



Voortgangsrapportage jul-dec 2020 over het toezicht op de Wmo in Amstelveen

Voortgangsrapportage over het toezicht in de periode juli t/m december (2020)

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Vormen van toezicht	3
1.2 Onderzoeksprocessen per type toezicht	4
2 Focus 2020 - kwaliteitstoezicht?	4
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
3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken juli – december 2020	8
4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht	9
4.1 Individuele begeleiding	9
4.2 Groepsbegeleiding	11
4.3 Hulp bij het huishouden	14
5 Algemene conclusie	18

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:

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

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	<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"> • 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?
Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten	<ul style="list-style-type: none"> • Is de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?
Onderaannemerschap	<ul style="list-style-type: none"> • Indien de aanbieder samenwerkt met onderaannemers, hoe wordt er dan op toegezien dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen?

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:

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

2.2.2 Individuele begeleiding

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

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

2.2.3 Hulp bij het huishouden

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

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

3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken juli – december 2020

Individuele begeleiding	Groepsbegeleiding	Hulp bij het huishouden	Calamiteiten meldingen	Signalen

Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken kwaliteitstoezicht	3 (136)	Onderzoeken kwaliteitstoezicht	2 (40)	Onderzoeken kwaliteitstoezicht	3 (121)	Calamiteiten meldingen	0	Signalen	0

4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht

4.1 Individuele begeleiding

In de tweede helft van 2020 zijn 3 aanbieders van individuele begeleiding bezocht. Het betreft 1 nieuw gecontracteerde aanbieder, bij de andere 2 aanbieders heeft al eerder kwaliteitstoezicht plaatsgevonden. Door de maatregelen rondom covid-19 heeft 1 onderzoek geheel digitaal plaatsgevonden. Verder heeft de toezichthouder verschillende medewerkers maar ook cliënten telefonisch geïnterviewd, waar normaal gesproken deze gesprekken op locatie plaatsvinden.

Clientgerichtheid en continuïteit van de zorg	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor alle aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de geboden ondersteuning passend is bij de behoefte van de cliënt; - dat voor alle onderzochte cliënten een ondersteuningsplan is opgesteld; - de continuïteit van de ondersteuning is gewaarborgd, ook tijdens uitval van de vaste ondersteuner. <p>Bij 2 aanbieders waren de doelen in de opgestelde ondersteuningsplannen niet volledig SMART geformuleerd. Bij 1 van de 3 aanbieders wordt (de kwaliteit van) de geboden ondersteuning nog niet structureel geëvalueerd. Gemiddeld genomen moeten cliënten 2-6 weken wachten voor plaatsing. Aanbieders geven aan de tijd te nemen om de juiste match te maken tussen cliënt en begeleider. Hierdoor hoeft er na plaatsing minder vaak gewisseld te worden, dit komt de kwaliteit van de ondersteuning ten goede. Er is 1 aanbieder die gebruik maakt van zzp'ers om de wachtlijst te verkorten.</p>
Personeel	<p>Medewerkers uit de steekproeven bij alle drie de aanbieders zijn voldoende gekwalificeerd en krijgen de mogelijkheid tot scholing. 2 van de 3 aanbieders bieden echter geen (structurele) scholing, zij bieden alleen een scholingsbudget aan. Volgens de eisen van de gemeente zijn er een aantal scholingen die structureel aangeboden dienen te worden zoals bijscholing op gebied van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.</p> <p>Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat alle begeleiders bekend zijn met de signaleringsfunctie en deze juist hanteren. Alle aanbieders hebben een vorm van casuïstiekbesprekingen of intervisiebijeenkomsten. In deze bijeenkomst kunnen signalen worden besproken/ingebracht.</p>

