



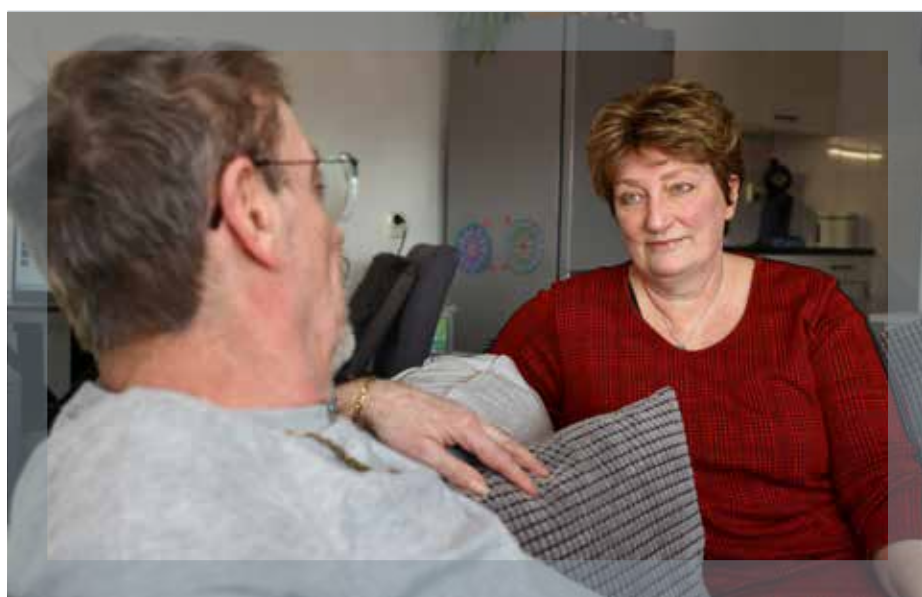
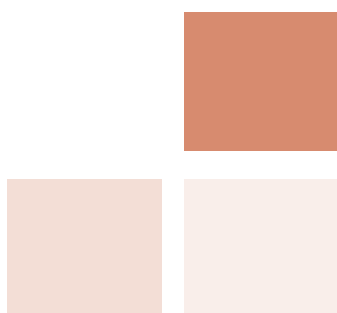
Wmo-toezicht

Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag Wmo-toezicht

Regio Gooi en Vechtstreek

2024



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	8		
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	10		
3.3 Typen onderzoek	10		
3.4 Stappen van een onderzoek door Wmo-toezicht	11		
4. Realisatie van jaarplan 2024	12		
4.1. Jaarplan 2024	12		
4.2 Realisatie	12		
5. Structurele en proactieve onderzoeken 2024	14		
5.1 Aantal zorgaanbieders	14		
5.2 Aantal onderzoeken in 2020-2024, exclusief reactieve onderzoeken	16		
5.3 Rapportage	17		
5.4 Beoordeling	17		
5.5 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 IGJ en reactie ministerie	26		
9.2 Verbetermaatregelen door het rijk en stand van zaken Gooi en Vechtstreek	26		
10. Jaarplan 2025	29		
10.1 Ambitie en doelen	29		
10.2 Concretisering doelen	29		
11. Deskundigheidsbevordering	32		
11.1 Regionaal	32		
11.2 Landelijk	32		
11.3 Scholing	32		
11.4 Certificering Regio	32		
12. Samenwerking	33		
12.1 Gemeenten	33		
12.2 Contractbeheer	33		
12.3 Sociale Recherche	33		
12.4 Wmo-toezichthouders uit andere regio's	33		
12.5 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	33		
12.6 Zicht op Zorgaanbieders	33		
12.7 GGDGHOR en Vereniging Nederlandse gemeenten (VNG)	34		
12.8 Samenwerkingspartners rechtmatigheid	34		
Samenvatting	35		

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 2025 (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 2023. 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 2024 van Wmo-toezicht. Sinds 2015 is de verantwoordelijkheid voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) bij de gemeenten belegd, inclusief het toezicht op de Wmo-zorgaanbieders. 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 Wijdmeren. 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 (onderdeel Wmo), het Uitvoeringsoverleg Gezondheid Zorg Maatschappelijke Ondersteuning (UO) met de teammanagers van o.a. de Wmo-consulenten, het Directie overleg Sociaal Domein (DO) met de directeurs van de gemeenten en het Portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein (PFHO) waarin de wethouders van de gemeenten zitting hebben. De jaarverslagen zijn te vinden op:

www.wmotoezichtgv.nl/contact/downloads/jaarverslagen



1. Woord vooraf

In 2024 hebben twee toezichthouders (1,2 fte) toezicht gehouden op regionaal gecontracteerde zorgaanbieders vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en beperkt op lokaal gecontracteerde en pgb-aanbieders (persoonsgebonden budget). Vanaf 2026 wordt structureel 2 fte opgenomen in de begroting van Regio Gooi en Vechtstreek. Tot die tijd is incidenteel budget beschikbaar gesteld om het aantal uur voor de uitvoering van Wmo-toezicht uit te breiden.

Voor Wmo-toezicht is het motto: 'Op weg naar beter'. Het gaat stap voor stap en gestaag in lijn met de regionale en landelijke ontwikkelingen. In het jaarplan 2024 waren twintig zorgaanbieders opgenomen voor een onderzoek.

De toezichthouder besliste welke aanbieders bezocht werden. Signalen, vragen en wensen van de gemeenten en van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer zijn meegenomen in de afwegingen. Het belangrijkste criterium is of een aanbieder de afgelopen drie of vier jaar nog niet aan beurt is geweest. Het jaarplan is altijd in potlood geschreven, omdat signalen en calamiteiten voorrang krijgen. Wmo-toezicht constateert dat de regionaal gecontracteerde zorgaanbieders zich lerend opstellen en zich gestimuleerd voelen door Wmo-toezicht om nog betere kwaliteit van zorg te leveren voor de inwoners samen met de gemeenten.

Het verslag over 2024 en de vooruitblik op 2025 geven u naar wij verwachten een duidelijk beeld van hoe Wmo-toezicht werkt. Wij houden in opdracht van de gemeenten zicht op de kwaliteit van de zorgaanbieders. Wij doen dat door controles en vooral door aanbieders te stimuleren om voortdurend te werken aan een betere kwaliteit. Allemaal met het doel om inwoners te ondersteunen bij zelfredzaamheid en participatie.



