



JAARVERSLAG 2022

Regionaal Toezicht Wmo

December 2022

Y. Visser
C. Doornbos

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Kader	2
3. Regio Westfriesland	3
4. Onderzoeken	4
4.1 Structureel onderzoek	4
4.2 Heronderzoek	6
4.3 Signaal gestuurd onderzoek	6
4.4 Calamiteitenonderzoek	8
5. Evaluatie doelen 2022	9
6. Constateringen bij de aanbieder	10
6.1 Trend in constatering	10
6.2 Unieke constatering	10
7. Aanbevelingen regio Westfriesland	10
8. Belemmeringen uitvoering Toezicht Wmo	11

1. Inleiding

“Toezicht is het verzamelen van de informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren” (VNG, 2020).

Voor u ligt het jaarverslag Toezicht Wmo 2022. In dit jaarverslag krijgt u een beeld van de activiteiten van de regionale toezichthouders Wmo. Zij toetsen de kwaliteit van de ondersteuning van de aanbieders in Westfriesland. Dit betreft voornamelijk de door de gemeenten gecontracteerde hoofdaanbieders (ook Zorg In Natura - ZIN). Daarnaast worden ook Persoonsgebonden Budget (ook PGB) aanbieders en aanbieders die via een losse maatwerkconstructie werkzaam zijn (incidenteel) getoetst.

In dit jaarverslag wordt teruggekeken op de thema's 'Beschermd Wonen en Persoonsgebonden Budget' (BW en PGB) en de opgestelde doelen vanuit 2021. Eveneens wordt stilgestaan bij de uitdagingen van het afgelopen jaar. Wij vertrouwen erop dat dit verslag een goed beeld geeft van de geboekte resultaten en inspanningen en wensen u veel leesplezier.

2. Kader

Artikel 6.11, eerste lid van de Wmo 2015 luidt: “Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.”

Dit artikel vormt de wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak van de gemeente op de Wmo 2015. Het toezicht op de naleving van de Wmo 2015 omvat de bij en krachtens de Wmo 2015 gestelde regels. Ten eerste zijn dit de regels uit de Wmo 2015 zelf. Ten tweede zijn dit de regels die in gemeentelijke verordening Wmo 2015 zijn opgenomen. En ten derde vallen de voorwaarden die het college ter voldoening aan de wettelijke regels en verordeningen in overeenkomsten met aanbieders heeft opgenomen onder deze toezichthoudende taak.

Documenten die van belang zijn voor de taken en functie van de toezichthouder zijn:

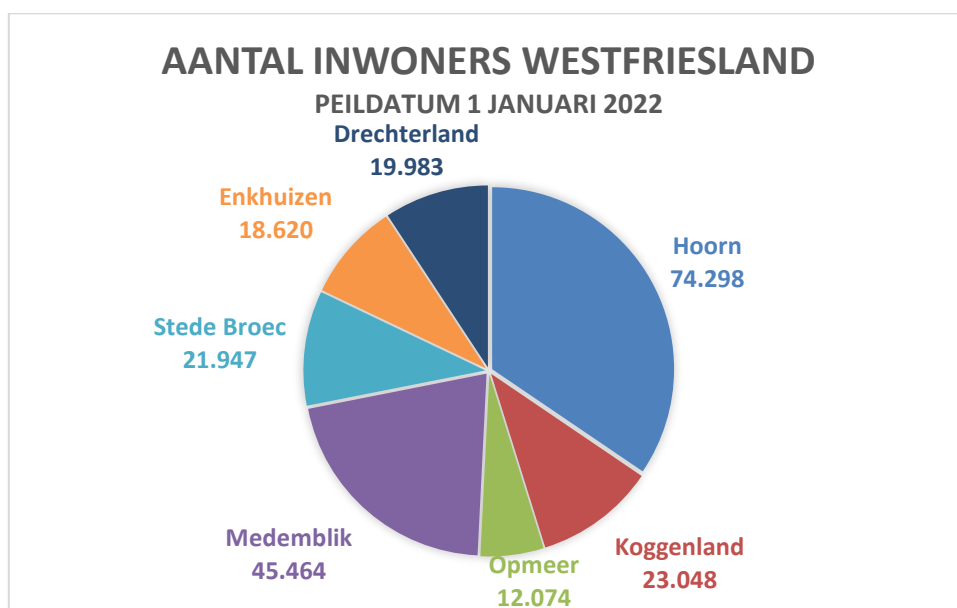
- Wmo 2015
- Toezichthouder Sociaal Domein (2015)

