Wmo-toezicht
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag Wmo-toezicht

Regio Gooi en Vechtstreek

2025









Gemeente Blaricum · Gemeente Eemnes · gemeente gooisemeren · Hilversum Mediastad · Gemeente Huizen · Gemeente Laren · Wijdemeren

Inhoudsopgave

Leeswijzer 3
Route jaarverslag 3

1. Woord vooraf 4

2. Op weg naar beter 6
2.1 Grondslag 6
2.2 Visie 7
2.3 Gezond vertrouwen 7
2.4 Gesprek 7
2.5 Actie en impact 8
2.6 Zelfscan 8

3. Werkwijze 9
3.1 Taak en doel Wmo-toezicht 9
3.2 Regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders en lokale maatwerk- en raamovereenkomsten 9
3.3 Typen onderzoek 10
3.4 Stappen van een onderzoek door Wmo-toezicht 10

4. Realisatie van jaarplan 2025 12
4.1. Jaarplan 2025 12
4.2 Realisatie 12

5. Structurele en proactieve onderzoeken 2025 15
5.1 Aantal zorgaanbieders 15
5.2 Aantal locaties 16
5.3 Aantal onderzoeken in 2020-2025, exclusief reactieve onderzoeken 17
5.4 Rapportage 17
5.5 Beoordelingen 17
5.6 Aanbevelingen in de rapportages van Wmo-toezicht 18

6. Reactieve onderzoeken: calamiteiten en geweldsincidenten 19
6.1 Meldplicht 19
6.2 Aantal meldingen 19
6.3 Stimuleren van melden 20

7. Bevindingen 22
7.1 Aanbevelingen voor aanbieders 22
7.2 Aanbevelingen voor gemeenten en Regio 23
7.3 Aanbieders over hun ondersteuning aan inwoners 23

8. Toezicht loont 24
8.1 Meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit 24

9. Professionalisering 26
9.1 Onderzoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) 26
9.2 Stimuleringsgelden vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) 26

10. Jaarplan 2026 27
10.1 Ambitie en doelen 27
10.2 Concretisering doelen 27

11. Deskundigheidsbevordering 30
11.1 Regionaal 30
11.2 Landelijk 30
11.3 Scholing 30
11.4 Certificering Regio 30

12. Samenwerking 31
12.1 Gemeenten 31
12.2 Inkoop en Contractbeheer 31
12.3 Sociale Recherche 31
12.4 Wmo-toezichthouders uit andere regio's 31
12.5 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) 31
12.6 InformatieKnooppunt Zorgfraude (IKZ) 31
12.7 Vereniging Nederlandse Gemeente (VNG) 32
12.8 Samenwerkingspartners rechtmatigheid 32

Samenvatting 33



Leeswijzer

Het jaarverslag begint met de route van het jaarverslag en eindigt met een samenvatting. In het Woord vooraf een korte terugblik en vooruitblik (h. 1). De visie en uitgangspunten van toezicht volgen daarna (h. 2). In het volgende hoofdstuk een uiteenzetting over de werkwijze, typen onderzoeken en stappen in het onderzoek per zorgaanbieder (h. 3). Het jaarplan en de realisatie wordt met korte teksten en kleuren aangegeven (h. 4). Daarna de aantallen, beoordelingen en bevindingen van de structurele en proactieve onderzoeken (h. 5). Ook is aandacht voor reactieve onderzoeken (h. 6). Vervolgd wordt met de bevindingen (h.7). Een vraag die bij menig lezer voorop op de tong ligt, is wat is de meerwaarde en wat zijn de opbrengsten van toezicht. Dat toezicht loont, blijkt uit de opsomming in dit hoofdstuk (h. 8). De professionalisering van Wmo-toezicht, is het onderwerp van het volgende hoofdstuk (h. 9). Vooruitgekeken wordt in het hoofdstuk over het jaarplan met de ambitie en doelen voor 2026 (h. 10). Door dezelfde opbouw van hoofdstuk 10 en 4, is de ontwikkeling van toezicht te zien. Vervolgens wordt ingegaan op de deskundigheidsbevordering van de toezichthouders (h. 11) en de samenwerkingspartners van de Wmo-toezichthouders (h. 12). Tot slot vindt u achterin dit jaarverslag de contactgegevens van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek voor al uw vragen en opmerkingen (h. 13). Enkele algemene teksten zijn overgenomen uit het jaarverslag van 2024. Informatief voor de lezer die onbekend is met Wmo-toezicht. Voor wie Wmo-toezicht gesneden koek is, kan deze teksten zonder iets te missen, overslaan. Wilt u meer weten, kijk dan op de website: www.wmotoezichtgv.nl. Mist u iets? We horen het graag!

Route jaarverslag

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van Wmo-toezicht. Gemeenten zijn sinds 2015 (vanaf de landelijke decentralisaties in het sociaal domein) verantwoordelijk voor toezicht op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).
Vanaf het begin hebben de gemeenten in Gooi en Vechtstreek het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders gemandateerd aan de Regio. In de daaropvolgende jaren is het toezicht uitgeoefend door één of twee toezichthouders. De deelnemende gemeenten zijn Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren. Tot 2021 nam ook Weesp deel. Het jaarverslag is een wettelijke verplichting en dient door de toezichthouder(s) aan het College en de Raad van alle gemeenten gestuurd te worden. In regio Gooi en Vechtstreek wordt het jaarverslag ter informatie op de agenda gezet van het regionaal ambtelijk overleg sociaal domein (Regieteam), het Uitvoeringsoverleg Gezondheid en maatschappelijke Ondersteuning (UO) met de teammanagers van o.a. de Wmo-consulenten, het Directie overleg Sociaal Domein (DO) met de directeuren van de gemeenten en het Portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein (PFHO) waarin de wethouders van de gemeenten zitting hebben. Het jaarverslag is te vinden op de website: www.wmotoezichtgv.nl onder contact–downloads.





2. Op weg naar beter

2.1 Grondslag

De Wmo-toezichthouders houden toezicht op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), het landelijk toetsingskader Wmo-toezicht en de eisen in de regionale en lokale contracten. Een Wmo-toezicht-houder is toezichthouder zoals bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) met de bevoegdheden die daarbij horen, zoals de bevoegdheid tot inzage in dossiers. De drie thema's die bij het toezicht aan bod komen zijn: cliënt (wensen, rechten en passende ondersteuning), veiligheid (voor de cliënt en de beroepskracht) en professionaliteit (van de organisatie en de beroepskracht).
In de wet staat over de kwaliteit van zorg het volgende:



- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo 2015)
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo 2015)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo 2015);
- Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo 2015);
- De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo 2015)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo 2015)
- lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode. lid 3: Bij of krachtens algemene maat regel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
- Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015:
  Na inwerkingtreding van de wet berust het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op artikel 3.3, derde lid van de wet.
- Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten (artikel 3.4 Wmo 2015)
  Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van: Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
  Lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c Wmo 2015)

**Aan bovenstaande citaten uit de wet (Wmo 2015) kunnen geen rechten ontleend worden.*

2.2 Visie

Toezicht kan op verschillende manieren ingestoken worden. De belangrijkste onderdelen van de visie van Wmo-toezicht in onze regio worden hieronder toegelicht. In regio Gooi en Vechtstreek gaan we uit van vertrouwen en beoordelen dat op basis van gedrag. In de gesprekken met de zorgaanbieder en alle betrokkenen steken de toezichthouders veel energie en de rapportage is kort en bondig. De impact van een toezicht begint bij de aankondigingsmail. De aanbieder moet dan al in actie komen om documenten voor de toezichthouder te verzamelen en de zelfscan in te vullen. Reflecteren, leren en ontwikkelen staat het hele traject van toezicht centraal. Op weg naar beter!