2. Op weg naar beter

2.1 Grondslag

De Wmo-toezichthouders houden toezicht op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), het landelijk toetsingskader en de eisen in de regionale en lokale contracten. Een Wmo-toezichthouder is toezichthouder zoals bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) met de bevoegdheden die daarbij horen, zoals 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 (Wmo 2015) staat over kwaliteit van zorg:

- 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 maatregel 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:
 - ledere 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 zijn hieronder toegelicht. In regio Gooi en Vechtstreek gaan we uit van vertrouwen en beoordelen dat op basis van gedrag. In de gesprekken met de aanbieder en alle betrokkenen steken de toezichthouders veel energie en de rapportage is kort en bondig. Onze wijze van toezicht stimuleert dat de impact van het toezicht begint bij de aankondigingsmail van de toezichthouder. De aanbieder komt dan al uit zichzelf in actie. De zelfscan die de aanbieder op verzoek van toezicht invult, geeft hieraan ook een impuls. Reflecteren, leren en ontwikkelen staat het hele traject van toezicht centraal. Op weg naar beter!

2.3 Gezond vertrouwen

De Wmo-toezichthouders 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 van zins 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. De Wmo-toezichthouders hebben een positieve insteek. Hiervoor wordt het theoretisch afwegingskader gezond 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. De toezichthouders zijn niet naïef en zijn dus ook alert op mogelijke onrechtmatigheden.

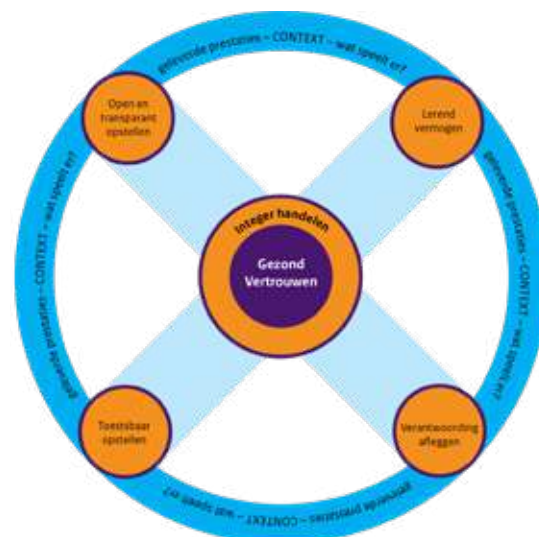
Bron:

[Afwegingskader
vertrouwen igj](#)

Wmo-toezicht verwacht van de zorgaanbieder het volgende gedrag:

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

Hierin zit ook een wederkerigheid. Ook de Wmo-toezichthouders moeten dit gedrag laten zien. Wordt het vertrouwen beschaamd, dan stellen de Wmo-toezichthouders zich anders op door het onderzoek te verdiepen, samen te werken met de sociale recherche, signalen met contractmanagers, teammanagers en consulenten te bespreken, beleidsadviseurs in te schakelen en zo nodig wethouders te informeren. De deuk in het vertrouwen is dus geen onderbuik gevoel, maar is concreet en zichtbaar gedrag van de zorgaanbieder.



2.4 Gesprek

De toezichthouders gaan ervan uit dat de zorgaanbieder wil blijven leren, betrokken, serieus en professioneel is en met hart en ziel de zorg levert aan onze inwoners.

Het goede gesprek met de zorgaanbieder en alle betrokkenen vinden de toezichthouders buitengewoon belangrijk. Door de gesprekken komt de aanbieder in beweging en begint het reflecteren en inzicht in verbetermogelijkheden. De Wmo-toezichthouders controleren de kwaliteit, maar ze doen meer. Ze stimuleren de zorgaanbieder om de kwaliteit te verbeteren. Als het nodig is eisen ze 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. Zij kunnen hierdoor heel praktisch en concreet verbeterpunten en kwetsbare onderdelen aanwijzen van de organisatie. Dit vinden de meeste zorgaanbieders positief aan het bezoek van de toezichthouders.

2.5 Actie en impact

De impact van Wmo-toezicht begint al bij de aankondiging van het toezicht. Elke aanbieder die zichzelf serieus neemt, gaat 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. De toezichthouders krijgen dat in de loop van het onderzoek vrijwel altijd in de gaten, vanwege de combinatie van documentenonderzoek en de bevindingen in de praktijk en de gesprekken met betrokkenen.

2.6 Zelfscan

De zorgaanbieder vult vooraf de door Wmo-toezicht ontwikkelde zelfscan in. De zelfscan is ingedeeld 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/zin), bij persoonsgebondenbudget (pgb) zorgaanbieders en bij aanbieders met een lokale 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 2024		
Type ondersteuning	Aantal aanbieders	Aantal indicaties
Hulp bij het huishouden	17	8.650
Individuele begeleiding	67	3.483
Dagbesteding	27	800
Beschermd wonen	2	182
Totaal	113	14.190

De cijfers zijn bij benadering, op een peildatum in december 2024. Er zijn inwoners met meerdere indicaties.

Alle gemeenten samen hebben ongeveer 150 pgb-aanbieders, waarvan ongeveer 75 een zzp'er of een organisatie en de overige is informeel aanbod, meestal de mantelzorger of familie.

Het aantal maatwerkovereenkomsten en raamovereenkomsten is voor alle gemeenten samen ongeveer twintig.

Tot slot zijn er nog enkele subsidierelaties van gemeente(n) met zorgaanbieders voor dagbesteding licht. Een deel van deze aanbieders 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 probleem bij de Wmo-consulent van de woongemeente. De consulent geeft een indicatie voor een bepaald soort hulp, een aantal uren en een bepaalde duur. De inwoner kiest een regionaal gecontracteerde aanbieder. De hulp gaat van start. De zorgaanbieder factureert bij de Regio. Pgb is 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 maatwerk- of raamovereenkomst 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 geweldsincident.