- Regionaal Wmo toezicht- naar verder doorontwikkeling- (2018)
- Offerteaanvraag Wmo Westfriesland (2019)
- Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis (2019)
- Toetsingskader Wmo toezicht West-Friesland met indicatoren (2022)
- Calamiteitenprotocol in concept
- Dienstverlening overeenkomst (2022)
- Geldende WF7 gemeentelijke verordeningen

3. Regio Westfriesland

Zoals in de inleiding staat beschreven wordt in dit verslag specifiek ingezoomd op aanbieders die beschermd wonen of beschermd thuis bieden via ZIN of PGB. Voor een goed beeld volgt eerst een overzicht van de regio, haar inwoners per gemeente en het aantal gecontracteerde Wmo voorzieningen in die regio:

Figuur 1 ▼ aantal inwoners per gemeente



In totaal zijn er 75 gecontracteerde Wmo aanbieders (peildatum november 2022). Binnen deze groep zijn 13 aanbieders actief op het thema “beschermd wonen” en/of “beschermd thuis”(BW/BT). Dit jaar richten wij ons op de aanbieders van beschermd wonen. Met uitzondering van één PGB aanbieder die beschermd thuis biedt. Binnen dit thema zijn 83 actieve (unieke) cliënten geplaatst (peildatum november 2022). In onderstaande tabel vindt u een overzicht van het aantal cliënten per aanbieder, onderverdeeld naar de wijze van verkrijging (ZIN of PGB).

Tabel 1 ▼ cliënten per aanbieder en thema (peildatum november 2022)

	Aanbieders ZIN-BW	Aantal	Aanbieders ZIN-BT	Aantal	SVB -PGB BW	Aantal
1	Accuraat	4	De hoofdtrainer	1	Elsenburg	1
2	Danseuse	1	GGZ-NHN	2	Danseuse	1
3	De Heeren van Zorg	10	Phase 01 Herstel Begeleiding B.V.	1	GJS Interventies (BT)	1
4	Esdégé-Reigersdaal	2	Stichting 12 stappen	1	Stichting Netwerk	1
5	Wilgaerden-LeekerweideGroep	2	Stichting Pret in herstel	1	Komunazorg & los maatwerk	1
6	Leger des Heils	7	Uzoz	1	Woonzorg Onderweg	1
7	Leviaan	41	Zero & Sano B.V.	1		

8	De Steenuil	2				
Totaal		69		8		6

Om gebruik te kunnen maken van een beschermd wonen voorziening of beschermd thuis arrangement kunnen inwoners vanaf 18 jaar een persoonlijke ondersteuningsvraag indienen. De consulent van regionale toegang beschermd wonen van centrumgemeente Hoorn is verantwoordelijk voor de toekenning van het arrangement. Daarin kan worden voorzien in de vorm van een regionaal gecontracteerde hoofdaanbieder, een zogenaamde ZIN of PGB of een losse maatwerkconstructie. Voor ZIN is een specifiek toetsingskader opgesteld, hetgeen verondersteld wordt ook van toepassing te zijn op een PGB aanbieder. Het toetsingskader ZIN bleek niet één op één toepasbaar te zijn voor het toetsen van de PGB aanbieder.

4. Onderzoeken

Hieronder worden de vier vormen van onderzoek nader toegelicht die dit jaar zijn uitgevoerd, namelijk:

- Structureel onderzoek;
- Heronderzoek;
- Signaal gestuurd onderzoek;
- Calamiteiten onderzoek.

4.1 Structureel onderzoek

Een structureel onderzoek is een geplande, proactieve, vorm van een audit. In 2022 heeft Toezicht Wmo, in samenspraak met Werkgroep Toezicht (gedelegeerd opdrachtgever), gekozen om zich te richten op de volgende thema's:

1. Aanbieders van arrangement 1C;
2. Beschermd Wonen;
3. Minimaal 2 Persoonsgebonden Budgethouders (PGB).

Daarnaast behoren de heronderzoeken ook tot een vorm van gepland onderzoek.

