



# Voortgangsrapportage jan-jun 2020 over het toezicht op de Wmo in Amstelveen

Voortgangsrapportage over het toezicht in de periode januari t/m juni (2020)

# Inhoud

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 Vormen van toezicht .....	3
1.2 Onderzoeksprocessen per type toezicht .....	4
<b>2 Focus 2020 - kwaliteitstoezicht?</b> .....	<b>4</b>
2.1 Algemene focus .....	5
2.2 Focus per type voorziening .....	6
2.2.1 Groepsbegeleiding.....	6
2.2.2 Individuele begeleiding.....	7
2.2.3 Hulp bij het huishouden .....	7
<b>3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken januari – juni 2020</b> .....	<b>8</b>
<b>4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht</b> .....	<b>9</b>
4.1 Individuele begeleiding .....	9
4.2 Groepsbegeleiding .....	9
4.3 Hulp bij het huishouden .....	9
<b>5 Algemene conclusie</b> .....	<b>10</b>

# 1 Inleiding

Voor u ligt de voortgangsrapportage van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeente Amstelveen. De GGD Amsterdam, toezichthouder Wmo, voert sinds januari 2015 het toezicht op de Wmo uit.

## 1.1 Vormen van toezicht

Op grond van de kwaliteitseisen uit de Wmo, de gemeentelijke verordeningen, nadere regelgeving en contractuele afspraken toetst de toezichthouder of sprake is van goede kwaliteit. De uitvoering geschiedt door middel van vier typen toezicht:

Kwaliteitstoezicht	Thematisch toezicht	Signaalgestuurd toezicht	Calamiteiten toezicht
Deze vorm van toezicht is proactief en richt zich op vooraf opgestelde kwaliteitsthema's, of wordt uitgevoerd naar aanleiding van analyses of vraagstukken. Tijdens de onderzoeken wordt aan de hand van de eisen zoals opgenomen in de Wmo, de gemeentelijke verordeningen en de inkoopdocumenten beoordeeld of sprake is van goede kwaliteit.	Deze vorm van toezicht (ook wel stelseltoezicht genoemd) is ook proactief en richt zich op het gehele stelsel rondom een vooraf opgesteld thema. Bij thematisch toezicht kijkt de toezichthouder van wat grotere afstand naar een bepaald thema/ onderwerp om er algemene uitspraken over te kunnen doen.	Het signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van een ieder komen waaronder: burgers, gemeente(n), zorgprofessionals of de media. De reikwijdte van het onderzoek is het meest uiteenlopend bij deze vorm van toezicht; dit is afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal.	Deze vorm van toezicht is eveneens reactief en wordt uitgevoerd naar aanleiding van meldingen van calamiteiten. Voor de rapporten die volgen uit 'calamiteitenonderzoek' geldt dat deze minder uitgebreid van aard zijn omdat de focus in dit type onderzoek ligt op de proceskwaliteit en de mate waarin deze gewaarborgd wordt door de aanbieder.

## 1.2 Onderzoeksprocessen per type toezicht



Figuur 1: Onderzoeksprocessen per type toezicht

## 2 Focus 2020 - kwaliteitstoezicht?

### 2.1 Algemene focus

Op grond van de inbreng van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel is in het laatste kwartaal van 2019 de focus voor het kwaliteitstoezicht voor 2020 bepaald. De volgende onderwerpen zijn onderzocht bij aanbieders van individuele –en groepsbegeleiding en hulp bij het huishouden:

<b>Clientgerichtheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt de geboden ondersteuning overeen met de behoefte van de cliënt?</li> <li>• Wordt de geboden ondersteuning periodiek geëvalueerd?</li> <li>• Beschikken alle cliënten over een ondersteuningsplan?</li> <li>• Wordt n.a.v. het ondersteuningsplan een plan van aanpak opgesteld?</li> <li>• Hoe wordt de zelfredzaamheid van de cliënt bepaald?</li> <li>• Kunnen cliënten tijdig terecht na aanmelding of zijn er wachtlijsten?</li> <li>• Welke acties onderneemt de aanbieder om de wachtlijsten weg te werken?</li> </ul>
<b>Personeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt de aanbieder over (voldoende) gekwalificeerd personeel?</li> <li>• Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt te signaleren?</li> <li>• Heeft de aanbieder geborgd dat signalen van medewerkers (tijdig) worden opgepakt?</li> </ul>
<b>Medezeggenschap</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden cliënten (voldoende) betrokken bij voorgenomen besluiten van aanbieders die voor hen relevant zijn?</li> </ul>
<b>Klachtenregeling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Hoe) hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?</li> </ul>

