



Intensivering beschermd wonen en pluspakket maatschappelijke opvang Den Haag

Offerte plusaanbod Den Haag 2020-2021

Toezicht Kwaliteit Wmo

Toezichthouder kwaliteit Wmo GGD Haaglanden

08 jan 2020, versie 2.0

1. Aanleiding

De gemeente Den Haag, dienst OCW, heeft een wettelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van dienstverlening aan haar inwoners. Onafhankelijk toezicht op de uitvoering van de dienstverlening Wmo is een van de wegen waarlangs de kwaliteit voor cliënten bewaakt, geborgd en ontwikkeld wordt.

Beschermd wonen (BW) en de maatschappelijke opvang (MO) gingen over op een nieuwe manier van financiering (van publiek naar privaat), waardoor het toezicht op de kwaliteit binnen het mandaat van Toezicht kwaliteit Wmo van GGD Haaglanden komt te liggen.

Na de decentralisatie is het toezicht op BW horizontaal ingericht door Subsidie Inspectie Den Haag. Het toezicht op de maatschappelijke opvang is nog beperkt geëffectueerd.

De dienst OCW heeft nu behoefte aan een toezichtsarrangement dat voorziet in het realiseren van een tijdelijk intensivering van toezicht en vervolgens het vestigen van regulier toezicht. Het aanbod dient aan te sluiten bij het regionale toezicht zoals dat door de GGD in de regio Haaglandenplus (inclusief Den Haag) wordt uitgeoefend en volgt de lijnen van verantwoordelijkheid en samenwerking in het veld van toezien.

GGD Haaglanden is verzocht om hier per 15 november een voorstel voor te doen aan de dienst OCW, met het oog op besluitvorming uiterlijk 31 december 2019.

2. Scope

Beschermd wonen bedient de kwetsbaarste groepen in de samenleving met verschillende vormen van (voornamelijk interne) dienstverlening, ingekocht als maatwerkvoorziening. Het werkgebied betreft Den Haag, Zoetermeer, Wassenaar, Rijswijk en Leidschendam-Voorburg. Op dit terrein zijn zes kernaanbieders actief op tientallen locaties. Daarnaast zijn er 'sectorvreemde' aanbieders met een zeer klein aantal cliënten in een overgangssituatie naar de WLZ.

Maatschappelijke opvang betreft het Haagse grensgebied en behelst o.a. de vrouwenopvang en nachtopvang.

3. Toezichtsarrangement

Het toezicht richt zich op het vaststellen, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van aanbieders en op het achterhalen van afwijkingen of ondermaatse kwaliteit. Aanbieders zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun eigen kwaliteit en worden onder toezicht zoveel en waar mogelijk in die positie gebracht. Toezicht beoordeelt de kwaliteit van dienstverlening door het combineren van informatie uit onderzoek zoveel mogelijk verkregen bij verschillende toepasselijke bronnen. Toezicht onderzoekt afzonderlijke situaties (calamiteiten, signalen), individuele aanbieders (op locatie, al dan niet preventief) en combineert (bij voldoende data) de informatie om een beeld over de werksoort in de breedte te leveren.

Het toezicht start met een verkenning van het veld en kennismaking met de aanbieders. Vanwege de wettelijke verplichting gaat de behandeling van calamiteiten voor op andere onderzoeken. Signaalonderzoeken worden gericht ingezet op locaties waar zorgen over bestaan. Preventieve bezoeken worden risicogestuurd ingezet, dat wil zeggen op basis van een te formuleren risicocategorie. De kernaanbieders beschermd wonen worden bezocht aan de hand van een nader te bepalen thema, dit toezicht krijgt een interactiever karakter.

Het toezicht volgt in de uitvoering de bestaande regionaal toegepaste werkprocessen.

Vanwege de investering die dit aanbod vraagt (werving personeel, kennis, netwerk en instrumentarium), beslaat het arrangement een periode van twee jaar.