Bij de selectie van de structurele onderzoeken is het criterium dat een aanbieder niet eerder toezicht

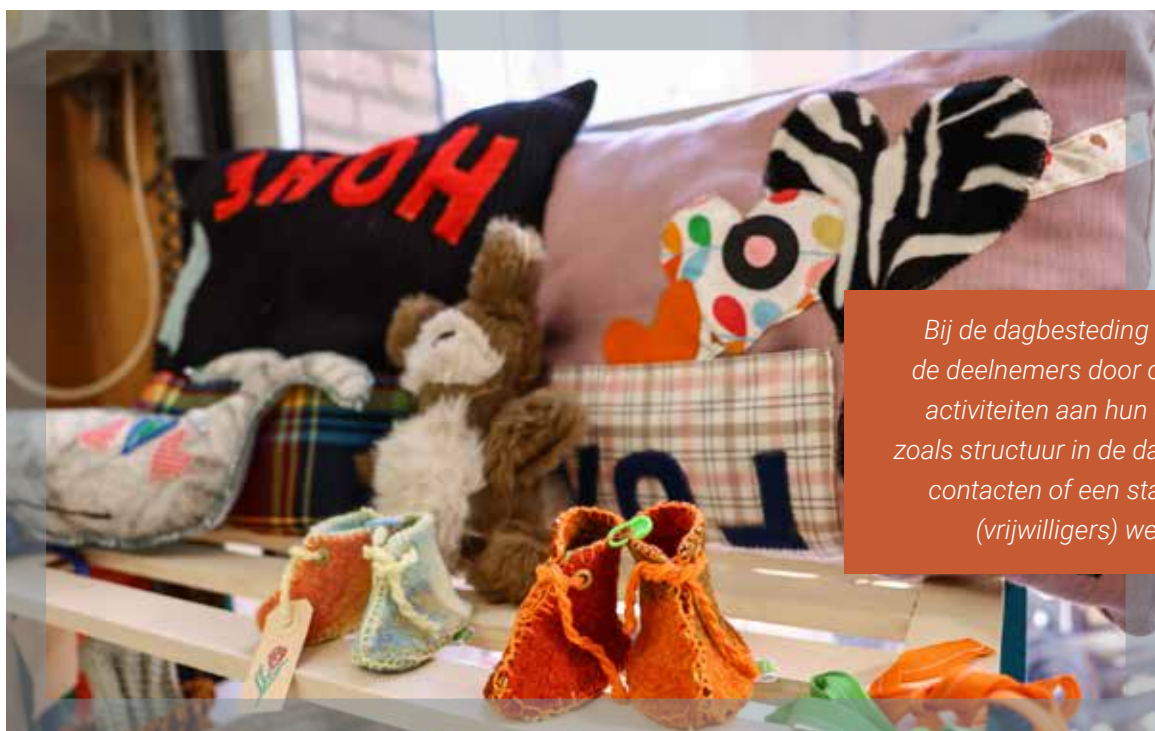
heeft gehad van de huidige toezichthouder(s). Bij een proactief onderzoek is de aanleiding een of meerdere signalen, waarbij twijfel is over de kwaliteit van zorg. Dat kan één ernstig signaal zijn of meerdere kleinere signalen. Reactief onderzoek wordt opgestart bij een melding van een calamiteit of een ernstig geweldsincident. Een zorgaanbieder is verplicht om hiervan melding te doen. De Wmo-toezichthouders bepalen of de aanbieder zelf onderzoek doet of dat de Wmo-toezichthouders het onderzoek op zich nemen. Doel is om de kans op herhaling te verkleinen. Het gaat niet om de schuldvraag.

3.4 Stappen van een onderzoek door Wmo-toezicht

Het onderzoek bij de zorgaanbieder bestaat uit een documentenonderzoek, inzien van de digitale systemen, locatiebezoek en uit gesprekken met in ieder geval management, kwaliteitsmedewerker, begeleiders, cliënten/deelnemers of vertegenwoordigers, consultants 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 vermoedens van onrechtmatigheid worden de contractmanagers, teamleiders van de Wmo-consulenten en de wethouders onmiddellijk ingeseind. Bij een vermoeden van onrechtmatigheden is ook contact met de sociale recherche.

De Wmo-toezichthouders stellen de rapportage op. Voor kleine verbeterpunten krijgt de aanbieder 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 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 2024

4.1 Jaarplan 2024

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 is het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg van regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders en lokaal maatwerk- en raamovereenkomsten. Het doel is opgesplitst in drie onderdelen. Achter elk onderdeel staat het resultaat:

Behaald	Loopt	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.		

Doel 1: 20 Wmo-toezichtonderzoeken

Onderzoek doen bij twintig zorgaanbieders.	Loopt
Voorlichting geven aan pgb-aanbieders over de kwaliteitseisen. Onderzoek bij signalen of vragen van gemeenten.	Behaald
De opvolging monitoren van de Wmo-toezicht aanbevelingen.	Behaald
Onderzoeken naar calamiteiten en geweldsincidenten, door de zorgaanbieder en/of Wmo-toezichthouder.	Behaald
Zorgaanbieders voorlichten over de plicht om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij Wmo-toezicht. Ook Wmo-consulenten hierover informeren.	Behaald

Doel 2: Professionaliseren Wmo-toezicht

Werken volgens het nieuwe landelijk toetsingskader.	Behaald
Actief openbaar maken van de rapportages per aanbieder op de website van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek.	Behaald
Nieuwe formats en werkwijze doorlopend toetsen op kwaliteit.	Loopt
Website updaten.	Loopt

Deskundigheidsbevordering, zoals deelname aan landelijk cursusaanbod via GGD/ GHOR en VNG en intervisie en via nieuwsbrieven kennis up to date houden.	
Inwerken van nieuwe Wmo-toezichthouders en al doende opstellen van een inwerkprogramma voor nieuwe toezichthouders.	
Differentiatie in de functie en taken binnen Wmo-toezicht. Functieprofiel voor junior en senior toezichthouder.	

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

Minimaal een keer per jaar regulier overleg met teamleiders en adviseurs kwaliteit en beleid van elke gemeente.	
Contact met consultants, bij elk onderzoek met enkele consultants en een keer per jaar in teamoverleg. Beantwoorden van vragen van consultants.	
Jaarlijks een bijpraatafspraak met wethouder elke gemeente.	
Doorlopend informeren van en afstemmen met de afdelingen inkoop en contractbeheer en beleid en bestuur van de Regio.	
Afbakenen bevoegdheden en taken van Wmo-toezicht en de regionale afdeling inkoop en contractbeheer	
Deelname aan vier landelijke bijeenkomsten van de Wmo-toezichthouders.	
Intervisie vier maal per jaar met andere Wmo-toezichthouders.	
Met Wmo-toezicht regio's Utrecht en Flevoland en eventueel andere regio's gezamenlijke jaarplanningen afstemmen en samen onderzoek doen.	