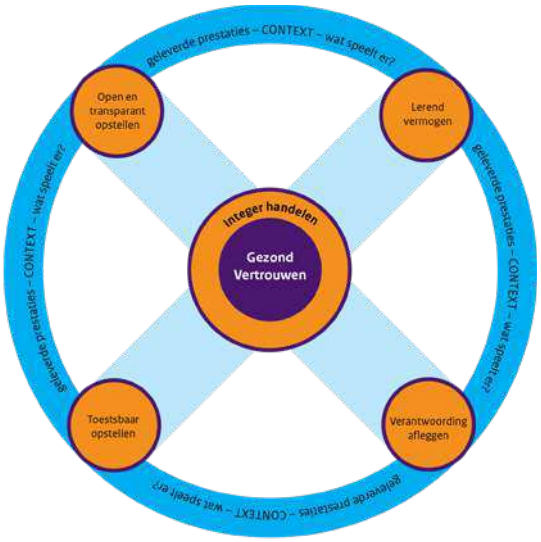
2.3 Gezond vertrouwen

Wij toetsen of de zorgaanbieder in theorie en in de praktijk voldoet aan de kwaliteitseisen. Fraude en zelfs witwassen is doorgedrongen tot de zorg. Dit moet niet onderschat worden. Toch is verreweg het merendeel van de zorgaanbieders integer en hebben de intentie om cliënten zelfredzamer te maken en te ondersteunen om de doelen te behalen, die samen met de cliënt en de Wmo-consulenten zijn afgesproken. Regionaal bij Inkoop en Contractbeheer en lokaal in de teams van Wmo-consulenten zijn drempels opgeworpen en controles ingebouwd. We hebben een positieve insteek. Hiervoor wordt het theoretisch afwegingskader vertrouwen van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gebruikt. Net als de inspectie gaat Wmo-toezicht uit van vertrouwen, gestoeld op zichtbaar gedrag. Dus geen blindelings vertrouwen. Wij zijn alert op mogelijke onrechtmatigheden en vermoedens van fraude.

Wmo-toezicht verwacht van de zorgaanbieder het volgende gedrag:

- open en transparant opstellen
- integer handelen
- toetsbaar opstellen
- lerend vermogen tonen
- verantwoording afleggen

Bron: Afwegingskader vertrouwen igj



Hierin zit ook een wederkerigheid. Ook de Wmo-toezichthouders moeten dit gedrag laten zien. Wordt het vertrouwen beschaamd, dan stellen wij ons anders op door het onderzoek te verdiepen. De deuk in het vertrouwen kan beginnen met een niet-pluis-gevoel. We werken dan extra nauw samen met collega's en samenwerkingspartners om het niet-pluis-gevoel concreet te maken.

2.4 Gesprek

De toezichthouders gaan ervan uit dat de zorgaanbieder wil blijven leren, betrokken, serieus en professioneel is de zorg levert aan onze inwoners. Behalve als er vermoedens zijn van het tegendeel.

Het goede gesprek met de zorgaanbieder en alle betrokkenen vinden wij buitengewoon belangrijk. Door de gesprekken komt de zorgaanbieder in beweging en begint het reflecteren en inzicht in verbetermogelijkheden. Wij controleren de kwaliteit, maar we doen meer. We stimuleren de zorgaanbieder om de kwaliteit te verbeteren. Als het nodig is eisen we vanzelfsprekend dat een zorgaanbieder binnen bepaalde termijnen verbetermaatregelen treft.

De toezichthouders zijn bevoegd om o.a. dossiers in te zien van cliënten en medewerkers en het kwaliteitshandboek met processen en protocollen. Wij kunnen hierdoor heel praktisch en concreet verbeterpunten en kwetsbare onderdelen aanwijzen van de organisatie. Dit vinden de meeste zorg-aanbieders positief aan het bezoek van de toezichthouder(s).

2.5 Actie en impact

De impact van Wmo-toezicht begint al bij de aankondiging van het toezicht. Elke aanbieder gaat meteen aan de slag bij de aankondiging van toezicht. De aanbieder gaat documenten verzamelen voor de toezichthouders, loopt de processen en protocollen nog eens door, bekijkt dossiers en het registratie- en kwaliteitsmanagementsysteem, signaleert verbeterpunten, maakt een programma voor het locatiebezoek van de toezichthouder(s), licht cliënten en medewerkers in over de komst van de toezichthouder(s), ruimt de locatie op en denkt na over voor wie en met welk doel ze elke dag bezig zijn. Een enkeling probeert knelpunten en onvolkomenheden te verhullen. Wij krijgen dat in de loop van het onderzoek vrijwel altijd in de gaten, vanwege de combinatie van documentenonder-zoek, de bevindingen in de praktijk, de gesprekken met betrokkenen en door eventuele signalen over de aanbieder te toetsen.

2.6 Zelfscan

De zorgaanbieder vult vooraf de door Wmo-toezicht ontwikkelde zelfscan in. De zelfscan is inge-deeld zoals de rapportage over de aanbieder. De onderwerpen die in de Wet maatschappelijke ondersteuning staan, komen in eenvoudige taal terug in de zelfscan. Dit stimuleert de aanbieder om kritisch naar zichzelf te kijken. Ter voorbereiding op het bezoek start de aanbieder zo meteen met leren en reflecteren.



3. Werkwijze

3.1 Taak en doel Wmo-toezicht

De Wmo-toezichthouders houden toezicht op de kwaliteit van de zorg bij regionaal en lokaal gecontracteerde Wmo-zorgaanbieders (Zorg in natura), bij persoonsgebondenbudget (pgb)zorgaanbieders en bij aanbieders met een maatwerk- of raamovereenkomst via de woongemeente van de inwoner. Onder het Wmo-toezicht valt ook zorg vanuit de Wmo uitgevoerd door de gemeente zelf, door gemeentelijk gesubsidieerde organisaties of samenwerkingen in bijvoorbeeld buurtteams van gemeente en zorg- en welzijnspartners. Het doel van het toezicht is dat inwoners en gemeenten erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning voldoet aan de wettelijk kwaliteitseisen (Wmo), het landelijk toetsingskader en de eisen in het regionale of lokale contract.

Regionaal gecontracteerde Wmo-zorgaanbieders in 2025

Type ondersteuning	Aantal aanbieders	Aantal indicaties
Hulp bij het huishouden	18	8.454
Individuele begeleiding	70	3.355
Dagbesteding	21	441
Beschermd wonen	2	176
Totaal	**111**	**12.426**

De cijfers zijn bij benadering, op een peildatum in december 2025. Er zijn inwoners met meerdere indicaties.

De gemeenten van de Regio hebben samen ongeveer 150 pgb-aanbieders, waarvan ongeveer 75 een zzp'er of een organisatie. De overige pgb indicaties worden uitgevoerd door anderen dan beroepskrachten.

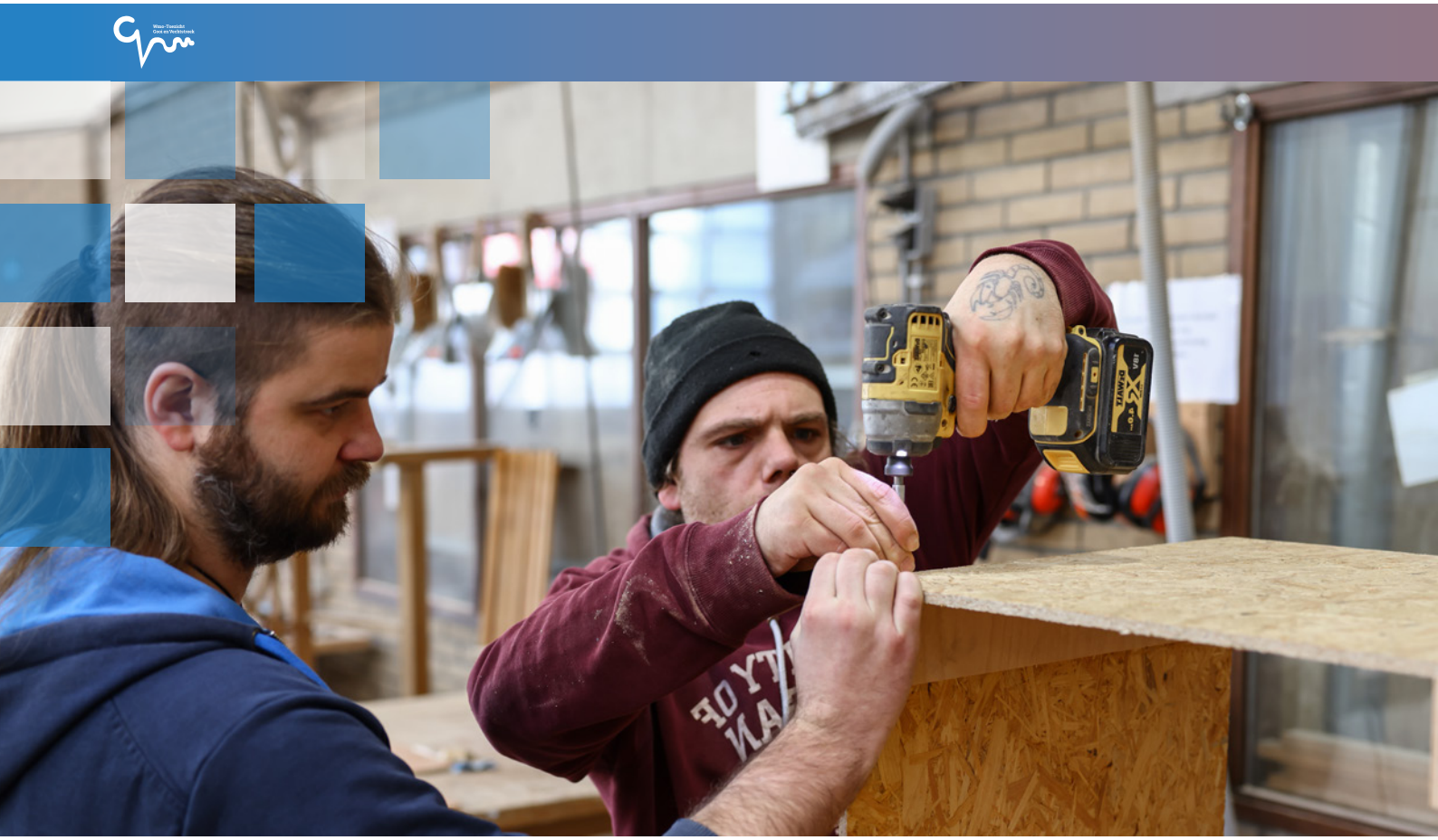
Het aantal lokale maatwerkovereenkomsten is voor alle gemeenten samen veertig (peildatum januari 2026, datum overgang van lokale maatwerkcontracten van gemeenten naar de Regio).

