



**Toezen op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015)
in Beemster, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend,
Waterland en Wormerland**

Voortgangsrapportage over het toezicht in 2020

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Vormen van toezicht	3
1.2 Onderzoeksprocessen per type toezicht	4
2 Kwaliteitstoezicht	5
2.1 Hulp bij het huishouden	5
2.2 Focus toezicht	5
3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken 2020	6
4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht	7
5 Algemene conclusie	9

1 Inleiding

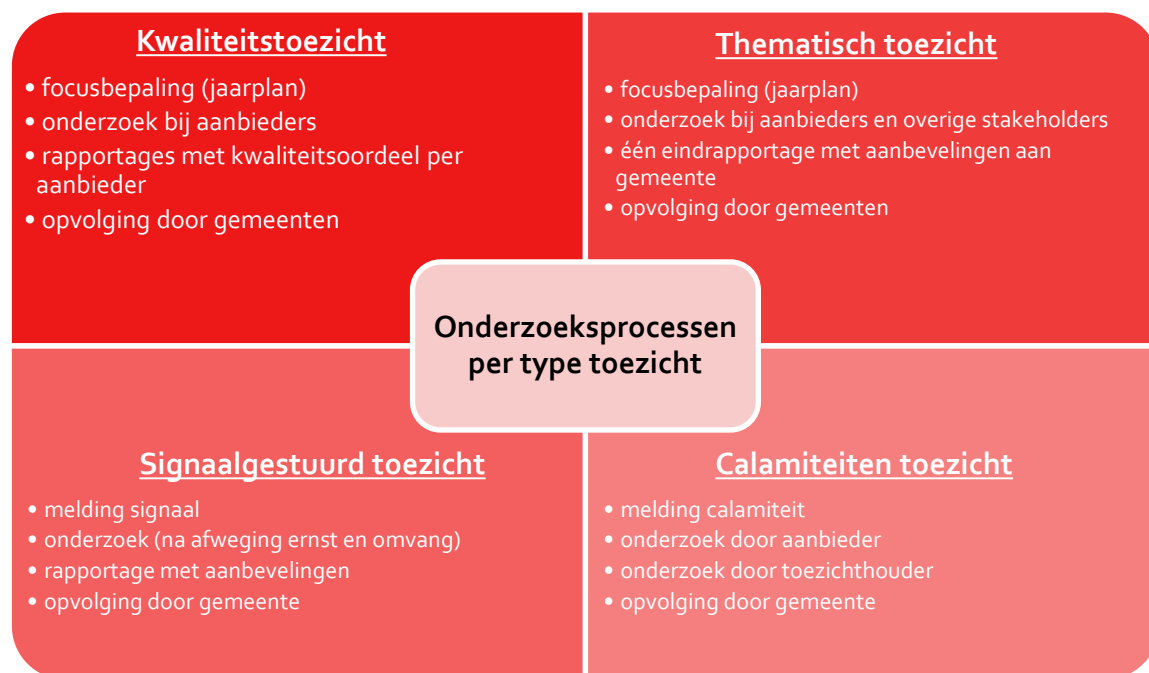
Voor u ligt de voortgangsrapportage van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten Beemster, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland. De GGD Amsterdam, toezichthouder Wmo, voert sinds januari 2020 het toezicht op de Wmo uit in deze gemeenten.

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 Kwaliteitstoezicht

2.1 Hulp bij het huishouden

Voor 2020 is gekozen om het Wmo-toezicht te richten op de voorziening Hulp bij het huishouden. Deze voorziening is een van de meest gebruikte Wmo-voorzieningen in de betreffende gemeenten. Relatief gezien is ook de cliëntenpopulatie bij deze voorziening het grootst. Hierdoor is ook de tevredenheid over de Hulp bij het huishouden 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.

2.2 Focus toezicht

Op grond van de inbreng van de gemeenten Beemster, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland is de focus voor het kwaliteitstoezicht voor 2020 bepaald. De volgende onderwerpen zijn onderzocht bij aanbieders van Hulp bij het huishouden:

Schoon en leefbaar	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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?	<ul style="list-style-type: none"> • Worden medewerkers (voldoende) toegerust om veranderingen in de zorgvraag te signaleren? • Heeft de aanbieder geborgd dat signalen (tijdig) worden opgepakt?

