag, maar ook de wijze waarop aanbieders omgaan met de wachtlijsten?
- Hoe wordt de hulpvraag gemonitord? Wordt er bijvoorbeeld structureel geëvalueerd, en wie zijn hier dan bij betrokken?
- Wat gaat goed (in het proces) en wat kan beter?

De toezichthouder zal in gesprek gaan met verschillende stakeholders waaronder:

- Regievoerders;
- Medewerkers;
- Cliënten (en diens vertegenwoordigers); en
- eventueel andere betrokken partijen.

Daarnaast zullen er steekproefsgewijs ondersteuningsplannen en evaluatieformulieren worden bekeken. Op basis van het onderzoek zal een rapport met de bevindingen, en eventueel met aanbevelingen voor, of een advies aan de gemeente worden opgesteld.

