



TOEZIEN OP DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (2015) IN AALSMEER EN AMSTELVEEN

Voortgangsrapportage over het toezicht in de periode juli t/m december 2019



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Focus voor 2019	4
3. Onderzoeksprocessen per type toezicht	6
4. Overzicht uitgevoerde onderzoeken	7
5. Bevindingen	8
6. Algemene conclusie	11



Inleiding

De GGD Amsterdam, toezichthouder Wmo, voert sinds januari 2015 het toezicht op de Wmo uit. Voor u ligt de voortgangsrapportage van het toezicht in de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer (periode juli tot en met december 2019).

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

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.

Thematisch toezicht

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 terrein om er algemene uitspraken over te kunnen doen.

Signaalgestuurd toezicht

Het signaalgestuurd toezicht is reactief en wordt uitgevoerd in reactie op signalen. Een signaal kan van eenieder 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.

Calamiteiten toezicht

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.



Focus voor 2019

Op grond van de inbreng van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel is in het laatste kwartaal van 2018 de focus voor het toezicht bepaald. De volgende onderwerpen zijn onderzocht bij aanbieders van Hulp bij het huishouden.

Cliëntgerichtheid	<ul style="list-style-type: none">▪ Wordt de ondersteuning conform de behoefte van de cliënt geleverd ?▪ Wordt het beoogde resultaat behaald?▪ (Hoe) is de kwaliteit en continuïteit van de Hbh geborgd tijdens vakantie- en verlofperioden?▪ (Hoe) hebben de aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?
Personeel	<ul style="list-style-type: none">▪ Zijn medewerkers voldoende gekwalificeerd?▪ (Hoe) draagt de aanbieder zorg voor de deskundigheid van het personeel?▪ Ervaren aanbieders knelpunten bij 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?





Focus voor 2019 – vervolg

In 2019 heeft voor het eerst ook thematisch toezicht plaatsgevonden*.

In afstemming met de gemeenten is bepaald dat onderzoek wordt gedaan naar het stelsel rondom: **mantelzorg**.

Het toezicht is gestart in het eerste kwartaal van 2019. Tijdens de voorbereidingen in het eerste kwartaal is de focus nader gespecificeerd. In overleg met beleidsmedewerkers bij de gemeenten is bepaald dat het toezicht gericht wordt op **respijtzorg**. Binnen respijtzorg hebben wij ons gericht op **kortdurend verblijf/ logeeropvang**. De belangrijkste resultaten uit het toezicht zijn opgenomen in deze voortgangsrapportage.



*In het jaarplan 2019 is vermeld dat het onderzoek naar 'mantelzorg' valt onder het 'kwaliteitstoezicht'. Dit is onjuist. Het onderzoek naar mantelzorg richt zich op het gehele stelsel rondom mantelzorg en valt daarmee onder 'thematisch toezicht'.



Onderzoeksprocessen per type toezicht

Kwaliteitstoezicht

1. Focusbepaling (jaarplan)
2. Onderzoek bij aanbieders
3. Rapportages met kwaliteitsoordeel per aanbieder
4. Opvolging door gemeenten

Thematisch toezicht

1. Focusbepaling (jaarplan)
2. Onderzoek bij aanbieders en overige stakeholders
3. Eén eindrapportage met aanbevelingen aan de gemeente
4. Opvolging door gemeente

Signaalgestuurd toezicht

1. Ontvangst signaal
2. Onderzoek (na afweging ernst en omvang)
3. Rapportage met aanbevelingen
4. Opvolging door gemeenten

Calamiteitentoezicht

1. Calamiteitenmelding
2. Onderzoek door aanbieder
3. Onderzoek toezichthouder
4. Opvolging door gemeenten



Overzicht uitgevoerde onderzoeken juli – december (2019)

Hulp bij het Huishouden		Mantelzorg		Signalen		Calamiteitenmeldingen	
Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)	Type onderzoek	Aantal (uren)
Onderzoeken Kwaliteitstoezicht (KT)	1 (73*)	Thematisch toezicht	1 (143**)	Signalen	0	Calamiteitenmeldingen	0

* Conform de afspraken in het jaarplan is het aantal huisbezoeken per aanbieder naar rato. Dit onderzoek betrof een grote aanbieder. In overleg met de gemeenten is in september 2019 besloten om geen onderzoeken uit te voeren bij nieuwe aanbieders (zoals opgenomen was in het jaarplan). In plaats daarvan is de opdracht gegeven om extra huisbezoeken Hbh uit te voeren. Door de grootte van de aanbieder en de aangepaste opdracht is het aantal uren voor het kwaliteitsonderzoek in de tweede helft van 2019 hoger uitgevallen dan bij de kwaliteitsonderzoeken in de eerste helft van 2019.