Tot slot heeft de gemeente Hilversum enkele subsidierelaties met zorgaanbieders voor dagbesteding licht. Een deel van deze zorgaanbieders heeft ook een regionaal contract.

3.2 Regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders en lokale maatwerk- en raamovereenkomsten

De zorg van de gecontracteerde zorgaanbieders noemen we Zorg in natura (ZIN). De inwoner komt met een hulpvraag bij de Wmo-consulent van de woongemente. De consulent geeft, nadat er bij de inwoner gekeken is naar eigen (on)mogelijkheden en netwerk, een indicatie af voor ondersteuning op grond van Wmo. De inwoner kiest een regionaal gecontracteerde aanbieder. De hulp gaat van start. De zorgaanbieder factureert bij de Regio.

Pgb staat voor persoonsgebonden budget. Dit is een mogelijkheid als een aanbieder niet gecontracteerd is of als het aanbod niet passend is vanwege bijvoorbeeld tijdstippen waarop ondersteuning nodig is. De gemeente kent na onderzoek als de aanvraag voldoet, een pgb toe. De inwoner koopt dan zelf zorg in. De betaling aan de zorgaanbieder loopt via de Sociale



Verzekeringsbank (SVB). De gemeente kan ook een maatwerkovereenkomst sluiten met een zorgaanbieder die niet gecontracteerd is. Hierin staan de opdracht, de voorwaarden en de tarieven. Door gemeenten gesubsidieerde organisaties en door de gemeenten zelf uitgevoerde maatschappelijke ondersteuning, vallen ook onder Wmo-toezicht. Deze vormen zijn in ontwikkeling en zullen de komende jaren ook door de toezichthouders onderzocht worden.

3.3 Typen onderzoek

We onderscheiden bij Wmo-toezicht drie typen onderzoeken:

Structureel	Periodiek onderzoek bij elke aanbieder.
Proactief	Onderzoek op basis van signalen.
Reactief	Onderzoek naar aanleiding van een melding van een calamiteit of (gewelds)incident.

Bij de selectie van de structurele onderzoeken is het criterium dat een aanbieder de laatste vier jaar niet bezocht is door de toezichthouder(s). Bij een proactief onderzoek is de aanleiding één of meerdere signalen, waarbij twijfel is over de kwaliteit van zorg. Dat kan één ernstig signaal zijn of meerdere kleinere signalen. Reactief onderzoek wordt opgestart bij een melding van een calamiteit of een ernstig (gewelds)incident. Een zorgaanbieder is verplicht om hiervan melding te doen. De Wmo-toezichthouders bepalen of de aanbieder zelf onderzoek doet. Of dat zij dit zelf onderzoeken aan de hand van een methode met de door de toezichthouders opgestelde aandachtspunten. Doel is om de kans op herhaling te verkleinen. Het gaat niet om de schuldvraag. Met andere woorden: het gaat om vermijdbaarheid, niet om verwijtbaarheid.

3.4 Stappen van een onderzoek door Wmo-toezicht

Het onderzoek bij de zorgaanbieders bestaat uit een documentenonderzoek, inzien van de digitale systemen, locatiebezoek(en) en uit gesprekken met in ieder geval management, kwaliteits- en

beleidsmedewerker, begeleiders, cliënten/deelnemers of vertegenwoordigers, consulenten van gemeenten, contractmanagers en soms ook samenwerkingspartners. De aanbieder vult altijd de zelfscan in. De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage met beoordelingen in kleuren en met aanbevelingen voor de zorgaanbieder en voor de gemeenten en de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer en Beleid en Bestuur. De Wmo-toezichthouders monitoren de aanbevelingen. Bij veiligheidsissues en ernstige vermoedens van onrechtmatigheid worden de contractmanagers, teamleiders van de Wmo-consulenten en de wethouders onmiddellijk
ingelicht

De Wmo-toezichthouders stellen de rapportage op. Voor kleine verbeterpunten krijgt de zorgaanbieder een herstelaanbod. De aanbieder krijgt de mogelijkheid om inhoudelijk te reageren, zowel feitelijk als voor het geven van een zienswijze. De Wmo-toezichthouders communiceren het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage met de aanbieder, inclusief de bezwaarprocedure. De rapportages per zorgaanbieder worden sinds 2024 actief openbaar gemaakt op de website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek.

Bij alle onderzoeken zijn beide toezichthouders betrokken, vanwege het vier-ogen-principe. Dit gebeurt op een efficiënte wijze. Het getuigt van zorgvuldigheid en is vanwege de openbaarmaking van de rapportages extra belangrijk.



Bij de dagbesteding werken de deelnemers door creatieve activiteiten aan hun doelen, zoals structuur in de dag, sociale contacten of een stap naar (vrijwilligers) werk.

4. Realisatie van jaarplan 2025

4.1 Jaarplan 2025

Sinds 2021 stelt elke afdeling van Regio Gooi en Vechtstreek een jaarplan op volgens een vast format. Het jaarplan voor Wmo-toezicht omvat de ambitie, doelen, werkwijze en de lijst met te bezoeken zorgaanbieders. Hieronder is een beknopte weergave van de ambitie, de doelen en de realisatie in kleuren weergegeven.

4.2 Realisatie

Het overkoepelende doel voor Wmo-toezicht was in 2025 het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders, pgb-aanbieders en lokale maatwerk- en raamovereenkomsten en Wmo-aanbod van gemeenten. Het doel is opgesplitst in drie onderdelen. Achter elk onderdeel staat het resultaat:

Behaald	*Deels*	*Niet behaald*

Hoofddoel van Wmo-toezicht: Verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg, van regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders en aanbieders met lokale maatwerk- en raamovereenkomsten en Wmo-aanbod van gemeenten.

Doel 1: 20 Wmo-toezichtonderzoeken

Onderzoek doen bij twintig zorgaanbieders. *	
De opvolging monitoren van de Wmo-toezicht aanbevelingen.	
Selectief onderzoek doen bij pgb-aanbieders.**	
Onderzoek doen bij Wmo-aanbod van gemeenten (bijv. buurtteam, begeleidingsteam).***	
De opvolging monitoren van de Wmo-toezicht aanbevelingen.	
Onderzoeken naar calamiteiten en (gewelds)incidenten, door de zorgaanbieder en/ of Wmo-toezichthouders.	
Zorgaanbieders voorlichten over de plicht om calamiteiten en (gewelds)incidenten te melden bij Wmo-toezicht. Ook Wmo-consulenten hierover informeren.	