5. Structurele en proactieve onderzoeken 2024

5.1. Aantal zorgaanbieders

In regio Gooi en Vechtstreek zijn ongeveer negentig regionaal gecontracteerde aanbieders voor maatschappelijke ondersteuning. In 2024 zijn enkele aanbieders failliet gegaan. Van één aanbieder zijn de cliënten overgeplaatst, vanwege zorgelijke uitkomsten van onderzoeken door onder andere de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over dienstverlening en rechtmatigheid. Het betrof voornamelijk zorg van uit de zorgverzekeringswet (zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor onze inwoners is de zorgcontinuïteit niet in gevaar geweest. Op individuele Wmo-clënten is extra gelet door de Wmo-consulenten. De Wmo-toezichthouders sluiten in dergelijke situaties aan bij regionale en landelijke onderzoeken naar en overleggen over deze aanbieders. De focus van Wmo-toezicht ligt dan bij het toezien in de eerste plaats op de veiligheid van de cliënten. Daarnaast op de andere eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de ondersteuning en de organisatie.

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	17
Proactief	2
Totaal	19

Structurele en proactieve onderzoeken naar type dienstverlening	
Soort voorziening	Aantal zorgaanbieders
Hulp bij het huishouden	5
Individuele begeleiding	7
Individuele begeleiding en begeleid wonen*	3
Individuele begeleiding en safe house*	1
Hulp bij het huishouden en ambulante individuele begeleiding	0
Dagbesteding	0

Dagbesteding en ambulante individuele begeleiding	3
Beschermd Wonen	0
Vervoer	0
Hulpmiddelen	0
Totaal	19

**Wonen (begeleid wonen of een safe house) is geregeld via een maatwerk- of raamovereenkomst met de gemeente of door een indicatie individuele begeleiding via het regionale contract. De cliënten betalen huur en dragen bij aan kosten voor maaltijden. In tegenstelling tot beschermd wonen is er geen 24/7 ondersteuning beschikbaar. Safes houses en begeleid wonen zijn niet regionaal ingekocht. Deze vier aanbieders hebben ook cliënten met alleen een indicatie voor individuele begeleiding.*



Locatiebezoek

De Wmo-toezichthouder bezocht achttien aanbieders op hun kantoorlocatie voor een gesprek over de organisatie, beleid en kwaliteit met directie, kwaliteits- en beleidsadviseur en soms andere medewerkers. Eén aanbieder heeft geen kantoorlocatie. Het gesprek was daarom in het Regiokantoor. De toezichthouder bezoekt altijd van aanbieder met dagbestedingen alle locaties met Wmo-cliënten. In 2024 waren het zestien dagbestedingslocaties van drie verschillende aanbieders.

Bezochte locaties	Aantal
Kantoren	18
Dagbestedingen	16
Beschermd wonen	0
Begeleid wonen*	3
Safe houses	2
Totaal	39

* via een maatwerkovereenkomst of raamovereenkomst van een gemeente, voor begeleid wonen is geen regionaal contract.

5.2. Aantal onderzoeken 2020-2024, exclusief reactieve onderzoeken

In 2024 is een aanbieder minder bezocht dan in de jaren daarvoor, omdat het proces van het openbaar maken van de rapportages meer tijd kost. Ook zijn dubbel zoveel locaties bezocht. In 2020 zijn meer aanbieders bezocht, omdat het onderzoek toen nog eenvoudiger was.

Aantal onderzoeken 2020-2024, exclusief reactieve onderzoeken	
Jaar	Aantal
2020	25
2021	20
2022	20
2023	20
2024	19
Totaal	105

5.3. Rapportage

In 2023 zijn in de rapportage per aanbieder onderdelen toegevoegd, die de aanbieder mag invullen: 'wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten/deelnemers merken.' De toezichthouders 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 door de toezichthouders en de aanbieder. Aanbieders krijgen de gelegenheid om feitelijke onjuistheden aan te geven. Sinds 2024 mogen aanbieders ook een zienswijze toevoegen. Herstelaanbod doet de toezichthouders voor punten die binnen enkele weken aangepast kunnen worden, zoals de klachtenregeling voor cliënten op de website plaatsen.

Sinds 2023 staan in de rapportage per aanbieder alle locaties van de aanbieder, 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 gemeenten.

In 2024 is nog een onderdeel toegevoegd. Aanbieders mogen aangeven of ze bezwaar hebben tegen openbaarmaking van de rapportage. Geen enkele aanbieder heeft bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking.

5.4 beoordeling

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 fundamentele tekortkomingen. Uit de tabellen blijkt dat 'voldoet niet' alleen voorkomt bij pgb aanbieders en aanbieders met een maatwerkcontract.

De Wmtoezicht-houders bezoeken de woonlocaties en dagbestedingslocaties van zorgaanbieders. Ze beoordelen of de locaties veilig, schoon en leefbaar zijn en of ze passen bij het gebruiksdoel.



Beoordeling structurele en proactieve onderzoeken zorgaanbieders per jaar						
Beoordeling	2020	2021	2022	2023	2024	Totaal
Voldoet geheel	2	2	4	5	3	16
Voldoet deels	21	16	15	15	16	84
Voldoet niet	2	2*	1*	0	0	5
Totaal	25	20	21	20	19	105

*pgb

5.5 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-toezichthouders 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 nemen ze indien mogelijk ter harte.





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 geweldsincident. Een zorgaanbieder is verplicht om dit binnen drie werkdagen te melden bij Wmo-toezicht. Bij zeer ernstige situaties, waarbij een inwoner overlijdt, stelt de toezichthouder de wethouder zo spoedig mogelijk op de hoogte. De teamleider van de Wmo-consulenten wordt van elke calamiteit of geweldsincident 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 zelf 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 van de Wmo-consulenten op de hoogte gesteld.

6.2 Aantal meldingen

In 2024 zijn acht meldingen van een calamiteit gedaan.

Het valt op dat aanbieders in 2024 vaker belden voor overleg om te bespreken of een gebeurtenis meldenswaardig is. De kennis over de meldplicht is toegenomen. 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 deskundigheidsbevordering 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 geweldsincident 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. Deels is het oplossen hiervan de verantwoordelijkheid van de aanbieder zelf. Maar de toezichthouder kan hier ook een rol in spelen. In 2025 komen de toezichthouders met een aantal adviezen en tools voor de aanbieders.

