



Toezen op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in Amsterdam

Voortgangsrapportage over het toezicht in 2020

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Vormen van toezicht	4
1.2 Onderzoeksprocessen per type toezicht	5
2 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht	6
2.1 Hulp bij het huishouden	6
2.2 Maatschappelijke opvang	8
2.3 Kortdurend verblijf.....	9
3 Bevindingen uit het thematisch toezicht	10
3.1 Thematisch toezicht op de besteding van Pgb's.....	10
4 Toezicht naar aanleiding van meldingen van calamiteiten, geweldsincidenten en signalen	11
4.1 Calamiteiten en geweldsincidenten	11
4.2 Signalen	12

1 Inleiding

Voor u ligt de voortgangsrapportage over 2020 van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeente Amsterdam.

2020 is een bewogen jaar vanwege Covid 19 geweest voor ons allen, en zeker ook voor de GGD Amsterdam.

In de periode maart t/m mei 2020 zijn alle geplande onderzoeken uitgesteld in de verwachting dat later in het jaar weer onderzoeken op locatie konden worden uitgevoerd. In deze periode heeft enkel toezicht plaatsgevonden naar aanleiding van ernstige signalen en meldingen van calamiteiten en/of geweldsincidenten. Een deel van het team toezichthouders heeft zich in deze periode ingezet tegen de (verdere) verspreiding van Covid-19. Zo is ondersteuning geboden aan het zogenoemde 'belteam' waar burgers terecht konden met vragen, en ook is ondersteuning verleend aan collega's werkzaam bij de teststraten. De overige toezichthouders hebben zich bezig gehouden met het inrichten en opschonen van processen. Zo is in samenwerking met de afdeling Zorg hard gewerkt aan de totstandkoming van het kwaliteitskader voor Persoonsgebonden budgetten en is het toetsingskader voor Zorg in Natura vastgesteld. Tot slot zijn voorbereidingen getroffen voor het toezicht dat in 2021 zal worden uitgevoerd.