* 16 aanbieders

** Gekozen is voor een onderzoek naar het proces van de gemeente bij een pgb-aanvraag aan de hand van 8 casussen.

*** Dit is doorgeschoven naar 2026.

Doel 2: Professionaliseren Wmo-toezicht

Kwaliteitshandboek voor Wmo-toezicht opstellen.	
Factsheets, formats en andere documenten herzien.	
Beeldmateriaal laten maken voor website en jaarverslag.	
Website updaten.	
Deskundigheidsbevordering.	
Inwerkprogramma opstellen en bijstellen voor nieuwe Wmo-toezichthouder.	
Zorgaanbieders stimuleren om calamiteiten en (gewelds)incidenten te melden bij Wmo-toezicht.	

De oranje onderdelen lopen door in 2026.



Doel 3: Samenwerking intensiveren met gemeenten en met Wmo-toezichthouders in het land

Regulier overleg met teamleiders en adviseurs kwaliteit en beleid van elke gemeente van de regio (1x per jaar).	
Jaarverslag op agenda van ambtenarenoverleg(gen), overleg teamleiders Wmo-consulenten, manager(s), regionaal directieoverleg en portefeuillehouders overleggen (Regieteam, UO, DO en PFHO) 1x per jaar.	
Contact met consulenten, adhoc en 1x per jaar in teamoverleg.	
1x per jaar afspraak met wethouder van elke gemeente (april-juni 2025).*	
Doorlopend informeren van regionale beleidsafdeling en de afdeling Inkoop en Contractbeheer.	
Afstemmen en informatie uitwisselen met lokale collega's over projecten op het gebied van rechtmatigheid.	
Afbakenen bevoegdheden en taken van Wmo-toezicht en de afdeling Inkoop en Contractbeheer.	
Deelname landelijke bijeenkomsten van de Wmo- toezichthouders, ca. 4x per jaar.	
Deelname aan landelijke werkgroepen van Wmo-toezichthouders o.a. gefaciliteerd door de VNG.	
Samen met Utrecht en Flevoland en eventueel andere regio's onderzoek(en) doen naar zorgaanbieders die in beide regio's gecontracteerd zijn.**	
Periodiek overleg met de IGJ (Inspectie gezondheidszorg en Jeugd) en in gezamenlijke casuïstiek.	
Intervisie met andere Wmo-toezichthouders, ca. 4x per jaar.	
Op casusniveau overleg met landelijke partners rechtmatigheid en periodieke regionale overleggen van eigen regio en aangrenzende regio's.	
Aansluiting op het dashboard Zicht op Zorgaanbieders.	
Samen met verschillende afdelingen van de gemeenten en de Regio inventariseren en onderzoek doen naar veiligheid bewoners van woonlocaties (niet zijnde Beschermd Wonen) van zorgaanbieders. ***	

* Doorgeschoven naar najaar 2026 i.v.m. komst tweede toezichthouder en gemeenteraadsverkiezingen.

** wel afstemming, maar samen onderzoeken doen was niet mogelijk i.v.m. andere jaarplanning.

*** input geleverd, maar feitelijk onderzoek is gedaan door gemeente en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, omdat het jeugdigen betrof.

5. Structurele en proactieve onderzoeken 2025

5.1. Aantal zorgaanbieders

In regio Gooi en Vechtstreek zijn 111 regionaal gecontracteerde zorgaanbieders voor maatschappelijke ondersteuning. In 2025 zijn enkele aanbieders om uiteenlopende redenen gestopt. Redenen waren bijvoorbeeld een faillissement of langer dan een jaar geen cliënten, waardoor het contract wordt ontbonden.

In totaal zijn in 2025 structurele en proactieve onderzoeken gedaan bij zestien zorgaanbieders.

In 2025 is het proces van een pgb-aanvraag bij de gemeenten onderzocht aan de hand van acht casussen. Dit is een vervolg op de voorlichtingen die in 2024 zijn gegeven aan pgb-aanbieders. Samen met de Wmo-consulent is de casus doorgelopen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn gedeeld met de teammanagers van de Wmo-consulenten. Zij hebben de uitkomsten besproken met de consulenten en kwaliteitsmedewerkers.
In totaal zijn in 2024 structurele en proactieve onderzoeken gedaan bij negentien zorgaanbieders. In 2024 zijn twee pgb-aanbieders bezocht door Wmo-toezicht op verzoek van gemeenten. Er zijn twee groepsinformatiebijeenkomsten georganiseerd voor pgb-aanbieders over Wmo-toezicht en de kwaliteitseisen. De pgb-aanbieders zijn zo vooraf op de hoogte van de eisen, mocht de toezichthouder onderzoek komen doen.

Aantal onderzoeken naar type

Type	Aantal
Structureel	7
Proactief*	1
Structureel pgb	8
Totaal	**16**

* Specifiek onderzoek naar cliëntdossiers bij een zorgaanbieder in verband met een vraag vanuit Inkoop en Contractbeheer.



Structurele en proactieve onderzoeken naar type dienstverlening	
Soort voorziening	**Aantal zorgaanbieders**
Hulp bij het huishouden	1
Individuele begeleiding	5
Individuele begeleiding en/of hulp bij het huishouden via pgb	8
Individuele begeleiding en begeleid wonen	0
Individuele begeleiding en safe house	0
Hulp bij het huishouden en ambulante individuele begeleiding	0
Dagbesteding	0
Dagbesteding en ambulante individuele begeleiding	0
Beschermd Wonen	1
Kortdurend verblijf	1
Vervoer	0
Hulpmiddelen	0
Vervoer	0
Totaal	16

5.2. Aantal locaties

Wij bezochten zeven zorgaanbieders op hun kantoorlocatie voor een gesprek over de organisatie, beleid en kwaliteit met directie, kwaliteits- en beleidsadviseur en soms andere medewerkers. De toezichthouders bezoeken altijd van zorgaanbieder met dagbestedingen of beschermd Wonen alle locaties met Wmo-cliënten. In 2025 waren het zeven locaties voor beschermd Wonen van één aanbieder.

Bezochte locaties	Aantal
Kantoren	7
Dagbestedingen	0
Beschermd wonen	7
Begeleid wonen	0
Safe houses	0
Gemeenten voor pgb-onderzoek	4
Totaal	18

5.3. Aantal onderzoeken 2020-2025, exclusief reactieve onderzoeken

In 2025 zijn minder aanbieders bezocht dan voorgaande jaren, omdat vermoedens van zorgfraude en de aanpak regionaal en landelijk meer tijd vroeg. Daarnaast zijn de onderzoeken van Wmo-toezicht in de loop der jaren uitgebreider geworden. Ook heeft het inwerken van een collega toezichthouder tijd gevergd.

Aantal onderzoeken 2020-2025, exclusief reactieve onderzoeken	
Jaar	**Aantal**
2020	25
2021	20
2022	20
2023	20
2024	19
2025	16
TOTAAL	**120**

5.4. Rapportage

Sinds 2023 zijn in de rapportage per zorgaanbieder onderdelen toegevoegd, die de aanbieder mag invullen: 'wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten/deelnemers merken.' Wij gaan uit van gezond vertrouwen en willen zien dat de aanbieder aantoonbaar en voortdurend werkt aan de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoner. In deze visie past ruimte voor positieve feedback. Zorgaanbieders krijgen ook de gelegenheid om feitelijke onjuistheden aan te geven.

Sinds 2023 staan in de rapportage per aanbieder alle locaties van de aanbieder in de regio, zowel kantoor-, dagbestedings- en woonlocaties, ook als de aanbieder hiervoor geen regionaal contract heeft. Reden is dat de gemeente verantwoordelijk is voor de naleving van de bestemmingsplannen en de veiligheid van panden in haar gemeente.

Sinds 2024 mogen aanbieders ook een zienswijze toevoegen. Herstelaanbod doen wij sinds 2024 voor punten die binnen enkele weken aangepast kunnen worden, zoals het klachtenreglement op de website plaatsen. Als de aanbieder aantoont dat deze punten verbeterd zijn, dan passen wij de rapportage aan op die onderdelen.

In 2024 is nog een onderdeel toegevoegd. Aanbieders mogen aangeven of ze bezwaar hebben tegen openbaarmaking van de rapportage. Geen enkele aanbieder heeft in 2025 bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking. De rapportages per aanbieder staan op onze website Rapportages - WMO toezicht.

5.5 Beoordelingen

Elke aanbieder krijgt een eindbeoordeling, net als voorgaande jaren.