Afstemming met ketenpartners	<p>Uit de onderzoeken is gebleken dat alle aanbieders de ondersteuning afstemmen met ketenpartners (andere hulpverleners die betrokken zijn bij een cliënt). De professionals stemmen continu af in de samenwerking met ketenpartners en/of het informele netwerk.</p> <p>In de samenwerking met ketenpartners worden soms wel knelpunten ervaren. Deze hebben o.a. betrekking op het (gezamenlijk) gebruik van Multisignaal, de privacy (welke informatie mag wel/ niet gedeeld worden) of bijvoorbeeld het afstemmen van de mate van ondersteuning.</p>
Medezeggenschap	<p>Uit de onderzoeken blijkt dat 2 van de 3 aanbieders een goed functionerende medezeggenschapsregeling hebben opgezet. Bij deze 2 aanbieders is een centrale cliëntenraad en een cliëntenraad voor individuele begeleiding geïnstalleerd. De raden hebben gevraagd en ongevraagd adviesrecht en worden voldoende betrokken in de processen die spelen binnen de organisatie.</p> <p>Bij 1 aanbieder is de organisatie bezig met het opzetten van een cliëntenraad, deze is nog niet actief ten tijde van het onderzoek. Het doel is om eind 2020 wel een functionerende cliëntenraad te hebben.</p> <p>Opvallend is dat uit de onderzoeken is gebleken dat erg weinig cliënten op de hoogte zijn van het bestaan van de cliëntenraad. Cliënten weten ook niet wat de cliëntenraad doet/ waar deze zich mee bezig houdt.</p>
Klachtenregeling	<p>Tijdens de onderzoeken is gebleken dat alle aanbieders een goede klachtenregeling hebben. De drie aanbieders nemen allen de klacht eerst zelf in behandeling en proberen meteen een oplossing te zoeken voor de cliënt. Als dit niet lukt dan hebben alle aanbieders de mogelijkheid om de klacht extern te melden. Hiervoor zijn verschillende commissies beschikbaar. Bij de ene aanbieder is dit de geschillencommissie en bij een andere is er de externe klachten commissie.</p> <p>Ook is er de mogelijkheid om voor klachten over Wmo-voorzieningen een melding te doen bij de gemeente. Er worden weinig klachten extern gemeld, de meeste klachten worden intern opgelost.</p>
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	<p>Per 1 januari 2019 heeft er een wetswijziging plaatsgevonden met betrekking tot de eisen die worden gesteld aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Tijdens de huidige onderzoeken is onderzocht of aanbieders n.a.v. de wijziging de meldcode hebben aangepast.</p> <p>Alle onderzochte aanbieders hebben een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. En alle aanbieders geven aan op de hoogte te zijn van de gewijzigde eisen aan de meldcode. Bij 2 aanbieders voldoet de meldcode volledig aan de eisen. Bij de derde aanbieder moet de meldcode nog worden geïmplementeerd en moet de inhoud nog worden aangepast naar aanleiding van de nieuwe eisen.</p>

Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten	<p>Het jaar voorafgaand aan het onderzoek zijn er geen meldingen geweest van calamiteiten of geweldsincidenten bij de onderzochte aanbieders.</p> <p>Uit de onderzoeken is gebleken dat bij alle aanbieders een procedure is opgesteld voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. Bij 2 van de 3 aanbieders is geadviseerd de procedure aan te passen passend op de Wmo.</p>
Onderaannemerschap	<p>Bij alle aanbieders is er op het gebied van individuele begeleiding geen sprake van onderaannemerschap.</p>
Covid-19	<p>Uit het onderzoek door de toezichthouder blijkt dat bij alle aanbieders de maatregelen ter preventie van covid-19 doorgaans goed worden nageleefd. Alle aanbieders hebben mogelijkheden gecreëerd om digitaal ondersteuning te bieden. Bij alle aanbieders werd meer gebeld tussen ondersteuner en cliënt en ook zijn er afspraken buitenshuis (bijvoorbeeld door middel van een wandeling) gehouden met cliënten. Alle aanbieders hebben één of meerdere medewerkers die actief informatie met betrekking tot covid-19 verzamelen, verstrekken en actueel houden.</p>

4.2 Groepsbegeleiding

In 2020 zijn 2 aanbieders van groepsbegeleiding bezocht. Door de maatregelen rondom Covid-19 heeft 1 locatiebezoek niet plaats kunnen vinden en is er door middel van telefonische gesprekken onderzoek uitgevoerd. Voor deze locatie is er geen steekproef uitgevoerd onder zorgplannen aangezien deze alleen analoog op de locatie aanwezig zijn. Deze toetsingseis is dan ook niet beoordeeld bij de betreffende aanbieder.