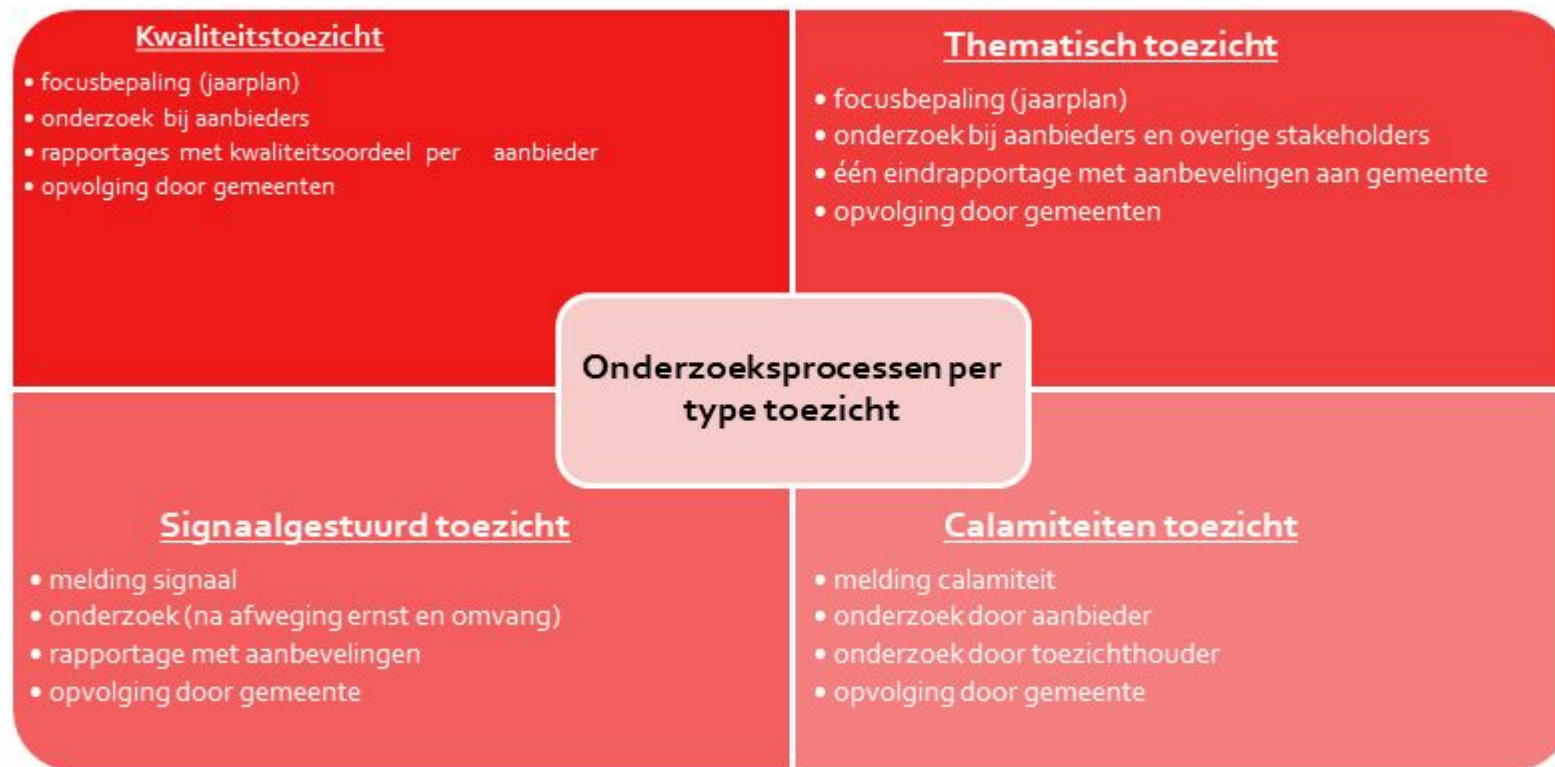
Uiteindelijk is halverwege 2020 besloten om het proactieve toezicht weer op te pakken, maar dan op afstand. In deze rapportage vindt u een overzicht van de onderzoeken die zijn uitgevoerd en, op hoofdlijnen, de bevindingen.

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 terrein 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 Bevindingen uit het kwaliteitstoezicht

2.1 Hulp bij het huishouden

Sinds 2018 voert de toezichthouder jaarlijks toezicht uit op de kwaliteit van de voorziening: Hulp bij het huishouden (Hbh). De toezichthouder heeft in de periode januari t/m maart (2020) bij 15 aanbieders van Hbh getoetst of zij voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn aan de voorziening. Dit zijn bijna alle aanbieders van Hbh, die de gemeente Amsterdam gecontracteerd heeft. Twee aanbieders zijn niet betrokken in deze reeks onderzoeken omdat hier in 2019 al een (ander) onderzoek liep. De bevindingen uit deze onderzoeken wel betrokken bij deze voortgangsrapportage.

Per aanbieder heeft de toezichthouder minimaal 10 huisbezoeken bij cliënten afgelegd. De cliënten zijn random geselecteerd en konden aangeven of zij wilden meewerken aan dit onderzoek. In totaal heeft de toezichthouder in de periode september 2019 t/m februari 2020 223 huisbezoeken uitgevoerd.



	Aantal	Aantal in uren
Onderzoeken op aanbiedersniveau	17	445
Vervolgonderzoeken op aanbiedersniveau	7	61
Huisbezoeken	223	223 ¹

Tabel 1. Overzicht onderzoeken in het kader van het kwaliteitstoezicht naar Hulp bij het Huishouden

¹ Deze uren zijn exclusief voorbereiding, reistijd en rapportage van de toezichthouders.

Bevindingen

Het aanbod van aanbieders is varieert qua werkwijze en achtergrond. Cliënten waarderen het brede aanbod maar ervaren weinig keuzemogelijkheid door het minimale aantal beschikbare plekken, wachtlijsten en het personeelstekort. Hierdoor lijken cliënten die niet tevreden zijn een drempel te ervaren om een andere aanbieder te zoeken. De huidige inrichting van Hbh functioneert goed voor het gros van de Amsterdammers die behoefte heeft aan ondersteuning bij het huishouden.