Werkwijze structurele onderzoeken

Het uitgangspunt is dat Toezicht Wmo zo effectief en efficiënt mogelijk werkt. Daartoe worden de aanbieders geprioriteerd op basis van *actieve beschikkingen* (zijn er cliënten ondergebracht op x moment) en het *aantal actieve beschikkingen* bij één aanbieder op dit specifieke thema (waar zijn de meeste cliënten ondergebracht en is er potentieel belang bij (snelle) kwaliteitsverbeteringen). Bij dit thema hebben we alle aanbieders gesproken.

Om deze data te achterhalen leveren de beleidsmedewerkers van het thema en de Netwerkorganisatie de benodigde (contact) informatie aan. Daarvoor worden van alle vijf de ambtelijke organisaties twee medewerkers bevraagd. Eén backoffice medewerker over actieve beschikkingen van cliënten bij een ZIN aanbieder én één medewerker met toegang tot de Sociale Verzekering Bank (SVB) over actieve beschikkingen van cliënten bij een PGB aanbieder. In tabel 2 vindt u het aantal uitgevoerde structurele onderzoeken uit 2022.

Tabel 2 ▼ aantal uitgevoerde structurele onderzoeken

	Geselecteerde aanbieders 2022	Planning onderzoek	Status/toelichting
	Lopende structurele onderzoek (gestart in 2021)		
1	Huiskamer van Enkhuizen	Januari	Behaald
2	Leviaan Dagbesteding	April	Behaald
3	Heemzorg, Stal Hoogwoud	Februari	Afgesloten iom beleid
	Actieve BW-aanbieders 2022		
1	Accuraat	April	Behaald
2	Wilgaerden Leekerweidegroep	April	Uitsterfconstructie voor BW/BT cliënten
3	Esdégé Reigersdaal	Mei	Lopend

		Oktober	
4	Leger des Heils	Juni	Behaald
5	Heeren van Zorg	Juli	Behaald, in aangepaste vorm Beoordeling van twee toezicht rapporten Amsterdam en Haarlem. En een locatiebezoek
6	Komunazorg (PGB/los maatwerk)	Augustus	Behaald, openstaand proactief vanuit 2021
7	Leviaan	September	Behaald
8	De Steenuil Zorg	Oktober	December 2022 is de calamiteitenprocedure afgerond. De aanbieder wordt in Q4 of in 2024 getoetst.
9	GJS Interventies (PGB)	September	Behaald
10	Elsenburg (PGB)	n.v.t.	Niet behaald/ Cliënten over naar Wlz
11	Danseuse (PGB)	Oktober	Lopend, in aangepaste vorm Gemeente Den Helder toetst deze aanbieder
12	Stichting Netwerk	n.v.t.	Niet behaald/ Cliënt naar Wlz
13	Woonzorg Onderweg (PGB)	Juni	Aanbieder staat gepland als heronderzoek

Toelichting structureel onderzoek:

1. Het toetsen van arrangement 1C is voor dit jaar niet mogelijk gebleken. Er is geen regionaal dashboard voor het opvragen van het aantal toegekende arrangementen per gemeente.
2. Negen van de dertien aanbieders beschermd wonen (ZIN & PGB) zijn in 2022 onderzocht.
Eén PGB aanbieder BW stond al op de lijst voor het uitvoeren van een heronderzoek.
Vier gecontracteerde aanbieders beschermd wonen kende, op het moment van het ingeplande onderzoek, geen actieve Wmo gefinancierde cliënten. In oktober bleek één van deze vier benoemde aanbieders gestart te zijn met het huisvesten van één cliënt, waardoor het onderzoek eind 2022 kon worden opgestart.
Bij één aanbieder was het calamiteitenproces formeel nog niet afgerond. Zij worden later getoetst.
3. Er zijn twee PGB aanbieders onderzocht, in overeenstemming met het jaarplan 2022.

