

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 26 mei 2025
ZAAKNUMMER 1778824
BEHANDELD DOOR Marloek de Greeff
TELEFOON +31356291214
UW KENMERK
BIJLAGEN
BETREFT Jaarverslag Wmo toezicht 2024

Geachte raadsleden,

De Wmo toezichthouder heeft ook in 2024 toezicht gehouden op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders in regio Gooi en Vechtstreek. U leest de bevindingen in het [jaarverslag](#).

Wmo-toezicht 2024

Gemeenten zijn sinds 2015 (vanaf de landelijke decentralisaties in het sociaal domein) verantwoordelijk voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en daarmee ook op toezicht houden op naleving van deze wet. De directeur van Regio Gooi en Vechtstreek is door de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren gemandateerd om Wmo-toezichthouders aan te wijzen. In 2024 zijn twee Wmo-toezichthouders Kwaliteit (1,2 fte) werkzaam geweest.

113 Wmo-zorgaanbieders hebben een regionaal contract. In 2024 is bij negentien Wmo-zorgaanbieders onderzoek gedaan. Bij deze zorgaanbieders bezocht de toezichthouder de kantoorlocatie en de andere locaties zoals dagbestedingen, begeleid wonen en Safe Houses. Dit jaar zijn in totaal 39 locaties bezocht.

De meeste gecontracteerde zorgaanbieders voldoen aan de normen die worden gesteld in de Wmo, het landelijk toetsingskader en de contracteisen. In elke rapportage over een zorgaanbieder staat 'wat gaat goed', 'wat kan beter' en 'wat moet beter' in het belang van kwalitatief goede hulp aan kwetsbare inwoners. De toezichthouders zien dat zorgaanbieders hiermee voortvarend aan de slag gaan. Veelal zijn de aanbevelingen binnen enkele maanden opgevolgd. Aanbevelingen voor de gemeenten en de Regio (inkoop, contractbeheer en beleid) worden meegenomen in lokale en regionale overleggen en waar mogelijk uitgevoerd.

Aanbevelingen voor zorgaanbieders en gemeenten/Regio Gooi en Vechtstreek

Voor de gemeenten/Regio doen de toezichthouders aanbevelingen. De rode draad uit de aanbevelingen leest u hieronder.

Wat moet beter bij zorgaanbieders:

Aan sommige punten wordt al gewerkt, omdat ze eerder onder de aandacht zijn gebracht.

- De samenwerking van de Wmo-aanbieders met behandelaren (huisarts, specialisten, Geestelijke GezondheidsZorg (GGZ) en verslavingszorg).
- Aanscherpen van beleid en procedure Verklaring Omtrent gedrag (VOG) en diploma's in verband met fraudegevoeligheid en daarmee een risico voor veilige en kwalitatief goede ondersteuning.
- 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 een cliënt.

Aanbevelingen voor gemeenten/Regio:

Aan sommige aanbevelingen wordt al gewerkt, omdat ze eerder onder de aandacht zijn gebracht.

- Regel altijd aansluitend ondersteuning na opname in een verslavingskliniek, ggz-opname of na detentie.
- Streef naar een vaste consulent voor de cliënt.
- Zorg per gemeente voor een mogelijkheid om snel contact te krijgen met de Wmo-consulent.
- Maak zo nodig gebruik van een expert van de doelgroep bij (her)indicatie.
- Geef aanbieders meer inhoudelijke informatie (binnen de wettelijke grenzen) over de situatie van de cliënt waardoor deze het verhaal niet nogmaals hoeft te doen.
- Neem een vraag op over de woonsituatie bij elk gesprek over een (her)indicatie. Onderzoek of laat onderzoek doen bij twijfel over de woonsituatie (veilig, schoon, woonbestemming, koppelcontract begeleiding-wonen enz.).
- Schakel bij de (her)indicatie voor hulp bij het huishouden de expertise van de hulp bij huishouden in.
- Probeer de doorlooptijden te verkorten voor (her) indicatie-aanvragen.
- Ga na of in de gemeente voor de doelgroep jongeren met een beperking van 18 jaar en ouder voldoende passende activiteiten beschikbaar zijn. Deelname kan zwaardere hulp voorkomen.

Zorg uit persoonsgebonden budget (pgb)

De Wmo-toezichthouders organiseerden in 2024 twee informatiebijeenkomsten voor aanbieders die zorg verlenen vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). De boodschap was dat de kwaliteitseisen voor hen hetzelfde zijn als die van lokaal of regionaal gecontracteerde aanbieders. Zij zijn daarmee nu ook op de hoogte van de verantwoordelijkheid die zij hebben en de werkwijze van Wmo-toezicht.

Zorgfraude

De toezichthouder sloot dit jaar aan bij bovenregionale en landelijke overleggen over rechtmatigheid in het algemeen en over specifieke zorgaanbieders. Het doel was de krachten te bundelen om de aanbieders die frauderen met zorggeld, te (her)kennen en niet te contracteren.

Calamiteiten en geweldsincidenten

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten bij cliënten, die hulp krijgen vanuit de Wmo, te melden bij de Wmo-toezichthouder. Het aantal meldingen is jaarlijks vanzelfsprekend niet constant. In 2023 zijn zeven meldingen gedaan. In 2024 zijn acht meldingen gedaan. Het valt op dat meer aanbieders bellen om een gebeurtenis ter consultatie voor te leggen aan de Wmo-toezichthouder. Dat vinden wij een goede ontwikkeling. Bij alle meldingen heeft de toezichthouder opdracht gegeven aan de zorgaanbieder om zelfonderzoek te doen. Zij hebben vervolgens waar nodig verbetermaatregelen doorgevoerd in hun organisaties, met als doel om de kans op calamiteiten zo klein mogelijk te houden.

Jaarplan Wmo-toezicht

Wmo-toezicht behaalde in 2024 grotendeels de gestelde doelen. In 2024 zijn de rapportages per aanbieder openbaar gemaakt op de website van Wmo-toezicht (www.wmotoezichtgv.nl/contact). Hiermee wordt Wmo-toezicht nog transparanter voor inwoners én gemeenten. Landelijk is een model toetsingskader opgesteld. In onze regio zijn de toezichthouders daar meteen mee gaan werken.

U kunt alles gedetailleerd nalezen in het [Jaarverslag Wmo-toezicht 2024](#)

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top