** Om een goed en volledig beeld te kunnen schetsen van de sector bleken meer uren nodig dan voorafgaand aan het onderzoek was ingeschat. Hierdoor wijkt het uiteindelijke aantal uren van het aantal uren dat in het jaarplan is opgenomen.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht*

In de tweede helft van 2019 is één onderzoek bij een aanbieder van Hulp bij het huishouden uitgevoerd. Onderstaande bevindingen hebben daardoor slechts betrekking op één aanbieder. Op basis van slechts één onderzoek kunnen geen betrouwbare conclusies getrokken worden die te generaliseren zijn.

Afstemming van de ondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat het in het afgelopen jaar niet is gelukt om met nieuwe cliënten binnen twee weken een intakegesprek in te plannen. Ten tijde van het onderzoek vinden de intakegesprekken wel weer binnen twee weken na aanmelding plaats. Uit gesprekken met 22 cliënten blijkt dat slechts 4 cliënten een intakegesprek hebben gehad. Van de 22 cliënten zijn 14 cliënten overgenomen van een andere aanbieder, alle 14 cliënten zeggen geen intakegesprek te hebben gehad met de nieuwe aanbieder.

Uit het onderzoek blijkt verder dat bij 14 van de 20 bezochte cliënten er **geen afsprakenoverzicht** in de zorgmap aanwezig is. Voor de cliënten waarbij wel een overzicht aanwezig is, blijkt dat slechts in 2 gevallen dit overzicht samen met de cliënt is opgesteld. In de meeste gevallen is het afsprakenoverzicht door de aanbieder opgesteld.

Volgens het beleid van de aanbieder wordt eenmaal per jaar de ondersteuning geëvalueerd door de zorgcoördinator. Uit het onderzoek blijkt dat in het afgelopen jaar een groot deel van de cliënten **geen evaluatiegesprek** heeft gehad.

Vakantie- en verlofperioden

Cliënten beschikken over een vaste hulp. Wanneer de vaste hulp met verlof gaat worden cliënten daarvan vooraf op de hoogte gesteld. Dit kan telefonisch zijn, maar ook d.m.v. een brief. De aanbieder maakt gebruik van het eigen team en vakantiekrachten.

Ondanks dat de aanbieder verschillende extra maatregelen heeft genomen, is de **inzet van vervanging bij afwezigheid van de vaste medewerkers onvoldoende**. Uit huisbezoeken blijkt dat bij 13 van de 20 cliënten de ondersteuning niet (goed) geleverd werd tijdens verlof en/of vakantieperioden van de vaste medewerker. Cliënten noemen hiervoor diverse redenen, waaronder geen of gebrekkige communicatie.

* Het merendeel van de onderzoeken (6) is in de eerste helft van 2019 uitgevoerd. In de tweede helft is slechts één onderzoek uitgevoerd waardoor er geen algemene bevindingen en conclusies gegeven kunnen worden. De bevindingen en conclusies in deze voortgangsrapportage zijn slechts van toepassing op één aanbieder.



Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht* - vervolg

Rechtmatigheid

Uit het onderzoek bij de aanbieder blijkt dat medewerkers de gemaakte uren bijhouden op een 'urenbriefje'. De 'urenbriefjes' worden echter **niet standaard geregistreerd**. Op basis van de huisbezoeken constateert de toezichthouder dat de 'urenbriefjes' bij alle cliënten in de map zitten, maar ze worden niet bij alle cliënten ook daadwerkelijk ingevuld.

Klachtenregeling

De aanbieder heeft een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten. Er is zowel een interne als een externe route. In de cliëntenmap zit een 'klachtmeldformulier' dat cliënten kunnen invullen en opsturen. Bij alle bezochte cliënten blijkt de **'klachtenregeling' aanwezig** in de persoonlijke map.

Cliënten kunnen ook contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Deze persoon kan de cliënt informeren over de interne afhandeling en behandeling van een klacht, kan ondersteunen bij het opstellen van een klacht en kan wijzen op de mogelijkheden in verband met de klacht. Ten slotte kan een klacht ook via de gemeente binnenkomen.

Personeel

Door de aanbieder wordt aan nieuw personeel een **eigen basisopleiding** aangeboden. Dit is een toets die de aanbieder zelf heeft samengesteld. Medewerkers treden pas in dienst, nadat ze de toets hebben behaald. Uit de interviews met 5 medewerkers blijkt dat alle medewerkers de toets hebben doorlopen en gehaald voordat zij in dienst zijn gekomen bij de aanbieder.

Medewerkers worden begeleid door de zorgcoördinator. Medewerkers vertellen dat de mate van ondersteuning afhankelijk is van de zorgcoördinator en dat er **regelmatig wisseling van zorgcoördinator** plaatsvindt. De regiomanager bevestigt dat er onlangs een nieuwe zorgcoördinator is aangesteld.