Constateringen structureel onderzoek ZIN:

1. De gemeenten kennen geen 'Beleidsregels Maatschappelijke Opvang, Beschermd wonen en Beschermd Thuis' (wordt wel aan gerefereerd in Offerteaanvraag). Dat maakt specifiek toetsen op aanvullende eisen niet mogelijk.
2. In de Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis Regio Westfriesland staat summier in de bijlage een duiding gegeven van wat er wordt verstaan onder beschermd wonen en beschermd thuis.
 - a. BW-criterium: 'directe nabijheid < 5 minuten'
 - b. BT-criterium: 'toezicht in de nabijheid < 30 minuten'
3. Het aanbod beschermd wonen past niet altijd bij de ondersteuningsvraag van de cliënt.
4. Het werkproces 'Model soepele overgang 18-/18+' wordt door aanbieders en gemeenten niet ingezet.
5. Het opvragen van een "VOG natuurlijk beschermd profiel zorg en welzijn" van de bestuurder van een aanbieder is soms wenselijk en verloopt in de praktijk moeizaam door restricties in de Offerteaanvraag.
6. De wettelijke meldplicht en het uitvoeren van een eigen onderzoek bij een calamiteit door aanbieders is relatief onbekend.
7. De kwaliteitsrapporten staan niet openbaar. Enkele gemeenten hebben de rapporten intern toegankelijk gemaakt voor de consulenten en andere betrokkenen.

Constateringen structureel onderzoek PGB:

1. In alle zeven verordeningen staan specifieke kwaliteitseisen en de zin; "Indien een zorgaanbieder diensten aanbiedt via een PGB, gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor ingekochte zorg." (lees Offerteaanvraag) In deze Offerteaanvraag staan kwaliteitseisen omschreven.
Er zijn overeenkomsten en verschillen tussen de zeven verordeningen en de Offerteaanvraag.
2. Bij het toetsten van PGB aanbieders is gebleken dat er een specifiek toetsingskader nodig is.

4.2 Heronderzoek

Naast de structurele onderzoeken zijn er ook heronderzoeken uitgevoerd. Die heronderzoeken richten zich op de status van de aanbevelingen voor zorgaanbieders. Zijn de aanbevelingen ook omgezet in kwaliteitsverbeteringen.

Tabel 3 ▼ aantal uitgevoerde heronderzoeken

	Geselecteerde aanbieders 2022	Planning onderzoek	Status/toelichting
	Heronderzoek (afgerond in 2021)		
1	Stichting Prov jeugd en gezin/ Pluzorg	Februari	Behaald
2	Woonzorg onderweg BW/PGB	Februari	Behaald
3	Omring DB	April	Behaald
4	Leerwerkbedrijf Oostereiland DB	April	Behaald
5	Huiskamer van Enkhuizen DB	Mei	Behaald
6	Buurtdiensten HH	Juni	Behaald

DB= dagbesteding / HH=Huishoudelijke hulp

Toelichting heronderzoek:

1. De aanbevelingen worden merendeels opgevolgd. Daarbij wordt geconstateerd dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen korte termijn realiseerbaar (< 3 maanden) en (middel)lange termijn realiseerbaar(< 12 maanden).
2. Daarnaast is geconstateerd dat de toonzetting van de aanbevelingen 'dwingend' moet zijn. Het is geen suggestie, maar een stap naar kwaliteitsverbetering.
3. Vanwege een calamiteitsmelding en ziekte zijn de heronderzoeken uitgesteld en allen tegelijk uitgevoerd in het eerste half jaar.

4.3 Signaal gestuurd onderzoek

Naast structureel onderzoek is er ook 'reactief' toezicht gedaan in de vorm van onderzoeken naar aanleiding van signalen. Deze wijze van onderzoek is moeilijker in te plannen. In 2022 zijn er negentien signalen rechtstreeks bij Toezicht Wmo binnengekomen. De CRM meldingen worden door de Netwerkorganisatie in ieder geval maandelijks gemeld aan Toezicht Wmo.