Het resultaat **schoon en leefbaar** wordt voor het overgrote deel behaald. De toezichthouder trof in 91% van de huisbezoeken een schone en leefbare woning aan.

De **signaleringsfunctie**. Medewerkers dienen veranderingen in de ondersteuningsbehoeften bij cliënten te signaleren zodat er hier adequaat op ingespeeld kan worden. Uit de onderzoeken komt naar voren dat er bij het missen van signalen vaak een verband blijkt te liggen tussen:

1. het hebben van een vaste medewerker;
2. kennis over en gebruik van het afsprakenoverzicht;
3. het uitvoeren van een evaluatie; en
4. de mondigheid van een cliënt.

Hiervoor is het van belang dat aanbieders investeren in het structureel begeleiden van hun medewerkers om hun kennis en verantwoordelijkheid in het ondersteuningsproces te versterken. En dat regievoerders in hun takenpakket voldoende ruimte hebben voor het structureel evalueren en om contacten te maken met het netwerk van de cliënt.

Een **goede relatie** tussen de cliënt en medewerker is erg belangrijk voor de ervaring van de cliënt en de afstemming van de ondersteuning. Cliënten hebben een band met hun vaste medewerker die vaak verder reikt dan het huishouden.

De **afstemming van de ondersteuning** vindt vaak mondeling plaats op het moment dat de medewerker bij de cliënt thuis is, het afsprakenoverzicht wordt hierin de meeste gevallen niet bij gebruikt. Dit is in feite maatwerk en zorgt voor optimale afstemming van de ondersteuning, maar is ook risicovol omdat deze 'informele' afstemming niet is vastgelegd en geen van beide partijen hierop terug kunnen vallen wanneer het niet goed gaat.

Uit de huisbezoeken blijkt dat cliënten weinig waarde hechten aan **medezeggenschap** t.a.v. beleidskeuzes van de aanbieder. Besluiten die de aanbieder voornemens is te nemen moeten worden voorgelegd aan een medezeggenschapsorgaan (cliëntenraad), dit gebeurt nu wel maar de uitkomsten daarvan worden weinig gedeeld of overlegd met de achterban.

Een aantal bevindingen komen overeen met het toezicht dat is uitgevoerd in 2018/2019. Zo blijft het een uitdaging voor aanbieders om (tijdig) de ondersteuning te **evalueren** en ook blijkt opnieuw dat niet alle aanbieders voldoen aan de eisen die gesteld zijn aan de **meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**. Indien de ondersteuning niet of niet tijdig wordt geëvalueerd bestaat het risico dat een veranderende zorgvraag niet tijdig wordt opgemerkt en opgepakt.

Een uitgebreid verslag van de bevindingen uit het toezicht op Hbh is opgenomen in de 'Rapportage over het Toezicht op Hulp bij het Huishouden (2020)' en is gepubliceerd op de [website](#) van de toezichthouder.

2.2 Maatschappelijke opvang

In het jaarplan 2020 is tevens opgenomen dat de toezichthouder onderzoek zou uitvoeren naar de kwaliteit van de nachtopvang en de woonbegeleiding. Echter, wegens de intrede van Covid-19 in maart 2020 zijn de onderzoeken aanvankelijk uitgesteld naar een later moment in het jaar en uiteindelijk verschoven naar 2021.