Clientgerichtheid	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en graag naar de dagbesteding komen; - het aanbod van de geboden ondersteuning aansluit bij de doelgroepen; - er een uitgebreid intakegesprek wordt gevoerd met de cliënt en eventueel mantelzorger of netwerk; - er eigen concrete formats zijn voor de intakegesprekken en zorgplannen. <p>Bij 1 locatie blijkt dat er voor iedere cliënt sprake is van een zorgplan met een doel. De doelstelling bij deze locatie is echter wel algemeen, het deelnemen aan de dagbesteding is voor alle cliënten een doel op zich. Er is geen sprake van een tijdspad en/of doelstelling per cliënt. Dit blijkt echter niet af te doen aan de kwaliteit van de ondersteuning. Bij de locatie van de andere aanbieder is er geen steekproef uitgevoerd en is deze voorwaarde niet beoordeeld.</p>
--------------------------	--

	<p>Bij beide locaties wordt de ondersteuning minimaal jaarlijks geëvalueerd. Bij 1 locatie is dit een evaluatie met de cliënt en zijn mantelzorger en/of netwerk. Bij de andere locatie is er meer sprake van monitoring van de cliënt, de evaluaties vinden plaats met de betrokken zorgverleners en eventueel de mantelzorgers.</p> <p>Van de beide locaties heeft er 1 ten tijde van het onderzoek een wachtlijst met 8 cliënten, deze wordt gemonitord en cliënten worden doorverwezen naar andere locaties. De meeste willen dit echter niet en wachten tot er plek is.</p>
Personeel	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de locaties over voldoende gekwalificeerd personeel beschikken; - alle medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag; - er wordt gewerkt met kleine vaste teams en veel vaste vrijwilligers; - er vrijwilligersbeleid is opgesteld waar uitvoering aan wordt gegeven en voldoet aan de gestelde eisen. <p>De vaste medewerkers en coördinatoren hebben de taak om veranderingen in de ondersteuningsbehoefte te signaleren. Voor beide aanbieders geldt dat medewerkers en coördinatoren hier voldoende in worden geschoold. Signalen worden bij beide locaties direct mondeling gecommuniceerd met de betrokken coördinator. Deze draagt zorg voor eventuele vervolgacties. Deze werkwijze is bij beide locaties schriftelijk vastgelegd.</p>
Medezeggenschap	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er een medezeggenschapsregeling is opgesteld; - er sprake is van een overkoepelende cliëntenraad; - er van beide locaties geen cliënten deelnemen aan de cliëntenraad. <p>Cliënten en mantelzorgers worden bij beide locaties op de hoogte gehouden van voorgenomen besluiten door middel van een nieuwsbrief en/of informatiebijeenkomsten.</p>
Klachtenregeling	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er zowel een interne als een externe klachtenregeling is opgesteld; - cliënten deze regelingen ontvangen bij de intake en kunnen terugvinden op de website van de aanbieder; - cliënten op de hoogte zijn van de klachtenregeling en weten bij wie ze klachten moeten indienen <p>Op beide locaties worden klachten geregistreerd. Er is op beide locaties nog geen sprake geweest van een klacht die niet intern opgelost kon worden. Cliënten vertellen eventuele kritiek kwijt te kunnen aan medewerkers en zich hierin ook gehoord te voelen.</p>