Tabel 4 ▼ aantal signalen en wijze van afhandeling

Reactief veldonderzoek (o.b.v. een signaal), rechtstreeks aan de toezichthouder (peildatum 24-11-2022)			
	Organisatie	Bijzonderheden	Gedaan in 2022
1	Netwerkorganisatie	Signaal vanuit contractmanagement Jeugd	Draagvlak voor het toetsen van maatwerk 18-/18+ verkregen. Structureel onderzoek op basis van signalen
2	SED	Signaal vanuit beleid SED	Contractmanagement heeft gesproken met betrokkenen.
3	Medemblik	Signaal beleid Medemblik	Aanbieder is een onderaannemer. Veldonderzoek gedaan voor beleid.
4	Alkmaar	Signaal vanuit een bovenregionale gemeente; januari en september	Januari: Informatie gedeeld, het signaal intern verspreid.

			September; signaal overgedragen aan beleid en de Netwerkorganisatie.
6	Koggenland	Signaal beleid Koggenland	Aanbieder is een onderaannemer. Bureauonderzoek gedaan voor beleid.
7	Netwerkorganisatie	Signaal via fraudemelding	Structureel onderzoek op basis van signalen. (Q4)
8	IGJ	1x Verzoek van IGJ om informatie. 1x Betrokkenheid van Follow The Money	Informatie gedeeld met IGJ.
9	Medemblik	Beleid Medemblik	Informatie gedeeld met aanvrager.
10	Netwerkorganisatie	Contractmanagement over eigen onderaannemer	Hoofdaanbieder meldt signaal maar trekt dit weer terug omdat zij zelf nalatig zijn aan het niet toetsen van de kwaliteit van de onderaannemer.
11	Netwerkorganisatie	Contractmanagement	Signaal meegenomen gepland staand structureel onderzoek.
12	Medemblik	Beleid Medemblik	Signaal meegenomen in gepland staand structureel onderzoek.
13	Koggenland	Melding Koggenland n.a.v. krantenartikel	Wlz cliënt. IGJ betrokken. Wethouder geïnformeerd.
14	Opmeer	Consulent Opmeer	Doorgespeeld aan contractmanagement inzake contractgesprek.
15	Koggenland	Cliënt Koggenland	Doorgespeeld aan consulent en teamleider om signaal te registreren en mogelijke andere signalen te melden.
16	IKZ	Integraal Knooppunt Zorgfraude	Informatie opgevraagd en doorgespeeld aan de Netwerkorganisatie
17	Betrokkene van een cliënt	Consulent	Signaal wordt meegenomen in heronderzoek

Toelichting signaal gestuurd onderzoek:

Toezicht Wmo acteert op (bijna) alle signalen die zij ontvangen. Echter, er is binnen de gemeenten geen structureel proces voor de vastlegging van signalen. Concreet betekent dit dat het handelen op signalen niet effectief is. Signalen komen vaak enkelvoudig per mail binnen, worden veelal niet vastgelegd in het CRM-systeem (ook toezicht beschikt niet over een registratiesysteem), waardoor er onvoldoende historie wordt opgebouwd om adequaat af te wegen en daarmee te handelen (lees: meerdere signalen is reden tot onderzoek, een enkel signaal is een incident, tenzij...). Dit betekent niet dat signalen niet opgevolgd worden, maar wel dat de opvolging vaak in eerste instantie een bureau onderzoek is (zijn er meerdere signalen, ervaringen van andere gemeenten, signalen van fraude bij IKZ etc.). Daarnaast vergroot dit de doorlooptijd en wordt hierom gekozen voor de pragmatische afweging. (opnemen signaal in structureel onderzoek en dieper uitvragen n.a.v. dat specifieke signaal).

Bron:

Tabel 5 ▼ signaal bronnen

Intern	
	CRM- meldingsinstrument
	Inkoop en contractmanagement
	Signaalmeldingen vanuit diverse afdelingen vanuit de regio
Extern	
	Meldplicht zorgaanbieder conform Wmo 2015 artikel 3.4.1.a
	Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ)
	Sociale verzekeringsbank (SVB)
	Formulier op www.zorginregiowestfriesland.nl

Constateringen:

- Het registratiesysteem CRM wordt matig gebruikt door consulenten, en andere gebruikers. Toezicht Wmo wordt door de Netwerkorganisatie per e-mail geïnformeerd dat er een Wmo melding in het CRM-systeem staat. Toezicht Wmo kan inloggen om de melding in te zien. Het is voor Toezicht Wmo niet mogelijk om een uitdraai per kwartaal/jaar te generen van de meldingen. Het is niet mogelijk om een analyse uit te voeren op deze meldingen. Of een risico gestuurd toezicht op te starten.
- Om meer signalen op te halen is Toezicht Wmo gestart met het maandelijks aansluiten bij de consulenten overleggen. Door deze besprekingen worden consulenten eveneens beter bekend met de taken van de toezichthouder en de meerwaarde van samenwerken. Voor het aandachtsgebied Hoorn staat sinds juni 2022 een vacature open. In die gemeente is er een minder intensief contact met de consulenten. In één gebiedsteam is een eerste nadere kennismaking geweest. In 2023 wordt er in de andere gebiedsteams en Medemblik gestart met aansluiten.