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

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	Een melding bleek niet de meldplicht te vallen.
2023	7	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.
Totaal	25	

6.3 Stimuleren van melden

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

- Bij elk toezicht is de aanbieder geïnformeerd over de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en geweldsincidenten.
- 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 suicidepreventie en kennis over bepaald gedrag of een bepaalde ziektebeeld en de bijbehorende risico's.
- Alle teams van Wmo-consulent 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.

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)'



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

Risico's voor de cliënt en de begeleider inventariseren en anticiperen op mogelijke escalaties.

Deskundigheidsbevordering structureel organiseren, oog hebben voor de betaalbare mogelijkheden

Samenwerking met de consultants, met name de verwachtingen over en weer uitspreken en vertrouwen hebben in elkaars professionaliteit en goede bedoelingen voor de cliënt.

Op organisatieniveau en op begeleidersniveau oog hebben voor een gezonde balans tussen afstand en nabijheid in de relatie begeleider/hulp en cliënt.

Wat moet beter volgens de toezichthouders

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 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

- Regel altijd aansluitend ondersteuning opname in een verslavingskliniek, ggz-opname 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 het 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.

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.
- De kwaliteit van de ondersteuning.
- Keurmerk en kwaliteitshandboek.

Wij gaan aan de slag met

- De aanbevelingen van de toezichthouders.
- Bepaalde protocollen en de implementatie daarvan.
- Proactiever contact houden met de Wmo-consulent.

Wij gaan aan de slag met

- De ondersteuning wordt nog beter.
- Soms niets, omdat het over zaken gaat die achter de schermen beter geregeld gaan worden.

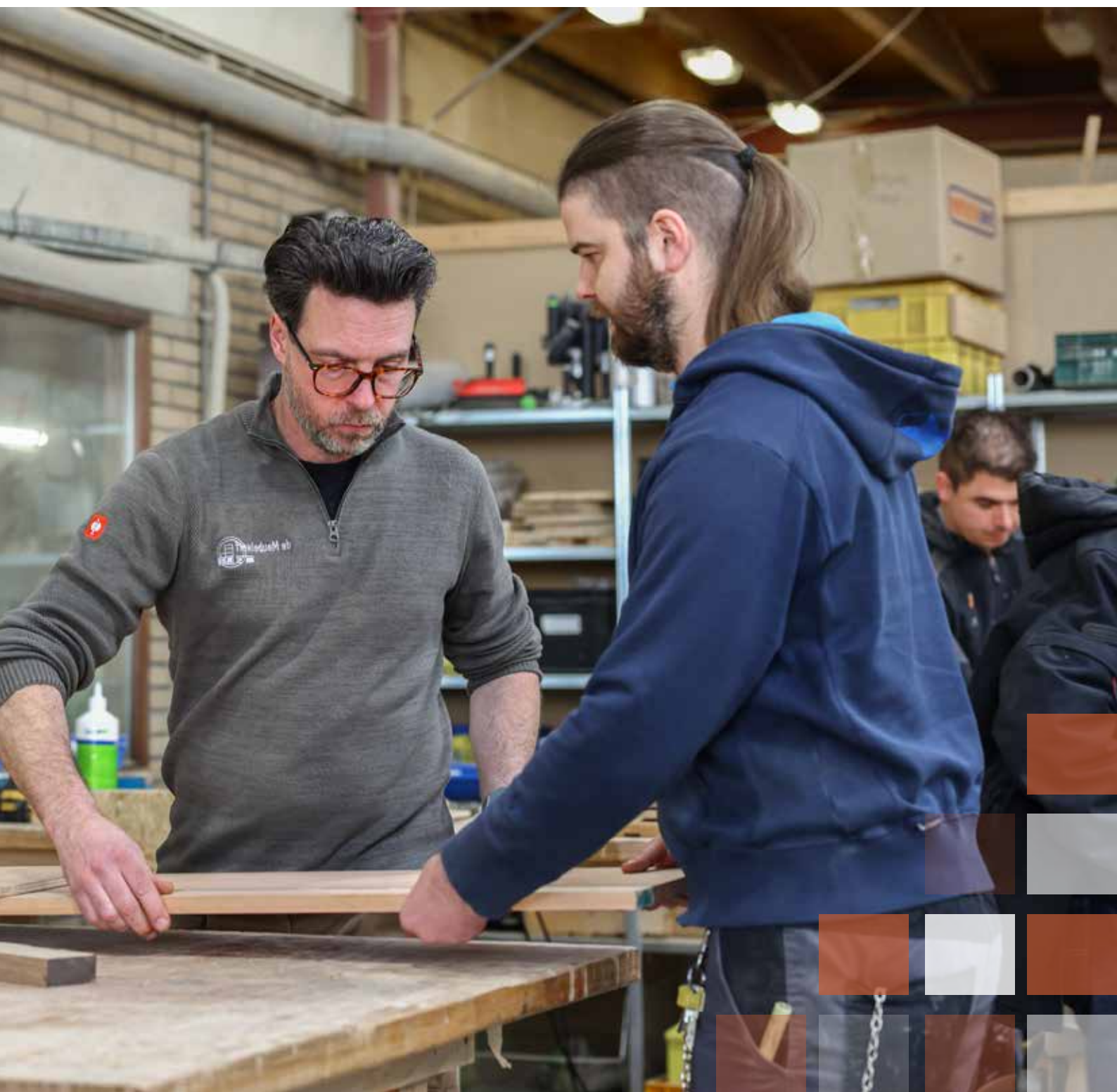
8. Toezicht loont

De meerwaarde en de opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit zijn niet in financiële cijfers of andere harde data uit te drukken. Maar zachtere 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 voeren open en eerlijke gesprekken met zorgaanbieders, waarin aanbieders gestimuleerd worden om (nog meer) aan de slag 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 helpt voorkomen dat malafide zorgaanbieders gecontracteerd worden door mee te kijken bij nieuwe inschrijvingen.
- De toezichthouders onderzoekt 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 adviseert consumenten bij pgb en maatwerkovereenkomsten.
- Er wordt meegekeken met 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 contractbeheer. We stellen ons allemaal lerend op. Hiermee geven gemeenten en Regio het goede voorbeeld.
- Hiaten in het zorgaanbod worden geconstateerd.
- De toezichthouders krijgt door de onderzoeken zicht op het indicatieproces bij de gemeenten en adviseert 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/ 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 toezichthouder werkt vanuit de Wmo en schenkt daarom veel aandacht aan het perspectief van de inwoner: o.a. veiligheid, wensen, respect, medezeggenschap, privacy, effectieve en efficiënte hulp.