Voldoet geheel	*Voldoet deels*	*Voldoet niet*

Een aanbieder voldoet geheel, als ze op alle punten groen scoort. Een aanbieder voldoet niet als er ernstige zaken aan de hand zijn, die de kwaliteit van zorg voor de inwoner in gevaar brengt. Het overgrote deel van de zorgaanbieders voldoet deels. De verschillen in deze groep zijn groot. Voor sommige aanbieders zijn het een paar puntjes op de i, die in relatief korte tijd op orde gebracht kunnen worden. Voor een ander zijn het fundamentelere tekortkomingen. In dat geval wordt de aanbieder intensief gemonitord. Uit de tabellen blijkt dat 'voldoet niet' alleen voorkomt bij pgb aanbieders en aanbieders met een maatwerkcontract.

Beoordeling structurele en proactieve onderzoeken zorgaanbieders per jaar

Beoordeling	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Voldoet geheel	2	2	4	5	3	1	**17**
Voldoet deels	21	16	15	15	16	6	**89**
Voldoet niet	2	2*	1*	0	0	0	**5**
TOTAAL	**25**	**20**	**20**	**20**	**19**	**7**	**111**

* *pgb-aanbieder*

** *in 2025 is het proces binnen de gemeenten onderzocht aan de hand van acht casussen. De acht betrokken pgb-aanbieders zijn niet onderzocht, daarom ontbreken ze in dit overzicht.*

** *Een specifiek onderzoek naar cliëntdossiers bij een zorgaanbieder in verband met een vraag vanuit Inkoop en Contractbeheer, is niet opgenomen in de tabel, omdat een beoordeling, zoals hierboven bedoeld, niet van toepassing was.*

5.6 Aanbevelingen in de rapportages van Wmo-toezicht

In elke rapportage doen de toezichthouders aanbevelingen. Ze geven aan: 'Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter'. De Wmo-toezichthouder monitort de aanbevelingen. De aanbieders volgen de aanbevelingen in het algemeen vlot op. De gemeenten en de regionale afdelingen Inkoop en Contractbeheer en Beleid en Bestuur nemen kennis van de aanbevelingen en voeren zo mogelijk verbeteringen door.

6. Reactieve onderzoeken: calamiteiten en geweldsincidenten

6.1 Meldplicht

Reactief onderzoek is een onderzoek naar aanleiding van een melding bij de Wmo-toezichthouders door een zorgaanbieder van een calamiteit of (gewelds)incident. Een zorgaanbieder is verplicht om dit binnen drie werkdagen te melden bij Wmo-toezicht. Bij zeer ernstige situaties, zoals het overlijden van een inwoner, stelt de toezichthouder de wethouder zo spoedig mogelijk op de hoogte. De teamleider van de Wmo-consulenten wordt van elke calamiteit of (gewelds)incident op de hoogte gesteld.

Na overleg met de zorgaanbieder geven de Wmo-toezichthouders meestal opdracht aan de zorgaanbieder om zelf onderzoek te doen. Als de zorgaanbieder het onderzoek niet grondig genoeg doet of de Wmo-toezichthouders twijfelen of de zorgaanbieder er toe in staat is, dan doen de Wmo-toezichthouders onderzoek of een aanvullend onderzoek. Verbetermaatregelen zijn een onderdeel van het onderzoek. Daaraan zijn termijnen gekoppeld. De toezichthouders sluiten af na check op de uitvoering van de maatregelen. Hiervan wordt de aanbieder, de betrokken wethouder van de woongemeente van de inwoner en de teamleider of manager van de Wmo-consulenten op de hoogte gesteld.

Calamiteit: *'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.' (Wmo 2015, art. 1.1.1)'*

Geweld: *'Het seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder of de thuissituatie verblijft.' (Wmo 2015, art. 1.1. lid.18)'*

6.2 Aantal meldingen

In 2025 zijn negen meldingen van een calamiteit of een(gewelds)incident gedaan.
Het valt op dat aanbieders in 2025 vaker belden voor overleg om te bespreken of een gebeurtenis meldenswaardig is. De kennis over de meldplicht is toegenomen bij zorgaanbieders. De drempel om te melden is hoog, omdat aanbieders opzien tegen het doen van een zelfonderzoek. 'We krijgen hiervoor niet voor betaald', is dan de reactie. Het antwoord van de toezichthouder is dat het onderzoek een leermoment is en daarom ook deskundigheidsbevordering is voor de zorgaanbieder. Bovendien verkleint het onderzoek en de verbetermaatregelen de kans op herhaling.

Aanbieders blijven het moeilijk vinden om te bepalen wanneer een calamiteit of (gewelds)incident gemeld moet worden. Het is ook niet zwart-wit. Ook zijn aanbieders, zeker de kleine aanbieders, niet geroutineerd in het doen van onderzoek naar aanleiding van een calamiteit of (gewelds)incident.

Als een gebeurtenis niet gemeld hoeft te worden bij de Wmo-toezichthouders, dan wordt de gebeurtenis intern bij de aanbieder geregistreerd, besproken en er worden verbetermaatregelen getroffen. Ook dan wordt er dus van geleerd.

Meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten door zorgaanbieders bij Wmo-toezichthouder		
Jaar	**Aantal**	**Toelichting**
2020	0	Aanbieders blijken onbekend met de meldplicht.
2021	10	Meldingen door vijf verschillende zorgaanbieders.
2022	0	Eén melding bleek niet onder de meldplicht te vallen.
2023	5	Opdracht tot zelfonderzoek is gegeven bij vijf meldingen. Twee maal is na overleg besloten dat melden bij Wmo-toezicht niet nodig was.
2024	8	Naast deze meldingen is vijf keer gebeld voor overleg en besloten dat melden bij Wmo-toezicht niet nodig was.
2025	9	Naast deze meldingen is twee keer gebeld voor overleg en besloten dat melden bij Wmo-toezicht niet nodig was.
Totaal	**32**	

6.3 Stimuleren van melden

De Wmo-toezichthouders hebben zorgaanbieders ook dit jaar geïnformeerd over het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten. Ze hebben ook tijdens de toezichtbezoeken extra aandacht geschonken aan specifieke onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem die samenhangen met calamiteiten en (gewelds)incidenten. De concrete acties van de Wmo-toezichthouders waren:

a. Bij elk toezicht is de aanbieder geïnformeerd over de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en geweldsincidenten.

b. Bij elk toezichtonderzoek is extra aandacht geschonken aan onderstaande punten, die bij onderzoeken in voorgaande jaren naar aanleiding van calamiteiten en/of geweldsincidenten voor verbetering vatbaar bleken te zijn:

- Signaleringsplan: Zorg dat een signaleringsplan met de mogelijke risico's altijd aanwezig is en regelmatig besproken wordt met de cliënt.
- Dossier: Houd het dossier up-to-date en beschikbaar voor begeleiders.
- Samenwerking en afspraken met ketenpartners: Maak in ieder geval samenwerkingsafspraken als een behandelaar of meerdere hulpverleners betrokken zijn. Maak afspraken over regie en wie doet wat.
- Protocollen: Denk vooral aan protocollen die de veiligheid van cliënten en medewerkers betreffen.
- Communicatie en indicatie bij overgangsmomenten: Communiceer bij overgangsmomenten zoals een verhuizing naar andere gemeente, andere begeleiders/ behandelaars, bij vervanging van een begeleider vanwege vakantie of ziekte.
- Scholing: Denk aan scholing over suïcidepreventie en kennis over bepaald gedrag of een bepaalde ziektebeeld en de bijbehorende risico's.

c. Alle teams van Wmo-consulenten zijn tijdens een voorlichting geïnformeerd over de meldplicht bij de Wmo-toezichthouders. Meestal informeert de aanbieder wel de Wmo-consulent. De toezichthouder wordt weleens vergeten.

d. Bij het geven van de opdracht aan de zorgaanbieder om onderzoek te doen naar een calamiteit of (gewelds)incident, is standaard de checklist meegestuurd voor het beoordelen van het onderzoeksverslag. Dit helpt de aanbieder bij de opzet van het onderzoek.


188
"fresh up" with Seven-Up!
DEWALT
DC013 -GW

7. Bevindingen

7.1 Aanbevelingen voor aanbieders

Per aanbieder geven de toezichthouders aan: 'wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter'. De grote lijn is in onderstaand overzicht te lezen.

Wat gaat goed volgens de toezichthouders
De betrokkenheid van de begeleiders bij de cliënten is groot.
Een groot deel van de aanbieders en de begeleiders wonen in regio Gooi en Vechtstreek of kennen de regio en de sociale kaart goed.
Aanbieders en begeleiders hebben veel expertise over de eigen doelgroep.