Per jaar worden 2 tot 3 medewerkersbijeenkomsten gehouden. Daarnaast worden meerdere trainingen per jaar aangeboden. Dit jaar onder andere een training ouderenmishandeling.

Werving personeel

Op grond van de bevindingen uit het onderzoek ten aanzien van vervanging tijdens verlof en vakantie, lijkt de aanbieder te beschikken over **onvoldoende personeel om de continuïteit te waarborgen**. De aanbieder ervaart knelpunten in de werving van personeel, waardoor het moeilijk is om in alle gemeenten én gedurende vakantieperiode de continuïteit te waarborgen.

* Het merendeel van de onderzoeken (6) is in de eerste helft van 2019 uitgevoerd. In de tweede helft is slechts één onderzoek uitgevoerd waardoor er geen algemene bevindingen en conclusies gegeven kunnen worden. De bevindingen en conclusies in deze voortgangsrapportage zijn slechts van toepassing op één aanbieder.



Belangrijkste bevindingen thematisch toezicht respijtzorg

Onderzoeksvraag: Sluit het huidige aanbod (kortdurend verblijf) aan op de behoefte van mantelzorgers?

Huidig aanbod

Uit het onderzoek* onder 23 mantelzorgers blijkt dat het huidige aanbod kortdurend verblijf **onvoldoende aansluit bij de behoeftes** van mantelzorgers. Van de mantelzorgers die behoefte hadden aan kortdurende ondersteuning, laat het grootste percentage weten **behoefte aan ondersteuning in de thuissituatie** te hebben. Dit wordt echter in geen van de betreffende gemeenten nog aangeboden binnen de Wmo. Het aanbod van kortdurend verblijf in verpleeghuizen wordt door de psychogeriatrische doelgroep als een te grote drempel ervaren en heeft een negatief imago. Daarnaast is er voor cliënten met NAH- of GGZ-problematiek niet in alle gemeenten voldoende aanbod.

Er is wel vraag naar aanbod in de vorm van een **"vakantieplek"** op een locatie zonder vaste bewoners en in een mooie omgeving zodat de cliënt ook het gevoel heeft op vakantie te zijn. In Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel lijkt gedeeltelijk aan deze behoefte te worden voldaan door KAG. In Amstelveen en Aalsmeer voldoet het aanbod van HVO-Querido gedeeltelijk aan deze behoefte.

Beschikbaarheid

Uit het onderzoek blijkt ook dat de beschikbaarheid van de plaatsen een probleem is.

Bijna alle gecontracteerde aanbieders hebben contracten voor kortdurend verblijf met meerdere gemeenten en vanuit verschillende wetgeving. Plaatsen worden hierdoor **niet specifiek voor inwoners van de betreffende gemeenten** vrijgehouden. Dit zorgt ervoor dat plaatsen niet altijd beschikbaar zijn en lastig te plannen.

Informatievoorziening

Uit het onderzoek blijkt ook dat **informatie** over kortdurend verblijf **moeilijk vindbaar** is waardoor het mantelzorgers niet altijd bereikt. Zo was 70 % van de ondervraagde mantelzorgers niet op de hoogte van het aanbod.

De **informatie** op de websites van 4 van de 5 gemeenten is **onvolledig**; kortdurend verblijf wordt niet of nauwelijks genoemd. Er wordt voornamelijk verwezen naar de ondersteunende diensten maar de aanbieders van deze diensten zijn niet allen volledig op de hoogte van het aanbod van kortdurend verblijf of vinden het aanbod niet toereikend.

Mantelzorgers vertellen dat zij behoefte hebben aan **één centraal persoon** die alle informatie die zij nodig hebben kan bieden en daarnaast kan ondersteunen bij wet- en regelgeving.

Ook is er **behoefte aan een simpelere procedure qua indicatiestelling**, respondenten geven aan op te zien tegen de administratieve rompslomp en het (opnieuw) voeren van een indicatiegesprek.



CONCLUSIES

Kwaliteitstoezicht

Ten aanzien van het kwaliteitstoezicht kan op basis van het aantal uitgevoerde onderzoeken (1) in de tweede helft van het jaar geen algemene conclusie worden gegeven.

Thematisch toezicht

Met deze manier van toezicht is een grote hoeveelheid informatie opgehaald bij veel (verschillende) stakeholders. Hierdoor is er beter zicht gekomen op de gehele sector én het stelsel rond de respijtzorg. De sector zelf heeft ook positief gereageerd op deze wijze van onderzoek waarbij de sector als geheel centraal staat in plaats van dat er geoordeeld wordt op aanbiedersniveau.

Signalen of meldingen

Net als in de eerste helft van 2019 zijn er (ook) in het laatste half jaar geen signalen of meldingen van calamiteiten ontvangen. Onduidelijk is in hoeverre dit overeenkomt met de praktijk.