- Conclusies worden getrokken op basis van documenten en gesprekken met inwoners, consultants, medewerkers aanbieders. Dit zorgt voor een compleet beeld.
- De toezichthouders komen op de locatie(s) van de aanbieder en ziet en hoort hoe de praktijk er uitziet.
- De Wmo-toezichthouder kwaliteit in regio Gooi en Vechtstreek doet onafhankelijk en praktijkgericht onderzoek, mogelijk gemaakt door bevoegdheden als toezichthouders doen en de positionering in de Regio.
- De zorgaanbieder moet calamiteiten en geweldsincidenten melden bij de toezichthouders. Daarna doet de zorgaanbieder in opdracht van toezichthouder een onderzoek met als doel om ervan te leren. Hierdoor verbetert de kwaliteit van de zorgaanbieder. De toezichthouders zien hierop toe.



9. Professionalisering

9.1 Onderzoek IGJ en reactie ministerie

Jaarlijks doet de IGJ (inspectie Gezondheidszorg Jeugd) onderzoek naar de kwaliteit van Wmo-toezicht. Al acht jaar lang concludeert de IGJ dat gemeenten het toezicht onder de maat inrichten. De IGJ ziet in het landelijk onderzoek naar de kwaliteit van Wmo-toezicht over 2023 naast ontwikkelpunten ook positieve ontwikkelingen. Een deel van de gemeenten heeft het toezicht goed geregeld en de toezichthouders daar zijn professioneel. De IGJ heeft in het verslag van het onderzoek over 2023 ook good practices opgenomen, waaronder één uit regio Gooi en Vechtstreek over het jaarlijkse gesprek van de Wmo-toezichthouder met de wethouder van elke gemeente. De staatssecretaris heeft in 2023 verbetermaatregelen aangekondigd, zie onderstaand overzicht. De nadere uitwerking en financieel faciliteren heeft vanwege het demissionaire kabinet vertraging opgelopen. Het kabinet is in december 2024 gekomen met een kamerbrief over Wmo, met een paragraaf over Wmo-toezicht. Landelijk en ook in regio Gooi en Vechtstreek zijn de toezichthouders ondanks de vertraging landelijk aan de slag gegaan. In paragraaf 9.2 een overzicht van de stand van zaken van de plannen uit de kamerbrief van 2022 en van 2024.

9.2 Verbetermaatregelen door het rijk en stand van zaken Gooi en Vechtstreek

De stand van zaken in regio Gooi en Vechtstreek staat in de kaders in kleuren en opmerkingen aangegeven. In regio Gooi en Vechtstreek lopen we op slechts een punt niet in de pas. We hebben geen recent regionaal beleid voor Wmo-toezicht. Met het regionale plan voor de aanpak van zorgfraude is in een deel van het beleid voorzien.

Kamerbrief 2022/2023

De Kamerbrief [Voortgangsbrieven Wmo 2015](#) gaat over het steviger wettelijk verankeren van het gemeentelijk toezicht langs de volgende lijnen:

Geheel behaald	Deels behaald	Niet behaald
----------------	---------------	--------------

Nr.	Speerpunt	Status
1.	Het creëren van waarborgen voor onafhankelijkheid van het toezicht:	
	+ De toezichthouder bepaalt zelf bij welke aanbieders onderzoek gedaan wordt.	
	+ De toezichthouder is onafhankelijk gepositioneerd direct onder de directeur van Regio Gooi en Vechtstreek.	
	+ Twee toezichthouders sinds medio oktober 2023.	
	+ Wmo-toezicht legt verantwoording af aan colleges en raden door en jaarverslag.	

■	De verplichting voor gemeenten om toezichtbeleid te formuleren op basis waarvan de Wmo-toezichthouder een werkplan opstelt.	
	+ De toezichthouder maakt een jaarplan/werkplan.	
	- Er is geen recent beleid lokaal/regionaal geformuleerd.	
	- Er is geen aparte beleids capaciteit voor Wmo-toezicht. Wmo-toezichthouders pakken beleid zelf op.	
■	Transparantie in het toezichtbeleid met de verplichting in beginsel zoveel mogelijk toezichtrapportages openbaar te maken, tenzij zwaarwegende omstandigheden daaraan in de weg staan.	
	+ De toezichthouder is transparant in de wijze waarop het onderzoek wordt uitgevoerd.	
	+ De processen, procedures en de termijnen die de toezichthouder hanteert zijn conform de eisen voor openbaar maken.	
	+ De rapportages per aanbieder zijn openbaar.	
■	De mogelijkheid onderzoeken om het college van B&W te verplichten (in beginsel) opvolging te geven aan aanbevelingen uit rapportages van de toezichthouder.	
	+ De monitoring van de opvolging van de aanbevelingen doet de toezichthouder.	
	+ De inkoop van zorg in natura (zin) is regionaal/alle gemeenten samen. Als handhaving aan de orde is dan gebeurt dat regionaal. Voor Wmo-toezicht is dat bij gecontracteerde aanbieders nog niet voorgekomen. Bij pgb aanbieders is de afgelopen jaren enkele keren geadviseerd om niet meer in zee te gaan met de aanbieder. Deze aanbeveling is door de gemeenten opgevolgd.	
	+ De lijnen tussen toezichthouder, gemeenten en Regio zijn kort.	
2.	Het opstellen en (laten) uitvoeren van een stimulerings- en implementatieprogramma gericht op de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het Wmo-toezicht.	
	De rijksoverheid gaat dit programma opstellen. Het is nog onbekend wat dit programma gaat inhouden. De ervaring leert dat dit soort programma's vanuit het rijk, vaak bestaan uit faciliteren van deskundigheidsbevordering, intervisie, handreikingen, samenwerkingen stimuleren, opbrengsten en effecten onderzoeken.	

	+ Wij kunnen ons voordeel hiermee doen.
	+ Voor het opstellen van een nieuw landelijk toetsingskader is budget beschikbaar gesteld door het Rijk aan de GGD/GHOR. De toezichthouder van Regio Gooi en Vechtstreek heeft hier aan deelgenomen.
3.	Het nader bepalen van het gewenste schaalniveau voor de Wmo-toezichthouder.
	Regio Gooi en Vechtstreek voldoet, omdat Wmo-toezicht al op regionaal niveau is geregeld. De keuze van regio Gooi en Vechtstreek is conform de eisen die gesteld gaan worden. De rijksoverheid maakt zich vooral zorgen over het op te kleine schaal organiseren van Wmo-toezicht.