Wat kan beter volgens de toezichthouders
Calamiteiten en (gewelds)incidenten bespreken met Wmo-toezicht en melden.
Teambuilding aanbieden aan begeleiders die individuele begeleiding bij cliënten thuis bieden.
Kwaliteitshandboek met protocollen en werkinstructies periodiek updaten.
Zorgplannen systematisch opbouwen, veiligheidsrisico's benoemen, concrete doelen en acties beschrijven en resultaten rapporteren.

Wat moet beter volgens de toezichthouders
Check op echtheid van VOG (verklaring omtrent gedrag) en diploma's.
Medewerkers pas laten werken als een geldige en passende VOG is ingeleverd.
Zorg en waardering voor hulpen bij het huishouden: ▪ Deskundigheidsbevordering: schoonmaken is een vak en het omgaan met de cliënten vraagt specifieke sociale vaardigheden. ▪ Bewaken van grenzen: Hulpen hebben een groot zorghart en gaan soms (te) ver in hun dienstverlening. Denk aan 06 uitwisselen, pinnen, na werktijd hulp bieden. ▪ Nazorg bij een ingrijpende gebeurtenis: Bijvoorbeeld een overlijden of ongewenst gedrag van en cliënt.



7.2 Aanbevelingen voor gemeenten en Regio

In elke rapportage staan ook aanbevelingen voor de gemeenten en voor de Regio. Hieronder de belangrijkste.

Aanbevelingen voor gemeenten en Regio
▪ Zorg dat de aanbieders binding hebben met regio Gooi en Vechtstreek en kennis hebben van de sociale kaart.
▪ Streef naar een vaste consulent voor de cliënt.
▪ Zorg per gemeente voor een mogelijkheid om snel contact te krijgen met de Wmo-consulent.
▪ Overweeg een casusoverleg voor ingewikkelde Wmo-casussen, samen met (een) zorgaanbieder(s) om de behoefte aan ondersteuning te bepalen.

Aanbevelingen voor gemeenten naar aanleiding van thematisch pgb-onderzoek

In 2025 is het proces van een persoonsgebonden budget (pgb) aanvraag bij de gemeenten onderzocht aan de hand van acht casussen. Dit is een vervolg op de voorlichtingen die in 2024 zijn gegeven aan pgb-aanbieders. Samen met de Wmo-consulent is de casus doorgelopen. Ook zijn de inwoners van deze casussen gebeld. De uitkomsten van dit onderzoek zijn gedeeld met de teammanagers van de Wmo-consulenten. Zij hebben ze besproken met de consulenten.

De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Gemeenten hebben in hun verordening staan dat pgb aan dezelfde kwaliteitseisen moet voldoen als Zorg in Natura.
- De consulenten vragen kritisch door voor ze een pgb-indicatie afgeven.
- De consulenten bespreken met de inwoner over de voordelen van Zorg in natura en maken zo met de inwoner een afweging.

Wat kan nog beter?:

- Toets altijd de budgetvaardigheid van een inwoner of budgethouder.
- Maak een werkproces voor het indiceren van een pgb en maak gebruik van de werkprocessen in de regiogemeenten.
- Zorg dat alle Wmo-consulenten in het portaal van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) kunnen.
- Check halfjaarlijks de uitnutting van het pgb-budget en bespreek opvallende punten met de inwoner.
- Een uitdaging voor de gemeente is om de kwaliteit van zorg van de zorgverlener te beoordelen.
- Screen pgb-aanbieders vooraf.

7.3 Aanbieders over hun ondersteuning aan inwoners

Aanbieders mogen in de rapportage de volgende onderdelen invullen: wij zijn trots op, wij gaan aan de slag met en dit gaan cliënten merken. Hieronder veel voorkomende antwoorden in vrije bewoordingen samengevat:

Wij zijn trots op:
▪ Betrokkenheid bij het werk van alle begeleiders/hulpen.
▪ Behaalde resultaten met cliënten.
Wij gaan aan de slag met:
▪ De aanbevelingen van de toezichthouders.
▪ Bepaalde protocollen en de implementatie daarvan.
▪ Proactiever contact houden met de Wmo-consulent.
Dit gaan cliënten merken:
▪ De ondersteuning wordt nog beter.
▪ Soms niets, omdat het over zaken gaat die achter de schermen beter geregeld gaan worden.

8. Toezicht loont

De meerwaarde en de opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit zijn niet in financiële cijfers of andere harde data uit te drukken. Maar zachte resultaten zijn ook waardevol, omdat ze vaak preventief zijn en voorkomen dat (nog meer) geld wordt uitgegeven aan hulp van slechte kwaliteit. Wat levert een Wmo-toezichthouder op voor inwoners en gemeenten? Een niet uitputtende opsomming leest u hieronder.

8.1 Meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit

- De toezichthouders stimuleren aanbieders om (nog meer) aan de slag te gaan met het verbeteren van de ondersteuning van inwoners.
- De werkwijze van de toezichthouders is zo dat het open en eerlijke gesprek er bijna altijd komt. De insteek van Wmo-toezicht is namelijk: Op weg naar beter. Uitgangspunt is: vertrouwen. Vanzelfsprekend houdt deze werkwijze op als het vertrouwen wordt geschaad en de zorgaanbieder geen integere bedoelingen (b)lijkt te hebben.
- Zorgaanbieders liggen vier maanden (looptijd toezicht) onder een vergrootglas, waardoor aanbieders bezig blijven met verbeteren van de kwaliteit.
- Zorgaanbieders liggen een half jaar na het toezicht twee maanden (looptijd monitoring) onder een vergrootglas. Ze laten dan zien welke verbeteringen ze doorgevoerd hebben.
- De toezichthouders constateren of de praktijk bij de aanbieder in overstemming is met hun werkwijze op papier. Geen papieren tijgers met mooie beloften, maar laat kwaliteit in de praktijk zien.
- De toezichthouders helpen voorkomen dat malafide zorgaanbieders gecontracteerd worden oor mee te kijken bij nieuwe inschrijvingen. (screenen van opleidingen van beroepskrachten en rapportages van toezichthouders)
- De toezichthouders onderzoeken als onafhankelijke partij of twijfels over een zorgaanbieder terug te zien zijn in de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoner. Zo kunnen gemeenten of contractbeheer beslissen of maatregelen nodig zijn, zoals het stopzetten van het contract of eisen van een verbeterplan.

- Door de onderzoeken hebben (kwetsbare) inwoners de zekerheid dat de gemeenten/ Regio betrouwbare en deskundige zorgaanbieders heeft gecontracteerd.
- De toezichthouders adviseren consulenten bij pgb en maatwerkovereenkomsten.
- Er wordt meegekeken met de afdeling Inkoop en Contractbeheer bij het beoordelen van de kwalificaties van (nieuw) personeel bij aanbieders.
- Uit de onderzoeken van Wmo-toezicht komen ook aanbevelingen voor de gemeenten en voor inkoop en Inkoop en Contractbeheer. We stellen ons allemaal lerend op. Hiermee geven gemeenten en Regio het goede voorbeeld.
- Hiaten in het zorgaanbod worden geconstateerd.
- De toezichthouders krijgen door de onderzoeken zicht op het indicatieproces bij de gemeenten en adviseren over mogelijke verbeterpunten.
- Betrokkenheid van de zorgaanbieders bij de inwoners en regio Gooi en Vechtstreek wordt sterker door het bezoek van de toezichthouders. Dit in combinatie met de contacten en bijeenkomsten die de Regio/ Inkoop en Contractbeheer en de gemeenten organiseren voor aanbieders.
- Samenwerking tussen zorgaanbieders wordt bevorderd door de vragen en informatie van de toezichthouders. Aanbieders worden hierdoor op ideeën gebracht om de samenwerking op te zoeken.
- De toezichthouders komen fraude op het spoor, omdat kwaliteit en rechtmatigheid onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden.
- De toezichthouders werken vanuit de Wmo en schenken daarom veel aandacht aan het perspectief van de inwoner: o.a. veiligheid, wensen, respect, medezeggenschap, privacy, effectieve, efficiënte en professionele hulp.
- Conclusies worden getrokken op basis van documenten en gesprekken met inwoners, consulenten, medewerkers van de betreffende zorgaanbieder. Dit zorgt voor een compleet beeld.
- De toezichthouders komen op de locatie(s) van de aanbieder en zien en horen hoe de praktijk er uitziet.
- De Wmo-toezichthouders kwaliteit in regio Gooi en Vechtstreek doen onafhankelijk en praktijkgericht onderzoek, mogelijk gemaakt door bevoegdheden als toezichthouder en de positionering in de Regio.
- De zorgaanbieder moet calamiteiten en (gewelds)incidenten melden bij de toezichthouders. Daarna doet de zorgaanbieder in opdracht van de toezichthouders een onderzoek met als doel om ervan te leren. Hierdoor verbetert de kwaliteit van de zorgaanbieder. De toezichthouders zien hierop toe. De toezichthouder heeft de mogelijkheid om aanvullend onderzoek te doen of het onderzoek over te nemen.