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	<p>Beide aanbieders hebben een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen. Deze zijn ook aangepast aan aanscherping per 1-1-2019.</p> <p>Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij allen op de hoogte zijn van (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling en dat zij weten welke stappen zij moeten ondernemen.</p> <p>Medewerkers ontvangen bij beide locaties scholing over de meldcode. Bij 1 organisatie door een externe training, bij de ander door een interne training door de coördinator van de locatie.</p>
Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de medewerkers op locatie op de hoogte zijn van de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten; - het beleid schriftelijk is vastgelegd en de coördinatoren hiervan op de hoogte zijn. <p>Bij beide locaties is in 2020 geen sprake geweest van calamiteitenmeldingen.</p>
Onderaannemerschap	<p>Bij beide aanbieders is erop het gebied van dagbesteding geen sprake van onderaannemerschap.</p>
Vervoer	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er dagelijks vervoer wordt verzorgd voor cliënten; <p>Bij beide locaties worden er twee bussen gebruikt waar maximaal 8 personen per bus in worden vervoerd. Door de maatregelen omtrent Covid-19 worden er bij 1 aanbieder nu maar 4 cliënten per bus vervoerd. De andere locatie vervoert nog steeds 8 cliënten maar met gebruik van mondkapjes.</p> <p>Bij 1 locatie zijn alle chauffeurs vrijwilligers die alleen rijden. De verplichte EHBO certificaten waarover deze chauffeurs beschikten waren tijdens het onderzoek niet meer geldig. Bij de andere locatie maakt de aanbieder gebruik van chauffeurs van een extern vervoersbedrijf en van vrijwilligers, in alle gevallen rijdt er ook altijd een begeleider mee. De begeleiders zijn in bezit van geldige EHBO certificaten.</p> <p>De aanbieder van 1 locatie geeft aan maximaal 16 cliënten te kunnen vervoeren. De andere locatie vervoert alle cliënten die vervoer nodig hebben.</p>
Covid-19	<p>Uit de onderzoeken blijkt voor beide aanbieders dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er maatregelen zijn getroffen omtrent covid-19; - de groepsgrootte is teruggebracht en groepen zijn verdeeld over meerdere ruimtes om rekening te kunnen houden met de 1,5 meter maatregel.

Bij 1 aanbieder is er geen locatiebezoek geweest en is er dus geen praktijkobservatie gedaan omtrent de uitvoering van de 'coronamaatregelen'. Op de ander locatie stonden er handdispensers bij de ingang en had iedere cliënt zijn eigen handgel en tissues.

Bij 1 locatie dragen de medewerkers niet-medische mond-neusmaskers als zij binnen de 1,5 meter moeten komen, bijvoorbeeld bij toiletbezoek. Bij de andere aanbieder maakt men geen gebruik van mondkapjes.

Bij 1 locatie wordt de lunch nu per persoon voorbereid in plaats van gezamenlijk aan tafel.

4.3 Hulp bij het huishouden

In 2020 zijn 3 aanbieders van hulp bij het huishouden onderzocht in de tweede helft van 2020. De drie bezochte aanbieders zijn sinds 2020 actief binnen de gemeente Amstelveen. Omdat de aanbieders ten tijde van het toezicht nog geen jaar actief zijn binnen de gemeente, was het evalueren van de geleverde ondersteuning nog niet te toetsen door de toezichthouder.

Door de maatregelen rondom covid-19 zijn er telefonische gesprekken gevoerd met het management van de aanbieders maar ook met cliënten. Naast de evaluaties heeft de toezichthouder ook niet kunnen oordelen of de woning van de cliënten schoon is naar het oordeel van de toezichthouder.

Clientgerichtheid

De cliënten vertellen over het algemeen tevreden te zijn over de ondersteuning van de vaste medewerker en zij ervaren hun huis als schoon. Slechts 1 van de 36 gesproken cliënten ervaart de woning niet als schoon.

De continuïteit van de ondersteuning gedurende ziekte of verlof is nog onvoldoende geborgd bij de 3 aanbieders. Bij 7 van de 36 cliënten is er geen vervanging aangeboden tijdens verlof of ziekte door de aanbieder. Dit zijn 7 cliënten van alle 3 de aanbieders.