4.4 Calamiteitenonderzoek

Voor het uitvoeren van een calamiteitenonderzoek is het nodig dat er regionaal melding wordt gedaan van een calamiteit of geweldsincident door aanbieders of professionals. Er is binnen de Wmo 2015 een wettelijke meldplicht. Dit is een niet planbare en een afwijkende vorm (reconstructie) van onderzoek.

Tabel 6 ▼ aantal calamiteiten

	Aanbieders 2022	Onderzoek	Status/toelichting
	calamiteiten onderzoek		
1	Thuiscoach	Januari	Afgerond vanuit 2020
2	De Steenuil	April	Afgerond vanuit 2021
3	Leviaan	Augustus	Afgerond vanuit 2022
4	Accuraat	December	Lopend

Bron:

In de regio kun je een calamiteit of geweldsincident melden via de website www.zorginregiowestfriesland.nl en rechtstreeks aan Toezicht Wmo.

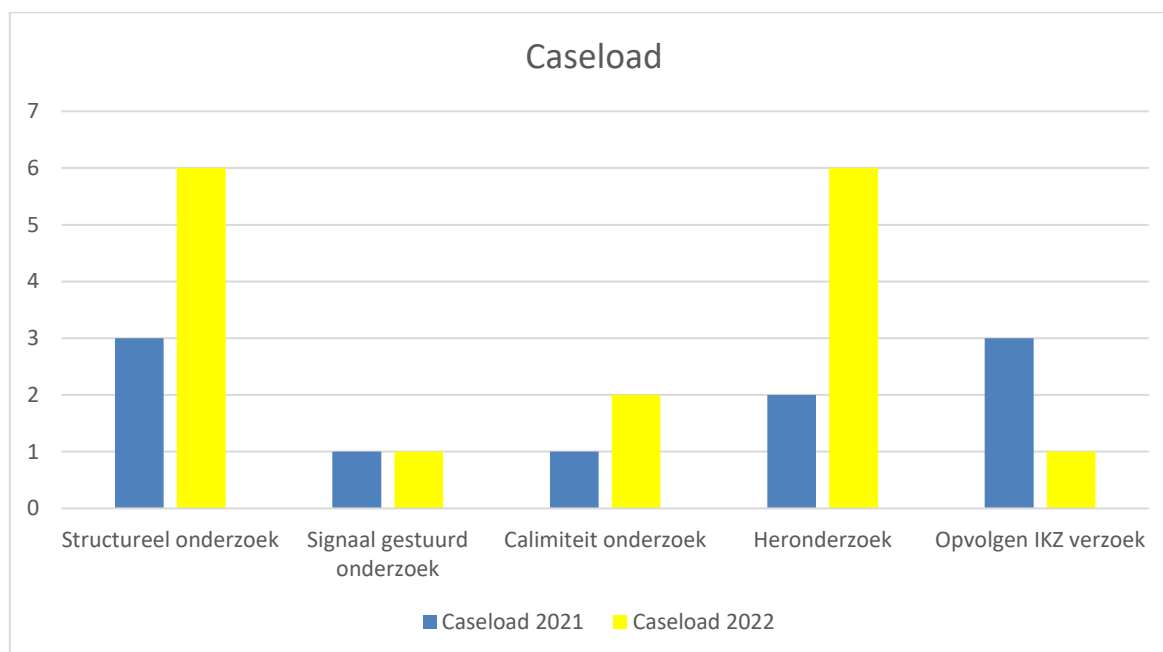
Constateringen:

In de regio hebben we de afgelopen drie jaar een gemiddelde van één calamiteit per jaar. Dit is niet passend bij het aantal inwoners in de regio (+/-215.00, peildatum 3-11-2022). Landelijk zijn er gemeenten die op jaarbasis vijf tot dertig calamiteitmeldingen krijgen. In de structurele onderzoeken blijkt een bepaalde mate van onbekendheid met de eerder genoemde meldingsplicht. Het regionaal goed informeren van de aanbieders, de (eigen) medewerkers en wanneer er specifiek gemeld moet worden (wat is een calamiteit), kan bijdragen aan een reëlere aantal meldingen.

