



Stedelijke
Wmo-Adviesraad Amsterdam

Aan: Ilse Kurver en Grace Stelk
p/a GGD Amsterdam, afdeling Hygiëne en Inspectie
postbus 2200
1000 CE Amsterdam

Onderwerp: Toetsingskader Wmo: "Toetsingskader bij kwaliteits- en signaalgestuurd toezicht"; signaalgestuurd op ZiN

Amsterdam, 23 december 2019

Geachte mevrouw Kurver, geachte mevrouw Stelk,

Naar aanleiding van uw verzoek om aanvullingen op en suggesties ten aanzien van het concept toetsingskader Wmo sturen wij u hierbij onze op- en aanmerkingen.

Hoewel de Wmo-Adviesraad de voorkeur geeft aan een toezicht dat richtinggevend en adviserend is, moet er op een aantal terreinen gewerkt worden met concrete kapstukken om adequaat toezicht te houden. Dit geldt vooral voor die aspecten waarop het merendeel van de aanbieders tot nu toe matig tot onvoldoende scoorden. Wij denken hierbij aan het klanthouderschap, de klachtenregelingen, de klanttevredenheid, de medezeggenschap van cliënten, de veiligheid en de meldcode.

Bij de gesprekken met de cliënten en hun vertegenwoordigers, met de professionals en met het management van de zorgaanbieder dienen duidelijke richtlijnen en criteria gehanteerd te worden, zowel ten aanzien van de te stellen vragen als de beoordeling ervan. Hetzelfde geldt voor het beoordelen van de ondersteuningsplannen, de cliëntdossiers en bij de praktijkobservaties. Deze richtlijnen moeten ook bekend zijn bij de organisaties die door de toezichthouder beoordeeld worden.

In het onderstaande overzicht van commentaar en advies hanteren wij nagenoeg dezelfde volgorde als u in uw concept gebruikt. Nader gaan wij in op de volgende onderwerpen:

- Behoeftte van de cliënt
- Doel en resultaat van de ondersteuning
- Inzichtelijkheid van het ondersteuningsplan
- Continuïteit van de ondersteuning
- Informatie aan de cliënt
- Klanttevredenheid
- Afstemming op andere zorg en ondersteuning
- Medezeggenschap van de cliënten
- Klachtenregeling
- Personeelsbeleid van de aanbieder
- Privacybeleid
- Veiligheid
- Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling
- Toepassing Wet zorg en dwang

Behoeftte van de cliënt

Na het in kaart brengen van de behoefte van de cliënt moet deze of zijn vertegenwoordiger/mantelzorger zich daar volledig in herkennen. De ondersteuning die de aanbieder daarop biedt moet volledig beantwoorden aan die behoefte. Het moet maatwerk zijn. De cliënt en diens vertegenwoordiger moeten het volledig eens zijn met zowel de beschrijving van de behoefte van de cliënt als met het daarop gebaseerde ondersteuningsplan. Zo niet, dan voldoet dit aspect niet. De Wmo-Adviesraad vraagt zich af welke bijdrage praktijkobservaties in dit geval leveren.

Doel en resultaat van de ondersteuning

In het ondersteuningsplan wordt SMART beschreven welk doel de ondersteuning heeft; welke activiteiten daarvoor ingezet worden en met welke frequentie en welke resultaten op welke termijn verwacht mogen worden. Gelet op de doelstellingen van de Wmo betekent dit dat er sprake moet zijn van vooruitgang in zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie en als dit niet lukt tenminste stabilisatie ervan. Als er sprake is van achteruitgang van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie moet in het ondersteuningsplan aangegeven worden met welke middelen en op welke termijn verdere achteruitgang voorkomen zal moeten worden. Pas als deze preventieve activiteiten geen effect hebben en zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie geleidelijk verloren gaan moet gekeken worden naar andere voorzieningen zoals bijvoorbeeld de Wlz. In het ondersteuningsplan moeten de activiteiten, die in het kader van de ondersteuning door de aanbieder ontplooid worden om achteruitgang te voorkomen, duidelijk aangegeven worden. Daarbij ook een afkappunt met de voorwaarden waaronder en de termijn waarop andere voorzieningen in aanmerking komen. Het spreekt voor zich dat de cliënt en diens vertegenwoordiger hiermee moeten instemmen.