	Slechts 1 van de 3 aanbieders heeft een wachtlijst. Deze aanbieder dient actiever door te verwijzen naar andere aanbieders.
Personeel	<p>De toezichthouder heeft bij 2 van de 3 aanbieders eerder in 2020 kwaliteitsonderzoek uitgevoerd in opdracht van een andere gemeente. Uit deze onderzoeken is gebleken dat bij 2 van de 3 aanbieders het personeelsbeleid niet voldoende was. Dit had te maken met het onvoldoende borgen van de continuïteit van de ondersteuning. De aanbieders beschikken over onvoldoende personeel. Hiernaast biedt 1 aanbieder nog onvoldoende passende scholing aan de medewerkers hulp bij het huishouden. De toezichthouder heeft met meerdere medewerkers gesproken van deze aanbieder en zij blijken nog onvoldoende op de hoogte van mogelijke signalen van een veranderde zorgvraag en de daarbij behorende stappen.</p> <p>Alle aanbieders werven actief personeel voor werkzaamheden in de gemeente Amstelveen. Ze werven o.a. via een vacature die open staat op hun website.</p>
Medezeggenschap	Alle aanbieders hebben een actief medezeggenschapsorgaan in de vorm van een cliëntenraad. In de cliëntenraad zijn leden vertegenwoordigd die gebruik maken van diverse voorzieningen van de aanbieder. De cliëntenraad heeft zeggenschap over besluiten die de directie dient te nemen en omgekeerd leggen de leden van de cliëntenraad zaken voor aan de directie ter bespreking.
Klachtenregeling	Alle aanbieders hebben een klachtenregeling getroffen voor het afhandelen van klachten. Bij alle aanbieders wordt de klacht in eerste instantie opgepakt door de coördinator en wanneer deze er niet uit komt met de cliënt dan wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenprocedures staan beschreven op de sites van de aanbieders en informatie over de procedure is te vinden in een folder bij de cliënten thuis.
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	De meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen bij 2 van de 3 aanbieders. Bij deze aanbieders krijgen medewerkers een training in het omgaan met de meldcode. Bij 1 aanbieder voldoet de meldcode niet aan de wettelijk gestelde eisen. Tevens ontbreekt bij medewerkers van deze aanbieder kennis over het toepassen van de meldcode.
Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten	Alle aanbieders zijn op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten. De meldingsplicht is schriftelijk vastgelegd door alle 3 de aanbieders. In de onderzoeken is aangegeven dat in het afgelopen jaar bij geen van de aanbieders zich een calamiteit heeft voorgedaan.
Onderaannemerschap	Bij alle drie de aanbieders is er op het gebied van hulp bij het huishouden geen sprake van onderaannemerschap.
Rechtmatigheid	De registratie van gewerkte uren van de medewerkers wordt voldoende gewaarborgd. Bij alle aanbieders worden hiervoor werkbriefjes ondertekend door zowel de medewerker als de cliënt. Bij 1 aanbieder vindt de ondertekening digitaal plaats. De werkbriefjes worden bewaard in een digitale omgeving. De controle van de werkbriefjes wordt gedaan door de coördinatoren of door een medewerker van een andere afdeling (bijvoorbeeld een medewerker van de afdeling Financiën).

Afstemming met ketenpartners	De samenwerking met ketenpartners in de wijk is bij 2 aanbieders voldoende maar nog minimaal. De 3 ^e aanbieder maakt te weinig aantoonbaar dat er contact is met ketenpartners. Het belang van een goede samenwerking is duidelijk voor alle aanbieders. De aanbieders hebben zicht op andere aanbieders binnen de wijk maar nemen nog niet actief deel aan netwerkbijeenkomsten.
Covid-19	Aan cliënten, van de drie aanbieders, is gevraagd hoe medewerkers omgaan met de corona-maatregelen. Alle cliënten vertellen dat de medewerker die bij hen komt zich aan de maatregelen houdt. Zo houden de medewerkers bijvoorbeeld te allen tijde voldoende afstand tot de cliënt en dragen zij een mond-neusmasker.