9. Professionalisering

9.1 Onderzoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Jaarlijks doet de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd(IGJ) onderzoek naar de kwaliteit van Wmo- toezicht. Al jaren concludeert de IGJ dat lang niet alle gemeenten Wmo-toezicht goed hebben gericht. In 2024 (2025 is nog niet verschenen) zijn de bevindingen van de IGJ deels gelijk aan voorgaande jaren: Rapport Wmo-toezicht 2024 | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Sommige gemeenten voldoen (nog steeds) niet aan de drie principes van goed toezicht: onafhankelijkheid, transparantie, samenwerking. Ze hebben bijvoorbeeld een toezichthouder die meerdere functies vervult. In regio Gooi en Vechtstreek voldoen we aan de principes van goed toezicht. Op enkele onderdelen valt in onze regio nog wel winst te boeken. Zo ontbreekt een beleidsplan voor regionaal toezicht. Dat is niet verwonderlijk, omdat voor toezicht geen beleidscapaciteit is. Wij hebben daar ideeën over en er zijn goede voorbeelden in het land. Maar in 2025 en 2026 hadden/hebben we andere prioriteiten. Waarschijnlijk komt de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) met een voorbeeld beleidsplan voor toezicht.

9.2 Stimuleringsgelden vanuit het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

De rijksoverheid heeft budget vrijgemaakt voor het professionaliseren van Wmo-toezicht. Een kwartiermaker is bij de VNG gestart. Ook is een scholingsprogramma voor toezichthouders ontwikkeld. Er is gekozen voor een model, waarbij continu met elkaar geleerd wordt en tools ontwikkeld worden. De deskundigheidsbevordering is De Werkplaats genoemd. De toezichthouders van regio Gooi en Vechtstreek gaan in een later stadium meedoen, omdat de tijdsinvestering groot is en de methode nog in de kinderschoenen staat. Bovendien zijn de doelstellingen die het stimuleringsprogramma heeft in onze regio voor een groot deel gerealiseerd. Zie voor meer informatie de volgende link: Stimuleringsprogramma toezicht Wmo.



10. Jaarplan 2026

10.1 Ambitie en doelen

Voor 2026 is de ambitie uitgebreid met toezicht houden op lokaal gesubsidieerd en gemeentelijk aanbod. De doelen zijn vrijwel identiek aan die van 2025, maar vanzelfsprekend geconcretiseerd voor 2026. De ambitie is het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg, door regionaal gecontracteerde zorgaanbieders, pgb-aanbieders, aanbieders van maatwerk- en raamovereenkomsten en lokaal gesubsidieerd aanbod en door de gemeenten uitgevoerd aanbod. De doelen zijn drieledig. Ten eerste achttien Wmo-toezichtonderzoeken uitvoeren, ten tweede professionaliseren van Wmo-toezicht en ten derde de samenwerking intensiveren met gemeenten en met toezichthouders in het land, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en landelijke partners rechtmatigheid.

In onderstaand overzicht leest u de uitwerking van de doelen.

10.2 Concretisering doelen

Verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg

Hoofddoel is het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-ondersteuning, van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders, pgb- aanbieders, aanbieders van maatwerk- en raamovereenkomsten en lokaal gesubsidieerde Wmo en door de gemeenten uitgevoerde ondersteuning.

Doel 1: Achttien Wmo-toezichtonderzoeken uitvoeren.
Toezicht bij regionaal gecontracteerde aanbieders op basis van signalen (proactief) en ‘aan de beurt zijn’ (structureel, 1x per 4 jaar).
Bij aanbieders met een contract voor Wmo en Jeugdwet, rechtmatigheid van de jeugdaanbieder beperkt onderzoeken.
Toezicht op leveranciers van hulpmiddelen.
Risico gestuurd toezicht op aanbieders met lokale maatwerkcontracten, die overgedragen zijn aan de Regio.
Toezicht op door gemeenten gesubsidieerde Wmo-voorzieningen (interventieteam, buurtteam, dagactiviteiten).
Toezicht op een selectie van pgb-aanbieders en bij signalen een verdiepend onderzoek doen.
Bij elk toezicht aanbevelingen geven aan de aanbieder, de Regio (beleid en contractbeheer) en de gemeente. De aanbevelingen monitoren een half jaar na verzending van de vastgestelde rapportage aan de aanbieder.
Beperkt en signaal gestuurd rechtmatigheidstoezicht bij aanbieders vanuit de Wmo en Jeugdwet. Focus blijft liggen op toezicht op de kwaliteit.
Onderzoek doen naar gemelde calamiteiten en(gewelds)incidenten, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.

Doel 2: Professionaliseren Wmo-toezicht.
Landelijk toetsingskader Wmo-toezicht Landelijk Toetsingskader Wmo-toezicht kwaliteit formeel laten vaststellen door de colleges en de raden.
Aanwijzing toezichthouder rechtmatigheid Wmo en Jeugdwet regelen in samenwerking met gemeenten, Regio en jurist(en).
Kwaliteitshandboek voor Wmo-toezicht opstellen
Factsheets, formats en andere documenten herzien en website updaten.
Deskundigheidsbevordering (in)plannen.
Zorgaanbieders stimuleren om calamiteiten en (gewelds)incidenten te melden bij Wmo-toezicht.



Doel 3: Samenwerking intensiveren met gemeenten en met Wmo-toezichthouders in het land, Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ) en landelijke partners rechtmatigheid.
Regulier overleg met teamleiders/managers en adviseurs kwaliteit en beleid van elke gemeente 1x per jaar.
Jaarverslag op agenda van ambtenarenoverleg(gen), overleg teamleiders Wmo-consulenten, regionaal directieoverleg en portefeuillehouders overleggen (Regieteam, UO, DO en PFHO) 1x per jaar.
Contact met consulenten, adhoc en 1x per jaar in teamoverleg.
1x per jaar afspraak met wethouder van elke gemeente (mei-sept 2026 afhankelijk van nieuw college).
Doorlopend informeren van regionale beleidsafdeling en inkoop en contractbeheer.
Afstemmen en informatie uitwisselen met lokale collega's over projecten op het gebied van zorgcriminaliteit, zorgfraude, rechtmatigheid.
Afbakenen bevoegdheden en taken van Wmo-toezicht en contractbeheer en sociale recherche op het gebied van rechtmatigheid.
Afspraken maken over jaarplannen/planning met andere regio's.
Deelname landelijke bijeenkomsten van de Wmo- toezichthouders, ca. 4x per jaar.
Deelname aan landelijke werkgroepen.
Periodiek overleg met de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en bij gezamenlijke casuïstiek.
Intervisie met andere Wmo-toezichthouders, ca. 4x per jaar.
Op casusniveau overleg met landelijke partners rechtmatigheid en periodieke regionale overleggen van eigen regio en buurregio's.
Gebruik maken van het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ) en met gemeenten en Regio werkproces beschrijven en afspraken maken.

11. Deskundigheidsbevordering

11.1 Regionaal

Wmo-toezicht volgt bij professionalisering de lijn van de landelijke ontwikkelingen. Het uitvoeren van onderzoeken blijft centraal staan bij Wmo-toezicht in onze regio. Het proces, de documenten en de website worden voortdurend verbeterd. Grote wijzigingen worden per kalenderjaar doorgevoerd, kleinere verbeteringen tussendoor.

11.2 Landelijk

De Wmo-toezichthouders nemen deel aan een landelijke intervisiegroep met Wmo-toezichthouders. Deze groep kwam in 2025 vier maal digitaal bijeen. De toezichthouders zijn aanwezig bij de landelijke bijeenkomst van Wmo-toezichthouders, vier maal per jaar (live of digitaal), georganiseerd door de VNG. Het zijn altijd informatieve bijeenkomsten. Een van de Wmo-toezichthouders neemt deel werkgroep Toetsingskader met als resultaat een nieuw model landelijk toetsingskader in 2024, die in 2025 vast is gesteld door de VNG. Enkele keren per jaar is één van toezichthouders digitaal aanwezig bij het provinciaal overleg Midden Nederland over toezicht op rechtmatigheid en bij een soortgelijk overleg van Flevoland.