Toezicht Wmo heeft een start gemaakt met;

- Het aanmaken van een eigen tab op de regionale website over informatie over Toezicht Wmo en melden;
- Het opstellen van een infographic over de meldplicht;
- Het koppelen van de informatie op de zeven gemeentelijke websites en de regionale website;
- Het toegankelijker maken van de meldformulieren;
- Het vormgeven van een bijeenkomst voor aanbieders over Toezicht Wmo en melden calamiteit.

Figuur 2 ▼ caseload 2021 vs. 2022



5. Evaluatie doelen 2022

Dit jaar worden de vruchten geplukt van ontwikkelde werkprocessen in 2021. Ondanks de teamwissel en openstaande vacature (sinds 1 juni vacature van 0,67 fte) zijn het merendeel van de doelen behaald. De openstaande doelen worden benoemd en meegenomen naar het volgende jaar.

Tabel 7 ▼ openstaande doelen 2022

<i>Werkzaamheden verdere implementatie binnen de gemeente</i>	X	X	X
Verbeteren en opnieuw vaststellen van calamiteitenprotocol en werkproces per gemeente.		X	
Opstellen van werkproces rondom signaal; omschrijving, weeg en beslisboom en wijze van rapporteren.		X	X
Opstellen van richtlijnen voor het schrijven van een calamiteitenrapport.		X	
Werkzaamheden verbetering werkprocessen		X	X
Beoordelen of registratiesysteem Tmo van de GGD Amsterdam ondersteunend kan zijn.			X

X= behaald X= deels behaald X= niet behaald

Toelichting:

Naast de externe onderzoeken is de interne kwaliteitsverbetering een belangrijk doel voor Toezicht Wmo. In dat licht passen de volgende kritische reflectiepunten:

1. De benoemingen van toezichthouders moeten uniform en snel opgepakt worden. In het afgelopen jaar is in één van de gemeenten een toezichthouder ca. 6 maanden niet formeel benoemd als toezichthouder. In feite betekent dat dat deze toezichthouder niet inzetbaar is bij een calamiteit dan wel signaal uit die specifieke gemeente;
2. Het vasthouden van een complete Toezicht Wmo formatie is tot op heden niet gelukt. Van 1 maart tot 1 juni is de bezetting voor het eerst op 100% geweest (lees: 2,5 fte = 3 toezichthouders). Desondanks is er verloop, met name door de specifieke positie van de toezichthouder (onafhankelijk gepositioneerd) en het gebrek aan 'onderdeel zijn' van een groter geheel.
3. De doorlooptijd van bepaalde aanpassingen, in dit geval het calamiteitenprotocol, neemt (te) veel tijd in beslag, waardoor er bij nieuwe calamiteiten gehandeld wordt 'in de geest van' een nieuw calamiteitenprotocol. Dat kan intern, met de vele personele wisseling, een risico voor de continuïteit betekenen.

4. De duiding van de rol van toezichthouder bij onze opdrachtgevers, de wethouders, moet beter onder de aandacht gebracht worden. Een toezichthouder doet aanbevelingen op het gehele proces van ondersteuning (in- en extern), met als beoogd doel kwaliteitsverbetering van het proces. Dat is in sommige gevallen onvoldoende duidelijk bij de vaststelling van rapportages dan wel (het gebrek aan) terugkoppeling van het bestuurlijk vaststellen van de rapportages en het al dan niet overnemen van de aanbevelingen.
5. Om de aanbevelingen uit punt 4 ook werkbaarder te maken voor beleidsadvisering is er in oktober gestart met het koppelen (eigenaarschap) van een beleidsmedewerker (Werkgroep Toezicht) aan een onderzoeksrapport. Er wordt dan een regionaal gedragen zienswijze geschreven met daarin een beoordeling van de opgestelde aanbevelingen voor de gemeenten.