Inzichtelijkheid van het ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan moet geschreven zijn in voor de cliënt en diens vertegenwoordiger duidelijke en begrijpelijke taal. De beschreven doelen, activiteiten, resultaten en het tijdsplan, waarmee die bereikt moeten worden, moeten ondubbelzinnige zijn d.w.z. voor slechts één uitleg vatbaar. De ondersteuning vraagt ook om flexibiliteit. In het ondersteuningsplan kan bijvoorbeeld staan welke variatie in doelen, activiteiten, resultaten en tijdsplan mogelijk en vanuit het perspectief van de cliënt wenselijk is. Deze variatie is voor zowel de aanbieder als de cliënt duidelijk. Het gaat immers om maatwerk! De aanbieder communiceert daarover in begrijpelijke taal met de cliënt.

Ten aanzien van de normering adviseert de Wmo-Adviesraad dat hierin naast de behoefte van de cliënt ook opgenomen zijn: de aard en intensiteit van de ondersteuning met de bandbreedte, het (ook preventieve) doel van de ondersteuning, de beoogde resultaten, het tijdsplan en de termijnen dat er evaluatie moet plaatsvinden met criteria w.b. de bereikte resultaten. Wij zien dat de ondersteuningsplannen, die nu geleverd worden, zowel qua vorm als qua inhoud nogal eens te wensen overlaten.

Continuïteit van de ondersteuning

De vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de zorgverlener is erg belangrijk. Daarom is het belangrijk dat, indien aan de orde, één andere zorgverlener de zorgverlener bij afwezigheid vervangt. Het spreekt voor zich dat de vervanger voldoende gekwalificeerd is en de activiteiten van het zorgplan onverkort uitvoert.

De aanbieder zorgt ervoor dat er steeds, zowel kwantitatief als kwalitatief, voldoende personeel beschikbaar is en dat vervangers op de hoogte zijn van de inhoud van het zorgplan van de cliënt. Lukt dit niet dan voldoet de aanbieder naar de mening van de Wmo-Adviesraad niet aan de eisen gesteld aan de continuïteit van de ondersteuning.

Informatie aan de cliënt

De cliënt en diens vertegenwoordiger/mantelzorger moeten kunnen beschikken over informatie over de organisatie die de ondersteuning verleent, de contactgegevens w.o. het

bezoekadres, het postadres, de openingstijden, de bereikbaarheid (binnen en, indien van toepassing, buiten kantooruren, telefonisch, per E-mail, per WhatsApp etc.). Daarnaast moet de cliënt en diens vertegenwoordiger/mantelzorger alle ins en outs van de ondersteuning kennen; wat mag de cliënt verwachten en wat verwacht de aanbieder van de cliënt, wat zijn de wederzijdse rechten en plichten en of er eventueel kosten aan de ondersteuning zijn verbonden. Ook moet de cliënt op de hoogte zijn van hoe te handelen in geval van ontevredenheid met of klachten over de ondersteuning. (zie verder bij Klachtenregeling) Natuurlijk moet de zorgaanbieder rekening houden met de achtergronden van de cliënt bij de wijze van informatieverstrekking, zowel w.b. de inhoud als de vorm.

Klanttevredenheid

Het regelmatig doen van onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten is belangrijk. Niet alleen voor de zorgaanbieder als voor de opdrachtgever. Beide kunnen de gegevens uit dit onderzoek gebruiken voor het vormgeven van hun beleid. Eventuele aanpassing van het beleid moeten passen bij de uitkomsten van het onderzoek. Bij de cliënttevredenheidsonderzoeken moeten eisen gesteld worden aan de gebruikte methodiek van onderzoek, de grootte van de steekproef en de analyse van de uitkomsten. Dit geldt, om vergelijking mogelijk te maken, ook voor de onderzoeken door de toezichthouder en de opdrachtgever.