2.3 Kortdurend verblijf

Op verzoek van de afdeling Zorg heeft een onderzoek plaatsgevonden naar een aanbieder van kortdurend verblijf. Dit onderzoek betrof een algemene toets van de mate waarin de aanbieder voldoet aan de gestelde eisen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de aanbieder voldoende kwaliteit van zorg biedt. Daarnaast bleek uit het onderzoek dat de aanbieder inspringt op de zorgbehoeften van mensen die meer zorg behoeven dan vanuit de Wmo geboden kan worden, maar (nog) niet in aanmerking komen voor de Wet langdurige zorg. De aanbieder bleek niet te beschikken over de benodigde middelen om te kunnen voldoen aan de zorgbehoefte die nodig is voor deze cliënten. De cliënten en hun mantelzorgers zijn tevreden over de geboden ondersteuning. De cliënten ervaren de logeeropvang als een veilige plek en de mantelzorgers ervaren dat zij ontlast worden.

	Aantal	Aantal in uren
Onderzoeken op aanbiedersniveau	1	50

Tabel 2. Overzicht onderzoeken in het kader van kwaliteitstoezicht Kortdurend Verblijf

3 Bevindingen uit het thematisch toezicht

In 2020 stonden er een aantal onderzoeken op de agenda, namelijk:

- het toezicht op het **Aanvullend openbaar vervoer** (AOV);
- het toezicht op de **Hulpmiddelen**;
- het toezicht op de (recht- en doelmatige) besteding van **Pgb's**; en
- het toezicht op de continuïteit van zorg – **van Jeugdwet naar Wmo**.

De intrede van Covid-19 heeft er echter toe geleid dat alle thema's -met uitzondering van het toezicht op de besteding van Pgb's- zijn uitgesteld naar 2021.

3.1 Thematisch toezicht op de besteding van Pgb's

In het vierde kwartaal is de toezichthouder gestart met het thematisch toezicht op Pgb's. Het onderzoek wordt naar verwachting, in april (2021), afgerond. De bevindingen uit dat toezicht zullen worden opgenomen in de eerstvolgende voortgangsrapportage.

4 Toezicht naar aanleiding van meldingen van calamiteiten, geweldsincidenten en signalen

4.1 Calamiteiten en geweldsincidenten

In 2020 heeft de toezichthouder in totaal 12 meldingen ontvangen van calamiteiten en geweldsincidenten (zie tabel 1). De meldingen waren voornamelijk afkomstig van aanbieders van Maatschappelijke opvang (4), Beschermd wonen (5), en Ambulante ondersteuning (2). Een enkele melding had betrekking op de voorziening Hulpmiddelen.

	Aantal	Aantal uren
Meldingen totaal	12	21
Calamiteiten	7	
Geweldsincidenten	5	
Signalen	6	20
Signaalgestuurd toezicht (SGT)	8	64
Vervolgonderzoek (SGT)	1	21
	39	126

Tabel 3. Overzicht aantal ontvangen meldingen en signalen in 2020

In 8 gevallen hebben de meldingen geleid tot een signaalgestuurd onderzoek. Aanbieders van Maatschappelijke opvang/ Beschermd wonen zijn voldoende in staat om de toedracht van calamiteiten en/of geweldsincidenten te onderzoeken en eventuele verbetermaatregelen voor de toekomst op te stellen. Aanbieders of leveranciers van andere voorzieningen waaronder Hulpmiddelen hebben nog wel veel ondersteuning nodig om de toedracht en daaruit voortkomende verbetermaatregelen breder te onderzoeken dan vanuit alleen het technisch oogpunt.

4.2 Signalen

In 2020 heeft de toezichthouder 6 signalen ontvangen. Dit betroffen bijvoorbeeld signalen over hygiëne, de kwaliteit van een voorziening en een enkel signaal betrof een melding over stagnatie in de doorstroom naar een andere voorziening. De signalen hadden betrekking op de voorzieningen Maatschappelijke opvang, Beschermd wonen, Ambulante ondersteuning en Logeeropvang. De meeste signalen hebben niet geleid tot een signaalgestuurd onderzoek ofwel omdat het signaal geen betrekking had op de kwaliteit van de Wmo-voorziening of omdat, in overleg met de afdeling Zorg, besloten is kwaliteitstoezicht uit te voeren en het signaal daarbij te betrekken.

Er zijn geen signalen binnengekomen over leveringen aan cliënten met een persoonsgebonden budget.