11.3 Scholing

De toezichthouders volgen vanzelfsprekend ook scholing. Het afgelopen jaar hebben zij zich verder ontwikkeld door deel te nemen aan de volgende deskundigheidsbevorderingen:

- Een vijfdaagse cursus Toezichthouder Wmo 2015 en Jeugdwet.
- Diverse webinars over toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid.
- Trainingsdag BIBOB (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur)
- Webinars over landelijke proeftuinen zorgfraude.

11.4 Certificering Regio

Regio Gooi en Vechtstreek kiest voor een passende certificering per afdeling. Dat kan bijvoorbeeld een ISO zijn of een HKZ. Wmo-toezicht heeft een kwaliteitsboek. Dit is een groeidocument.



12.Samenwerking

12.1 Gemeenten

Bij elk onderzoek heeft de toezichthouder contact met minimaal één consulent van elke gemeente. Naast deze contacten is er ook kennisgemaakt en samengewerkt met collega's die zich lokaal bezighouden met (vermoedens van) zorgfraude. In Hilversum is een lokaal overleg over vermoedens van zorgfraude. Hierbij is het sociaal en fysiek domein bij betrokken. De andere gemeenten starten in 2026 ook een dergelijk lokaal overleg. De Wmo-toezichthouders sluiten aan.

12.2 Inkoop en Contractbeheer

De Wmo-toezichthouders hebben maandelijks overleg met de contractmanagers en bedrijfsvoering van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer. Het overleg is bedoeld voor afstemming, zodat de zorgaanbieders steeds in beeld blijven. De contacten met Inkoop en Contractbeheer zijn verder doorlopend, afhankelijk van vragen over en weer.

12.3 Sociale recherche

De sociaal rechercheurs houden zich ook bezig met toezicht op rechtmatigheid van Wmo-zorgaanbieders. De toezichthouders spreken elkaar bij een vermoeden van onrechtmatig handelen van een zorgaanbieder en spreken de acties af.

12.4 Wmo-toezichthouders uit andere regio's

In 2025 hebben de Wmo-toezichthouders geen toezicht gedaan met toezichthouders van andere regio's, omdat de jaarplannen niet overeen kwamen. We wisselen de jaarplannen uit om zo mogelijk samen te werken en om aanbieders niet te veel te belasten met onderzoeken vlak na elkaar. De toezichthouders uit heel het land consulteren elkaar frequent. De toezichthouders uit andere regio's klopten enkele keren bij ons aan, omdat ze belangstelling hadden voor onze werkwijze en instrumenten.

12.5 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De Wmo-toezichthouders werken samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bij calamiteiten waar de GGZ of jeugd bij betrokken is en voor vragen over specifieke aanbieders. In 2025 is de IGJ op bezoek geweest voor een hernieuwde kennismaking.

12.6 InformatieKnooppunt Zorgfraude (IKZ)

Bij een vermoeden van zorgfraude moeten gemeenten melden bij het InformatieKnooppunt Zorgfraude (IKZ). De Wmo-toezichthouders hebben toegang tot het IKZ portaal voor de gemeenten in regio Gooi en Vechtstreek. Per gemeente zijn er één of meerdere collega's die ook toegang hebben, waaronder de sociale recherche. Ook hebben enkele collega's van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer een inlog. De toezichthouders stemmen de communicatie met het IKZ af met de gemeenten en met afdeling Inkoop en Contractbeheer.
In 2024 is het dashboard Zicht Op Zorgaanbieders ontwikkeld door de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA), de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en het InformatieKnooppunt Zorgfraude (IKZ). Openbare informatie wordt hier verzameld en beschikbaar gesteld aan toezichthouders. De Wmo-zorgaanbieders staan nog niet in dit systeem. De wens is om dit instrument ook open te stellen voor inkoop- en contractmanagers. Hiervoor is een wetswijziging nodig.

12.7 Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)

De VNG heeft sinds 2025 een kwartiermaker kwaliteitstoezicht Wmo. De expertise met betrekking tot toezicht op rechtmatigheid was al aanwezig bij de VNG. Hiermee staat het toezicht goed op de agenda. De VNG voert ook de regie op de stimuleringsgelden voor de professionalisering van het toezicht. Vier maal per jaar organiseert de VNG een online of live bijeenkomst voor Wmo-toezichthouders kwaliteit. In deze bijeenkomsten worden ervaringen uitgewisseld, presentaties gegeven en in werkgroepen thema's uitgediept en instrumenten ontwikkeld. Het forum van de VNG voor toezichthouders is nieuw leven in geblazen. De toezichthouders van regio Gooi en Vechtstreek nemen deel aan de bijeenkomsten en aan enkele werkgroepen.

12.8 Samenwerkingspartners rechtmatigheid

Dit jaar was extra aandacht voor de link tussen Wmo-toezicht kwaliteit en rechtmatigheid Wmo en Jeugd. De toezichthouder sloot vaker aan bij lokale, regionale, bovenregionale en landelijke overleggen over rechtmatigheid in het algemeen en over specifieke aanbieders. Het doel was de

krachten bundelen om aanbieders met verkeerde bedoelingen buiten de deur houden.



Samenvatting

Het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders is gemandateerd aan de Regio. Sinds juni 2025 zijn twee toezichthouders werkzaam (1,7 fte).

De kwaliteit van de ondersteuning door de Wmo-zorgaanbieders was in 2025 bij alle onderzochte aanbieders (groten-)deels op orde. De aanbevelingen van de Wmo-toezichthouders zijn bij alle aanbieders opgevolgd of er zijn afspraken gemaakt over de termijn waarop ze opgevolgd moeten zijn. De Wmo-toezichthouders zijn aangesloten bij regionale en landelijke onderzoeken naar en overleggen over aanbieders waar vragen en soms twijfels zijn over rechtmatigheid. De focus van Wmo-toezicht ligt bij de veiligheid van de cliënten. Daarnaast letten de Wmo-toezichthouders op de mate waarin de organisatie en de beroepskrachten voldoen aan de kwaliteitseisen.
De aandacht voor vermoedens van zorgfraude neemt toe. De Wmo-toezichthouders blijven de focus houden op de kwaliteit. Ze zijn dit jaar wel bijgeschoold voor toezicht op rechtmatigheid en nauwer betrokken regionaal en landelijk bij de aanpak van zorgaanbieders die vermoedelijk zorgfraude plegen.

De Wmo-toezichthouders worden in 2026 aangewezen voor toezichthouder rechtmatigheid Wmo en Jeugdwet. Het voorstel is in het najaar van 2025 in het regionaal portefeuillehoudersoverleg aangenomen. De verbinding tussen kwaliteit en rechtmatigheid wordt hiermee versterkt. Bovendien hebben de toezichthouders mogelijkheden voor toezicht op jeugdaanbieders. Het toezicht op de kwaliteit van jeugdaanbieders ligt bij de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg Jeugd).

De meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht zijn niet hard, maar zeker aantoonbaar. De meerwaarde en de opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit zijn niet in financiële cijfers of andere harde data uit te drukken. Maar zachte resultaten zijn ook waardevol, omdat ze vaak preventief zijn en voorkomen dat (nog meer) geld wordt uitgegeven aan hulp van slechte kwaliteit.

Sinds 2024 worden de rapportages per aanbieder openbaar gemaakt. De rapportages zijn te vinden op de website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek.

Regionaal en landelijk is een beweging richting laagdrempelig beschikbare ondersteuning in de buurt, door de gemeenten zelf of in samenwerking met zorg- en welzijnspartners. Het Wmo-toezicht richt zich de komende jaren ook op deze vormen van maatschappelijke ondersteuning. Dit naast de regionaal gecontracteerde aanbieders, de maatwerk- en raamovereenkomsten en de indicaties voor persoonsgebonden budget (pgb).

Wmo-toezicht
Gooi en Vechtstreek

Colofon
Jaarverslag Wmo-toezicht 2025
Regio Gooi en Vechtstreek

Blaricum. Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren

Heeft u vragen of opmerkingen, bel of mail met Wmo-toezicht:

wmotoezicht@regiogv.nl
06 - 20 64 62 10
www.wmotoezichtgv.nl

Kenmerk DOC-26015308

Gemeente Blaricum · Gemeente Eemnes · gemeente gooisemeren · Hilversum Mediastad · Gemeente Huizen · Gemeente Laren · Wijdemeren