6. Constateringen bij de aanbieder

De onderstaande constateringen zijn een trend, dit houdt in dat meer dan één aanbieder het afgelopen jaar niet heeft voldaan aan deze kwaliteitseis zoals die omschreven is in het Toetsingskader Wmo toezicht Westfriesland 2022. Deze constateringen worden door middel van een heronderzoek opgevolgd door de toezichthouder.

6.1 Trend in constateringen

1. Aanbieders moeten medewerkers de scholing aanbieden; Leren omgaan met agressie.
2. Aanbieders hebben de wettelijk meldplicht Wmo 2015 wel in de beleidsstukken staan maar medewerkers zijn hiervan niet of matig op de hoogte.
3. Aanbieders moeten een medewerkerstevredenheidonderzoek houden.
4. Aanbieders hebben geen schriftelijk toestemming van cliënten voor beeld en geluidsopnames.
5. Aanbieders hebben niet van alle medewerkers een VOG van < drie jaar oud.
6. Geen enkele aanbieder heeft beleid op het elke 3 jaar herhalen van een VOG-aanvraag.

6.2 Unieke constateringen

1. Eén aanbieder biedt geen 24/7 beschermd wonen aanwezigheid.
In de Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis (24-06-2019) staat omschreven dat de nabijheid in minder dan 5 minuten realiseerbaar moet zijn.
2. De toezichthouder heeft de beschermd wonen aanbieders onrechtmatig getoetst op;
‘De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen te beschikken over een VOG. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 3 jaar.’
Deze kwaliteitseis staat wel vermeld in de ‘Offerteaanvraag Wmo Westfriesland, 23-8-2019’ maar niet in de ‘Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis, 24-06-2019’.

7. Aanbevelingen regio Westfriesland

Hieronder volgt een selectie van aanbevelingen aan de regio Westfriesland van het afgelopen jaar. Sinds oktober 2022 worden deze gekoppeld (zie 5.5) aan een beleidsmedewerker van Werkgroep Toezicht voor de opvolging. De aanbevelingen die hier worden benoemd liggen buiten de beïnvloeding van de toezichthouder en hebben een noodzaak tot handelen in zich voor de regio Westfriesland om de kwaliteit van de Wmo te verbeteren.

1. De regio Westfriesland geeft een consequentie aan de aanbieder die niet de 24/7 aanwezigheid biedt conform de kwaliteitseis in de Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis.
2. De regio Westfriesland geeft een consequentie aan de PGB aanbieders die niet in het bezit zijn van een passend diploma conform de kwaliteitseis in de Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis en verordeningen.
3. De regio Westfriesland past de kwaliteitseis elke drie jaar een nieuw VOG uit de ‘Offerteaanvraag Wmo Westfriesland, 23-8-2019’ ook toe in de ‘Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis, 24-06-2019’.
4. De regio Westfriesland formuleert in de Offerteaanvraag Wmo Beschermd Wonen & Beschermd Thuis, 24-06-2019 of, wanneer en op welke wijze er gebruik mag worden gemaakt van beeld en geluidsopnames in de leefomgeving van de cliënten.

5. De regio Westfriesland geeft de hoofdaannemers tools waardoor zij het toetsen van de kwaliteit bij de onderaannemer passender kunnen vormgeven.
6. De regio Westfriesland stelt een toetsingskader op voor PGB aanbieders.

8. Belemmeringen uitvoering Toezicht Wmo

De toezichthouder kan nog beter ondersteunt worden in het uitvoeren van de taken om de effectiviteit en efficiëntie van Toezicht Wmo te verbeteren. Deze belemmeringen worden duidelijk tijdens het opstarten van een kwaliteitsonderzoek. Hieronder staan de belemmeringen die in de praktijk worden ervaren;

1. Het ontbreken van een regionaal dashboard voor het opvragen van toegekende arrangementen.
2. Het ontbreken van een passend signaal registratiesysteem.
3. Het ontbreken van een structureel proces voor de vastlegging van signalen.
4. Het ontbreken van een beslisboom voor ernstige signalen van bovenregionale gemeenten.