5 Algemene conclusie

Kwaliteitstoezicht individuele begeleiding

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van individuele begeleiding **over het algemeen goede kwaliteit** bieden. Bij alle aanbieders zijn de medewerkers voldoende gekwalificeerd, is de continuïteit van de ondersteuning gewaarborgd en zijn ook de meeste **cliënten tevreden** over de begeleiding die zij ontvangen. Alle aanbieders hebben te maken met **wachttijden (2-6 weken)** voordat met de ondersteuning kan worden gestart. De cliënten geven aan dat de ondersteuningsplannen begrijpelijk zijn opgesteld, echter blijkt bij meerdere aanbieders dat de **doelen onvoldoende SMART** worden gemaakt en tijdsaanduidingen voor de doelen ontbreken. Uit de gesprekken met begeleiders en cliënten blijkt dat de ondersteuningsplannen in de praktijk wel werkbaar zijn en de hulpverlening passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënten. Cliënten en medewerkers vertellen dat er een **goede samenwerking met ketenpartners** is. Wel worden enkele knelpunten ervaren, bijvoorbeeld op het gebied van de privacy (wat kan wel/ niet gedeeld worden). Maar ook als thuisbegeleiding niet meer passend is maar er nog wel ondersteuning nodig is, worden er knelpunten ervaren. Een van de aanbieders geeft aan dat er geen tussenweg lijkt te zijn tussen een vrijwilliger en professionele thuisbegeleiding door een aanbieder terwijl die behoefte er wel is.

Kwaliteitstoezicht groepsbegeleiding

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van groepsbegeleiding **over het algemeen goede kwaliteit** bieden. De aanbieders hebben medewerkers die voldoende gekwalificeerd zijn en de continuïteit wordt gewaarborgd. De aanbieders werken met veel vrijwilligers. Het door aanbieders **opgestelde vrijwilligersbeleid wordt uitgevoerd** in de praktijk. Bij alle aanbieders zijn de vrijwilligers werkzaam op basis van een vrijwilligersovereenkomst en bij alle aanbieders wordt (externe) scholing aangeboden en deelname hieraan gestimuleerd om de deskundigheid van de vrijwilligers te vergroten. Er zijn echter ook verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de verklaringen omtrent het gedrag (vog). Bij de ene aanbieder wordt ook van alle vrijwilligers gevraagd om een vog te overleggen, maar bij de andere aanbieder is dit geen standaard werkwijze omdat vrijwilligers nimmer alleen met cliënten mogen zijn. Alle aanbieders bieden ook de mogelijkheid tot vervoer. De organisatie van het vervoer verschilt per aanbieder (bijvoorbeeld externe chauffeurs of eigen vrijwilligers/ medewerkers) maar alle aanbieders beschikken over **voldoende middelen voor het vervoer** van alle cliënten die hier gebruik van willen maken. Aanbieders maken gebruik van eigen bussen, maar schakelen wanneer nodig ook externe vervoersbedrijven in waarmee zij een overeenkomst hebben gesloten.

Kwaliteitstoezicht Hulp bij het huishouden

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van groepsbegeleiding **over het algemeen goede kwaliteit** bieden. Echter is bij cliënten van meerdere aanbieders geconstateerd dat de **continuïteit onvoldoende gewaarborgd** blijkt bij ziekte of verlof van de vaste medewerker. Slechts 1 aanbieder heeft te maken met een wachtlijst (wachtijd 2-8 maanden). Omdat de overige aanbieders geen wachtlijst hebben zou er veel **meer doorverwezen** moeten worden om te voorkomen dat cliënten lang moeten wachten op hun ondersteuning. Van alle aanbieders zijn de **cliënten tevreden** over de ondersteuning van de vaste medewerker en vinden zij dat de werkzaamheden voldoende worden uitgevoerd. De cliënten ervaren hun huis als schoon en leefbaar.

Signalen of meldingen

In 2020 zijn er door de toezichthouder **geen signalen of meldingen van calamiteiten** bij de Wmo-voorzieningen ontvangen. Onbekend is in hoeverre dit overeenkomt met de praktijk.