In december 2024 is een [Kamerbrief ambities Wet maatschappelijke ondersteuning](#) verschenen over het toekomstbestendig maken van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de uitvoering. De opmerkingen in de Kamerbrief van december 2024 over de kwaliteit van Wmo-toezicht zijn identiek aan die uit eerdere Kamerbrieven. Twee punten zijn nieuw:

1. In het eerste kwartaal van 2025 komt een wetsvoorstel over de versterking, de organisatie en de samenwerking tussen de gemeenten. De onafhankelijkheid, transparantie en schaalgrootte worden verankerd in de wet.
2. Het beloofde stimuleringsprogramma wordt in 2025 uitgevoerd door de GGDGHOR en de VNG. Vooruitlopend daarop heeft een landelijke werkgroep een nieuw model landelijk toetsingskader opgesteld.

Dit tweede punt doet recht aan de werkgroep met toezichthouders, waaronder een toezichthouder uit Gooi en Vechtstreek, die niet gewacht hebben op het Rijk, maar een model landelijk toetsingskader hebben opgesteld en gepresenteerd aan de Wmo-toezichthouders. Regio Gooi en Vechtstreek heeft dit model al in gebruik genomen, net als enkele andere regio's en gemeenten.





10. Jaarplan 2025

10.1 Ambitie en doelen

Voor 2025 is de ambitie uitgebreid met lokaal gesubsidieerd en gemeentelijk aanbod. De doelen zijn vrijwel identiek aan die van 2024, maar vanzelfsprekend geconcretiseerd voor 2025. 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 driedelig. Ten eerste twintig 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 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: Twintig Wmo-toezichtonderzoeken uitvoeren.

Onderzoek doen bij twintig zorgaanbieders.

Voorlichting geven aan pgb-aanbieders over de kwaliteitseisen.

Werkproces opstellen voor selectief onderzoek bij pgb-aanbieders en uitvoeren.

De opvolging monitoren van de Wmo-toezicht aanbevelingen aan de zorgaanbieders.

Onderzoek doen naar calamiteiten en geweldsincidenten bij meldingen, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.

Onderzoek doen bij Wmo-aanbod van gemeenten (bijv. buurtteam, begeleidingsteam).

Doel 2: Professionaliseren Wmo-toezicht.

Werken volgens het vastgestelde nieuwe landelijk toetsingskader.

Kwaliteitshandboek voor Wmo-toezicht opstellen.

Factsheets, formats en andere documenten herzien.

Website updaten.

Deskundigheidsbevordering Deelname aan landelijk cursusaanbod via GGD/GHOR en VNG en intervisie en via nieuwsbrieven kennis up to date houden.

Inwerkprogramma opstellen voor nieuwe toezichthouders

Inwerken van nieuwe Wmo-toezichthouder.

Zorgaanbieders stimuleren om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij Wmo-toezicht. Deskundigheid bevorderen van zorgaanbieders over meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht door middel van een factsheet, een filmpje en informatiebijeenkomst.





Doel 3: Samenwerking intensiveren met gemeenten en met Wmo-toezichthouders in het land, Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ) en landelijke partners rechtmatigheid.

Minimaal één keer per jaar regulier overleg met teamleiders en kwaliteit en beleid van elke gemeente.

Contact met consultants, op hun verzoek en één keer per jaar in teamoverleg.

Jaarlijks een bijpraatafspraak met wethouder van elke gemeente.

Doorlopend informeren van en afstemmen met de afdelingen inkoop en contractbeheer en beleid en bestuur van de Regio.

Afbakenen bevoegdheden en taken van Wmo-toezicht en de regionale afdeling inkoop en contractbeheer

Afstemmen en informatie uitwisselen met lokale collega's (bijvoorbeeld beleidsadviseurs) over projecten op het gebied van rechtmatigheid.

Deelname aan landelijke bijeenkomsten van de Wmo-toezichthouders. Ongeveer vier keer per jaar.

Intervisie met andere Wmo-toezichthouders, ongeveer vier keer per jaar.

Met Wmo-toezicht regio's Utrecht en Flevoland en eventueel andere regio's gezamenlijke jaarplanningen afstemmen en samen onderzoek doen.

Deelname aan landelijke werkgroepen.

Op casusniveau overleg met landelijke partners rechtmatigheid en periodieke regionale overleggen van eigen regio en buurregio's

Plan van aanpak opstellen samen met gemeenten en Regio voor inventarisatie en informatie verzamelen over woonlocaties (niet zijnde Beschermd Wonen) van zorgaanbieders. Uitvoeren van het plan.

11. Deskundigheidsbevordering

11.1 Regionaal

Wmo-toezicht volgt bij professionalisering de lijn van de landelijke ontwikkelingen, in een tempo die haalbaar is met de huidige formatie. 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-toezichthouder neemt sinds eind van 2021 deel aan een landelijke intervisiegroep met Wmo-toezichthouders. Deze groep kwam in 2024 vier maal digitaal bijeen. De toezichthouder is ook aanwezig bij de landelijke bijeenkomst van Wmo-toezichthouders, vier maal per jaar (live of digitaal). Het zijn altijd informatieve bijeenkomsten. Door de toezichthouder is deelgenomen aan de werkgroep Toetsingskader met als resultaat een nieuw model landelijk toetsingskader. Enkele keren per jaar is de toezichthouder digitaal aanwezig bij het provinciaal overleg Midden Nederland over toezicht op rechtmatigheid.