Overzicht toezichtsarrangement BW en MO 2020-2021				
<i>Intensivering Beschermd wonen</i>		<i>Maatschappelijke opvang*</i>		<i>Totaal</i>
Onderzoek	Aantal	Onderzoek	Aantal	
Kennismaking aanbieders	2	Kennismaking aanbieders	3	5
Calamiteiten	25	Calamiteiten	8	33
Signaal	4	Signaal	4	8
Preventief	12 (thema)**	Preventief	0	12

* vooralsnog gebaseerd op een inschatting, na overleg met de beleidsafdeling zo nodig anders te verdelen

** thema onderzoek voor de kernaanbieders, n.t.b. voor de sectorvreemden

De tabel voorziet in een richtsnoer. De feitelijke aantallen kunnen afwijken afhankelijk van bijvoorbeeld het aantal calamiteiten, gemeentelijke beleidsdoelen, de omvang van het veld en de complexiteit van de aan te treffen situaties. De offerte wordt nader ingevuld na beschikbaarheid van alle inhoudelijke en bedrijfsmatige informatie.

4. Ontwikkeling

Toezicht start met een kennismaking met aanbieders en beleid. In deze verkenning worden een beeld verkregen van het veld, de aanbieders, de netwerken en de specifieke belangen. Bezien wordt hoe signalen kunnen worden doorgeleid naar toezicht en aanbieders worden bekend gemaakt met de meldingsplicht. De verkenning geeft nader richting aan het toezicht. Het instrumentarium (veldinstrumenten) wordt inhoudelijk aangepast op beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Vanwege de positie van de kernaanbieders in het veld en de gewenning aan horizontaal toezicht is hier een interactiever, thematisch type toezicht waarschijnlijk op zijn plaats.

5. Verantwoording en overleg

De toezichthouder levert twee keer per jaar een beknopte managementrapportage die gelijktijdig wordt opgeleverd met de rapportages voor het reguliere regionale toezicht (1 april en 1 oktober). Deze rapportages worden besproken met (een vertegenwoordiger van) de opdrachtgever. Deze

contactpersoon is tevens tussentijds beschikbaar voor het afstemmen van eventuele nadere koersbepalende keuzes.

Tussentijdse besprekingen (2x per jaar) vinden plaats via overleggen met contractmanagement en beleid.

6. Randvoorwaarden

- Aansluiting bij het regionale toezicht in Haaglandenplus
- Passend binnen de verantwoordelijkheden zoals bekrachtigd in het kader Samenhangend toezicht in het sociaal domein (d.w.z. in samenwerking met minimaal inkoop/contractmanagement, toezicht rechtmatigheid, handhaving en zo nodig rijksinspecties)
- Actuele en complete gegevens en adreslijsten over aanbieders
- Beschikbaarheid van een aanspreekpunt: vertegenwoordiger van de opdrachtgever
- Beschikbaarheid van gemeentelijk beleid, contractmanagement (en zo nodig handhaving)
- Introductie van het toezicht bij de aanbieders door de gemeente

7. Financiën

Overzicht toezichtsarrangement BW en MO Den Haag 2020-2021					
v2,0	Intensivering Beschermd wonen		Maatschappelijke opvang		
Type onderzoek/actie	Aantal	Offerte	Aantal	Offerte	Totaal
Oriëntatie en voorbereiding		6.400		7.400	13.800
gesprek gemeentelijk beleid	6		6		
adresbestanden					
kennismaking bijeenkomst veld	2		3		
Calamiteiten	25	97.500	8	31.200	128.700
Signaal	4	24.532	4	24.532	49.064
Preventief		73.596	0	0	73.596
keraanbieders thematisch	12		0		
anders	0				0
Ontwikkeling		5.600		5.600	11.200
ontwikkelen instrumentarium					
onvoorzene ontwikkeling					
Verantwoording (2x p.j.)		2.400		2.400	4.800
Totaal		210.028		71.132	281.160

De kosten in bovenstaande tabel zijn indicatief. Het prijspeil 2020 is vooralsnog gebaseerd op een indexering van 3,9%. De definitieve hoogte van de indexering is nog onderwerp van gesprek

Het prijspeil 2020 wordt in 2021 geïndexeerd.

Toezicht hanteert per onderzoeksvorm een modelprijs die een gebruikelijk gemiddelde vormt van één onderzoek van dat type. De omvang van signaalonderzoeken blijkt in de praktijk vooraf moeilijk te voorspellen en kan afwijken. Wij stellen voor dat afwijkingen op aantallen ten gunste of laste gebracht worden van de andere onderzoeksvormen.

8. Planning

De planning heeft een doorlooptijd van 2 jaar. Uitvoering van toezicht kan i.v.m. benodigde werving, bezetting en voorbereiding enkele maanden na akkoord op deze offerte starten.