3 Overzicht uitgevoerde onderzoeken 2020

Hulp bij het huishouden		Calamiteiten meldingen		Signalen	
Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken kwaliteitstoezicht op aanbiedersniveau	4 onderzoeken (241 ¹ uur)	Calamiteiten meldingen	- (0 uur)	Signalen	- (0 uur)

¹ Als gevolg van de maatregelen rondom het coronavirus, hebben er minder huisbezoeken plaatsgevonden. In plaats daarvan zijn er telefonische interviews gehouden met cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Hierdoor zijn er minder uren besteed dan begroot was in het jaarplan.

4 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht

In de tweede helft van 2020 zijn 4 aanbieders van Hulp bij het huishouden bezocht. Door de maatregelen rondom covid-19 zijn er slechts 7 huisbezoeken afgelegd bij cliënten thuis. Bij de overige 53 cliënten zijn telefonische interviews afgenomen.

Binnen de gemeenten Purmerend en Beemster zijn de aanbieders verantwoordelijk voor het opstellen van het zorgplan en het evalueren van de ondersteuning. Binnen de overige gemeenten worden deze taken opgepakt door de Wmo-consulent. Deze afspraken waren voor 1 aanbieder niet duidelijk.

Schoon en leefbaar	Aan de hand van het huisbezoek beoordeelt de toezichthouder of een woning schoon en leefbaar is. Vanwege het zeer geringe aantal (7) huisbezoeken heeft de toezichthouder hier bij alle aanbieders geen oordeel over kunnen geven.
Continuïteit van zorg	De cliënten vertellen over het algemeen tevreden te zijn over de ondersteuning van de vaste medewerker. Van de 60 cliënten geven er 2 cliënten aan geen vaste medewerker te hebben. De aanbieders hebben voldoende personeel om de continuïteit van zorg te waarborgen. Dit blijkt onder andere uit de cliëntgesprekken en de gesprekken met medewerkers over de verhouding tussen de uit te voeren werkzaamheden en het aantal cliënten in hun caseload. Ook gedurende ziekte of verlof is de continuïteit van de ondersteuning voldoende geborgd. Alle aanbieders brengen vroegtijdig in beeld welke cliënten vervanging willen tijdens verlofperioden en werken waar nodig met invalkrachten.
Signalerend	Alle aanbieders besteden tijdens trainingen, informatiebijeenkomsten en/of scholingen aandacht aan de signaleringsfunctie die medewerkers hebben. Uit de gesprekken met medewerkers en cliënten blijkt dat bij 3 van de 4 aanbieders medewerkers onvoldoende signaleren wanneer er sprake is van een veranderende zorgvraag. Bijvoorbeeld wanneer de eigen gezondheid van de cliënt verder achteruit is gegaan of er verminderde inzet van de partner/mantelzorger mogelijk is en huishoudelijke taken blijven liggen.

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 websites 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 bij alle 4 de aanbieders aan de wettelijk gestelde eisen. Bij 2 van de 4 aanbieders krijgen medewerkers onvoldoende scholing in het omgaan met de meldcode. Bij deze medewerkers ontbreekt kennis over het toepassen van de meldcode en de daarbij horende stappen. Dit blijkt uit gesprekken met de medewerkers.

5 Algemene conclusie

Hulp bij het huishouden

Op grond van de bevindingen concludeert de toezichthouder dat zorgaanbieders van hulp bij het huishouden **over het algemeen goede kwaliteit** bieden. De cliënten geven aan dat de ondersteuningsplannen begrijpelijk zijn opgesteld, echter blijkt bij 2 van de 4 aanbieders dat de doelen **onvoldoende SMART** worden gemaakt en/of tijdsaanduidingen voor de doelen ontbreken. Ook blijkt uit het onderzoek dat bij 3 van de 4 aanbieders de **evaluatie onvoldoende** op structurele basis plaatsvindt.

Van alle aanbieders zijn de **meeste cliënten tevreden** over de ondersteuning van de vaste medewerker en vinden zij dat de werkzaamheden voldoende worden uitgevoerd. De meeste cliënten ervaren hun huis als schoon en leefbaar. Echter is bij cliënten en medewerkers van meerdere aanbieders geconstateerd dat de **signaleringsfunctie onvoldoende** gewaarborgd blijkt. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat het merendeel weliswaar op de hoogte is van mogelijke signalen van een veranderende zorgvraag en de stappen die genomen moeten worden, maar blijkt in de praktijk dat bij 3 van de 4 aanbieders hier onvoldoende naar wordt gehandeld. Bij cliënten van 3 aanbieders zijn veranderende zorgvragen onvoldoende gesignaleerd.

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.

Onbekend is ook in hoeverre de omstandigheden rondom het coronavirus en de (on)bekendheid van GGD Amsterdam als toezichthouder hierop van invloed zijn geweest.