<b>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</b>	<p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weten professionals hoe te handelen in het geval van een (vermoeden van) huiselijk geweld en/of mishandeling?</li> <li>• Zijn zij bekend met (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling?</li> </ul>
<b>Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?</li> </ul>
<b>Onderaannemerschap</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de aanbieder samenwerkt met onderaannemers, hoe wordt er dan op toegezien dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen?</li> </ul>

## 2.2 Focus per type voorziening

Naast de eerder genoemde algemene focuspunten, zijn er ook aanvullende focuspunten per type voorziening vastgesteld. Ook deze aanvullende focuspunten zijn tot stand gekomen in overleg met de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

### 2.2.1 Groepsbegeleiding

Bij aanbieders van groepsbegeleiding zijn naast eerder genoemde onderwerpen ook de volgende punten aan bod komen:

<b>Personeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft de aanbieder beleid opgesteld met betrekking tot de inzet van vrijwilligers?</li> <li>• Geeft de aanbieder uitvoering aan het beleid en voldoet dit aan de gestelde eisen?</li> </ul>
<b>Vervoer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Hoe) heeft de aanbieder het vervoer van en naar de locatie geregeld?</li> <li>• Beschikt de aanbieder over voldoende middelen om alle cliënten die hier gebruik van willen maken, te vervoeren?</li> </ul>

### 2.2.2 Individuele begeleiding

Bij aanbieders van individuele begeleiding zijn naast eerder genoemde onderwerpen ook de volgende punten aan bod komen:

<b>Cliëntgericht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden cliënt en/of de mantelzorger zoveel als mogelijk betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van de ondersteuning?</li> </ul>
<b>Continuïteit van zorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt de ondersteuning zoveel als mogelijk geleverd door één vaste medewerker?</li> </ul>
<b>Afstemming met ketenpartners</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt er samengewerkt met andere ketenpartners om de ondersteuning zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen?</li> </ul>

### 2.2.3 Hulp bij het huishouden

Specifiek voor hulp bij het huishouden is naast de eerder genoemde onderwerpen ook gekeken naar:

<b>Cliëntgerichtheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikken de cliënten over een woning die schoon en leefbaar is?</li> <li>• (Hoe) Is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?</li> </ul>
<b>Personeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Hoe) draagt de aanbieder zorg voor de deskundigheid van het personeel? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zijn medewerkers in staat veranderingen in de ondersteuningsbehoefte te signaleren?</li> </ul> </li> <li>• Ervaren aanbieders knelpunten in het werven van personeel?</li> </ul>
<b>Rechtmatigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarborgt de aanbieder de registratie van de gewerkte uren?</li> <li>• Zijn alle urenbriefjes getekend door zowel de medewerker als de cliënt? Hoe en door wie wordt hier een controle op uitgevoerd? Waar worden de urenbriefjes geregistreerd?</li> </ul>
<b>Afstemming met ketenpartners</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt er samengewerkt met andere ketenpartners om de ondersteuning zodanig vorm te geven dat deze optimaal bijdraagt aan de te bereiken doelen?</li> </ul>

### 3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken januari – juni 2020

Individuele begeleiding	Groepsbegeleiding	Hulp bij het huishouden	Calamiteiten meldingen	Signalen
In verband met de maatregelen rondom het coronavirus uitgesteld naar tweede helft 2020.	In verband met de maatregelen rondom het coronavirus uitgesteld naar tweede helft 2020.	Gepland voor tweede helft 2020.		

Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken kwaliteitstoezicht	0	Onderzoeken kwaliteitstoezicht	0	Onderzoeken kwaliteitstoezicht	0	Calamiteiten meldingen	0	Signalen	0



## **4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht**

### **4.1 Individuele begeleiding**

Als gevolg van de maatregelen rondom het coronavirus is in afstemming met de betrokken gemeenten besloten om het toezicht op de individuele begeleiding uit te stellen naar de tweede helft van 2020.

### **4.2 Groepsbegeleiding**

Als gevolg van de maatregelen rondom het coronavirus is in afstemming met de betrokken gemeenten besloten om het toezicht op groepsbegeleiding uit te stellen naar de tweede helft van 2020.

### **4.3 Hulp bij het huishouden**

Het kwaliteitstoezicht voor hulp bij het huishouden wordt volgens de planning uitgevoerd in de tweede helft van 2020.

## 5 Algemene conclusie

De oorspronkelijke planning van uitvoering van het kwaliteitstoezicht bij de voorzieningen individuele begeleiding en groepsbegeleiding, was gepland voor de eerste helft van 2020. Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus en de getroffen maatregelen om verdere verspreiding te voorkomen, waren de mogelijkheden voor het kwaliteitstoezicht bij individuele begeleiding en groepsbegeleiding te beperkt. In overleg met alle betrokken gemeenten is besloten om het kwaliteitstoezicht uit te stellen tot de tweede helft van 2020.