11.3 Scholing

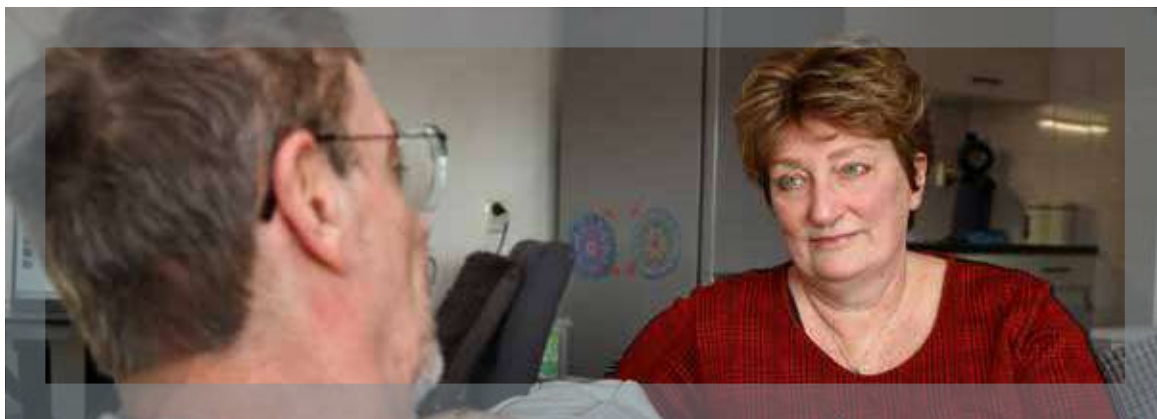
- 2024: 30 september: VNG landelijke dag Aanpak Zorgfraude met Jolanda van Boven (jurist) en Bas Wijnen.
- Diverse webinars over toezicht kwaliteit en rechtmatigheid.

11.4 Certificering Regio

De afgelopen periode is Regio Gooi en Vechtstreek gecertificeerd voor ISO 9001-2015 voor die afdelingen die direct diensten verlenen aan inwoners zoals: Jeugd en Gezin, RBL, Urgentiebureau, GGD en Veilig Thuis.

Met het behalen van dit certificaat toonde de Regio aan die kwaliteit te leveren die van ons wordt geëist en dat de organisatie in staat is processen, producten en diensten continu te evalueren en te verbeteren.

Het Wmo-toezichtproces is in 2021 al beschreven in het kader van deze certificering. De komende jaren wordt volop ingezet op de zogenaamde rechtsmatigheidsverklaring. Hiermee tonen we aan dat wij ook op verantwoorde wijze omgaan met de ons ter beschikking gestelde middelen.



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.

12.2 Contractbeheer

Maandelijks hebben de contractmanagers een overlegmoment. Enkele keren per jaar neemt de toezichthouder deel. De contacten met Inkoop en Contractbeheer zijn verder doorlopend, afhankelijk van vragen over en weer.

12.3 Sociale recherche

De sociaal rechercheurs houden zich voornamelijk bezig met de Participatiewet. Voor toezicht op rechtmatigheid van Wmo-zorgaanbieders is het laatste jaar meer aandacht. De toezichthouders spreken elkaar bij een vermoeden van onrechtmatig handelen van een zorgaanbieder. De sociaal rechercheurs acteren altijd op vragen en verzoeken van de wmo-toezichthouder.

12.4 Wmo-toezichthouders uit andere regio's

In 2024 hebben de Wmo-toezichthouders een toezicht samen met GGDrU (regio Utrecht) gedaan. Zij hebben afzonderlijke rapportages gemaakt. Ook is contact onderhouden met GGDrU en Flevoland over het jaarplan. Dit 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 toezichthouder van Gooi en Vechtstreek heeft enkele beginnende toezichthouders op weg geholpen. Ook is een toezichthouder uit een andere regio meegelopen met een toezichtbezoek.

12.5 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De Wmo-toezichthouders werken ook 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 2024 is samengewerkt bij een calamiteit en is informatie uitgewisseld over lopende onderzoeken.

12.6 Zicht op Zorgaanbieders

De Wmo-toezichthouder is contactpersoon voor het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ). Ook de sociale rechercheurs van Gooise Meren zijn contactpersonen. Afsproken is dat lokaal een collega aanspreekpunt is voor de toezichthouder. De procedure rondom communicatie en acties naar aanleiding van een verzoek van het IKZ zijn in 2022 vastgelegd samen met gemeenten. Enkele keren is als reactie op een verzoek van het IKZ lokaal extra kritisch gekeken naar de indicatie(s) bij een aanbieder. In 2024 is het dashboard Zicht Op Aanbieders ontwikkeld door de Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA), de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ) en het InformatieKnooppunt Zorgfraude (IKZ). Openbare informatie wordt hier verzameld en beschikbaar gesteld aan toezichthouders. De wens is om dit instrument ook open te stellen voor inkoop- en contractmanagers. Hiervoor is een wetswijziging nodig.



12.7 GGDGHOR en Vereniging Nederlandse gemeenten (VNG)

De toezichthouder werkt samen met de Wmo-toezichthouders kwaliteit die aangesloten zijn bij het platform GGD/GHOR kennisnet. Vier keer per jaar is een bijeenkomst (live of digitaal). In deze groep worden thema's uitgediept in werkgroepen (zie ook hoofdstuk 10). De VNG richt zich vooral op rechtmatigheid bij Wmo-toezicht. Sinds de landelijke ontwikkelingen trekken de GGDGHOR en de VNG meer met elkaar op.

12.8 Samenwerkingspartners rechtmatigheid

Dit jaar was extra aandacht voor de link tussen Wmo-toezicht kwaliteit en rechtmatigheid. 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 te bundelen om de aanbieders die frauderen met zorggeld, te (her)kennen en niet te contracteren.



Samenvatting

Het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders is gemandateerd aan de Regio. Eén toezichthouder werkt 32 uur in de week. Sinds medio oktober 2023 is een tweede toezichthouder aangesteld voor 12 uur per week. Zij is december 2024 met pensioen gegaan. Een opvolger is ondanks actieve werving pas in het eerste kwartaal 2025 gevonden.

De kwaliteit van de ondersteuning door de Wmo-zorgaanbieders was in 2024 bij alle onderzochte aanbieders (groten-)deels op orde. De aanbevelingen van de Wmo-toezichthouder 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 let de Wmo-toezichthouder op alle andere kwaliteitseisen van de organisatie en de beroepskrachten.

De meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht zijn niet hard, maar zeker aantoonbaar. Het toezicht blijkt tijdens het hele toezicht traject effect te hebben op de motivatie van de zorgaanbieders om de kwaliteit te verbeteren.

De openbaarmaking van de rapportages per aanbieder is in 2024 gerealiseerd. De rapportages zijn te vinden op de website van 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 2024
Regio Gooi en Vechtstreek

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



Marjet van Elten

wmotoezicht@regiogv.nl

06-20646219

www.wmotoezichtgv.nl

Kenmerk DOC-25009705