Afstemming op andere zorg en ondersteuning

Het is aan de aanbieder ervoor te zorgen dat de cliënt op een efficiënte en effectieve manier ondersteuning krijgt. Dat betekent dat de ondersteuning niet strijdig is met de zorg die de cliënt in andere levensdomeinen krijgt van andere instellingen. Goede afstemming kan ervoor zorgen dat zorg en ondersteuning in verschillende levensdomeinen elkaar versterken. De toezichthouder kan hierbij een adviserende rol spelen. Naar de mening van de Wmo-Adviesraad wordt het een belangrijke taak voor de Buurteams Amsterdam om hierop integraal te sturen. Aan de toezichthouder de taak erop toe te zien dat dit ook gebeurt.

Medezeggenschap van de cliënten

Iedere aanbieder moet een regeling hebben voor de medezeggenschap van hun cliënten en hun (cliënt-)vertegenwoordigers. Deze medezeggenschap dient van invloed te zijn op alle voorgenomen besluiten van de zorgaanbiedende organisatie die, naar aard en omvang, van belang zijn voor de ondersteuning van de cliënten. De aanbieder informeert de cliënten over de wijze waarop de medezeggenschap geregeld is. Deze medezeggenschap moet structureel zijn ingebed in de organisatie van de aanbieder en de invloed op het beleid moet expliciet geformaliseerd zijn; d.w.z. de cliënten kunnen daadwerkelijk invloed uitoefenen op het beleid van de aanbieder. Afwezigheid van structurele inbedding van geformaliseerde medezeggenschapsregeling voor cliënten leidt altijd tot het oordeel: onvoldoende.

Klachtenregeling

Het spreekt voor zich dat iedere aanbieder een klachtenregeling heeft die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkcz). Dat betekent dat de aanbieder een klachtenfunctionaris heeft, dat klachten, fouten en incidenten veilig gemeld kunnen worden (zowel door de cliënten en hun vertegenwoordigers als door de medewerkers), dat de aanbiedende organisatie is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie en dat de meldplicht voor ernstige klachten en incidenten is geregeld.

Alle ins en outs van de klachtenregeling en de VIM-regeling zijn aantoonbaar aan alle cliënten en hun vertegenwoordigers en op alle niveaus van de organisatie bekend. Als dit niet aangetoond kan worden is er sprake van een nonconformity.

Personeelsbeleid

Medewerkers beschikken over kennis en vaardigheden nodig voor het verlenen van passende ondersteuning. Het beleid van de aanbieder is gericht op het werken volgens

professionele standaards. Dit komt tot uiting in het aanstellings- en benoemingsbeleid, de controle op diploma's en kwalificaties, het bij- en nascholingsbeleid en het bieden van supervisie en intervisie voor de medewerkers. E.e.a. moet structureel verankerd zijn in het personeelsbeleid.

Als er bij de ondersteuning ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers worden ingezet werken deze nadrukkelijk onder verantwoordelijkheid van de professionals.

Privacybeleid

Integraal werken betekent afstemming met ketenpartners: organisaties die zich ook inzetten voor de ondersteuning van de cliënt maar in een ander levensdomein. Deze afstemming maakt onderlinge uitwisseling van gegevens over de cliënt noodzakelijk. Deze uitwisseling moet een legitiem doel dienen en moet voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dat wil zeggen: de uitwisseling van gegevens moet in een juiste verhouding staan met het beoogde doel van de afstemming en niet uitgebreider zijn dan strikt noodzakelijk. De cliënt moet altijd op de hoogte gesteld worden van de aard en de omvang van de uitwisseling van zijn persoonlijke gegevens en het doel ervan en er expliciet toestemming voor geven. Dat kan in de vorm van een schriftelijke toestemmingsverklaring of in de vorm van een "informed consent". Informed consent betekent dat is vastgelegd dat aan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger is verteld en uitgelegd wat de ondersteuning inhoudt, met welke andere organisaties in het belang van de ondersteuning moet worden samengewerkt en welke gegevens daarvoor moeten worden uitgewisseld. Belangrijk onderdeel van de informatie-uitwisseling is dat degene die de informatie verstrekt zich ervan vergewist dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger de informatie begrijpen en de consequenties van de ondersteuning kunnen overzien. De informatie en de reactie van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger daarop moet worden vastgelegd in het dossier, met vermelding van de naam van degene die de informatie heeft verzorgd, de inhoud van de informatie, de reactie van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en het tijdstip van de informatie-overdracht. Als het kan geeft de Wmo-Adviesraad de voorkeur aan de schriftelijke toestemmingsverklaring, zo niet dan kan eventueel volstaan worden met de aantekening omtrent de informed consent in het dossier van de cliënt.

De methodiek van gegevensuitwisseling en toestemmingsvereiste dient de aanbieder vastgelegd te hebben in zijn privacybeleid.

Veiligheid

De ondersteuning moet zowel voor de cliënt als de professional die de ondersteuning daadwerkelijk levert veilig zijn. Dat geldt voor alle niveaus van de ondersteuning. De aanbieder moet alle veiligheidsrisico's die verbonden zijn aan de ondersteuning in kaart brengen. Het gaat hierbij om de veiligheid van de binnen- en buitenruimte, het binnenmilieu, de gebruikte instrumenten en materialen etc. Ook in de huiselijke situatie, zoals bijvoorbeeld bij Hulp bij het Huishouden, dient de aanbieder, zowel ten behoeve van de cliënt als van de professional, zich ervan te vergewissen dat de ondersteuning veilig kan worden uitgevoerd. Ter voorkoming van ongewenste gebeurtenissen in de ondersteuningsrelatie dienen alle medewerkers te beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). Dat geldt ook voor vrijwilligers die in opdracht van de aanbieder een deel van de ondersteuning uitvoeren.

Als er zich in de ondersteuningsrelatie incidenten voordoen moet de aanbieder een adequate VIM-(veilig incident melding)-regeling hebben en deze ook toepassen. In geval van ernstige incidenten is de meldplicht geregeld.

Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

De aanbieder voert nadrukkelijk beleid om binnen de organisatie de kennis over en het gebruik van de meldcode te bevorderen. Dat betekent dat de meldcode in de organisatie is vastgesteld en geïmplementeerd en bekend is bij de medewerkers.

Medewerkers zijn geïnstrueerd en geschoold in het toepassen van de meldcode; zij kennen de signalen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling speciaal voor de groep waar zij

ondersteuning aan bieden en zijn sensitief voor de signalen van bijzondere vormen ervan. Zij gebruiken hierbij de signalenkaart.

Medewerkers kennen het stappenplan voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en (kinder)mishandeling en passen deze toe. Binnen de organisatie is bekend met wie overlegd moet worden over de opgevangen signalen en wie het gesprek met de cliënt (dader of slachtoffer) aangaat. Duidelijk moet zijn wie de weging (stap 4) doet(n) en welke criteria daarbij gebruikt worden. Het is duidelijk bij wie, binnen de organisatie, de eindverantwoordelijkheid ligt voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding bij Veilig Thuis. Als in stap 5 besloten wordt tot hulpverlening moet duidelijk zijn wie dat gaat doen.

Speciale aandacht moet er zijn voor de strikte vertrouwelijkheid van gegevens rond huiselijk geweld en (kinder)mishandeling. Als er bij de ondersteuning kinderen betrokken zijn moeten de medewerkers de kindcheck uit kunnen voeren.

Als aan een van de voorwaarden voor het toepassen van de meldcode niet is voldaan geldt dit als nonconformity.

Toepassing Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking en/of mensen met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillig zorg krijgen, d.w.z. zorg waartegen de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger zich verzet. De eisen waaraan een organisatie die onvrijwillige zorg verleent moet voldoen moet nog nader worden uitgewerkt. In ieder geval moet een dergelijke organisatie zich laten registreren en een Wzd-functionaris aanstellen.

Niet duidelijk is hoe vaak en in welke mate er, in geval van Wmo-ondersteuning, sprake zal zijn van zorg en dwang. Naar de mening van de Wmo-Adviesraad heeft de toezichthouder-Wmo vooralsnog een signalerende en adviserende rol als er sprake is van (mogelijke) dwang bij Wmo-ondersteuning.

Vriendelijke groet,
namens de Wmo-Adviesraad,

Ellen van den Bogert, voorzitter

Erenst Uitentuis, secretaris.