

Mededeling portefeuillehouder: K. van Werven

Betreft : Wmo-toezicht jaarverslag 2023
Aan : Commissie Sociaal Domein
T.b.v. : Commissie van 14 mei 2024
Van : K. van Werven
Behandelaar : Eva Meijer
E-mail/telefoonnummer : e.meijer@huizen.nl / 0631136173
Datum : 11 april 2024
Status : Ter kennisname

Geachte commissieleden,

Het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders is gemandateerd aan de Regio. Sinds april 2021 is één toezichthouder voor 28 uur in de week aangesteld. Sinds 16 oktober 2023 is een tweede toezichthouder aangesteld voor 12 uur per week. De bevindingen van de Wmo-toezichthouder worden jaarlijks gedeeld middels een jaarverslag. U kunt het jaarverslag en de begeleidende brief terugvinden in de bijlage.

In het jaarverslag 2023 zijn ook aanbevelingen opgesteld voor de Regio en gemeenten. Hieronder de aanbevelingen die relevant zijn voor ons als gemeente en hoe wij daar opvolging aan geven.

1. Wmo consulenten de tijd geven om nog meer kennis te verwerven over het aanbod van aanbieders

Opvolging: Dit sluit aan bij de wens van Wmo consulenten om wat meer ruimte te hebben om zich te blijven ontwikkelen. Het onder de loep nemen van de caseload en het creëren van ruimte in de werkweek voor het opfrissen van kennis is onderdeel van het teamplan 2024 van Wmo consulenten.

2. Nadenken over mogelijkheden om de duur van indicaties te beperken

Opvolging: Lokaal en regionaal wordt nagedacht over nieuwe invullingen van dagbesteding, begeleiding en huishoudelijke hulp. De wijze van indiceren kan meegenomen worden in deze brede heroverwegingen.

3. Vervoer naar dagbesteding mogelijk blijven maken door Wmo-vervoer en eigen mobiliteit van de inwoner te stimuleren

Opvolging: Regionaal is een pilot ingezet om het vervoer van dagbesteding deels uit te voeren met Vervoer Gooi en Vechtstreek BV. Het stimuleren van eigen mobiliteit kan onder de aandacht worden gebracht bij consulenten.

4. De signaleringsfunctie van hulpen bij het huishouden erkennen en benutten

Opvolging: Dit wordt meegenomen bij lokale brainstormsessies en in de brede heroverweging van huishoudelijke hulp regionaal.

5. Inwoners nog meer stimuleren om gebruik te maken van voorliggende voorzieningen/voorzieningen in de sociale basis

Opvolging Dit sluit aan op onze visie op het sociaal domein. Als gemeente willen wij de beweging naar het voorveld maken. Hier zullen wij de komende jaren aan werken.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,
Karin van Werven

Bijlagen:

1. Wmo jaarverslag 2023
2. Informatiebrief jaarverslag Wmo toezicht 2023



Wmo-toezicht
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek



2023

Leeswijzer	3
Route jaarverslag	3
Samenvatting	4
1. Woord vooraf	5
2. Op weg naar beter	5
2.1 Visie	
2.2 Gezond vertrouwen	
2.3 Gesprek	
2.4 Actie en impact	
2.5 Zelfscan	
3. Werkwijze	7
3.1 Taak en doel Wmo-toezicht	
3.2 Regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb aanbieders en maatwerkovereenkomsten	
3.3 Typen onderzoek	
3.4 Stappen van Wmo-toezicht	
4. Jaarplan 2023 en realisatie	9
4.1. Jaarplan 2023	
4.2 Ambities	
5. Structurele en proactieve onderzoeken 2023	9
5.1 Aantal zorgaanbieders	
5.2 Aantal onderzoeken in 2020, 2021, 2022, 2023	
5.3 Rapportage	
5.4 Beoordeling	
5.5 Aanbevelingen in de rapportages van Wmo-toezicht	
6. Reactieve onderzoeken: calamiteiten en geweldsincidenten	14
6.1 Meldplicht	
6.2 Aantal meldingen	
6.3 Stimuleren van melden	
7. Bevindingen	15
7.1 Aanbevelingen voor aanbieders	
7.2 Aanbevelingen voor gemeenten en Regio	
7.3 Wat vinden aanbieders?	
8. Toezicht loont	18
8.1 Meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit	
9. Professionalisering	20
9.1 Onderzoek IGJ en reactie ministerie	
9.2 Verbetermaatregelen door het rijk en stand van zaken Gooi en Vechtstreek	
10. Jaarplan 2024	22
10.1 Ambitie en doelen	
10.2 Concretisering doelen	
11. Deskundigheidsbevordering	24
11.1 Regionaal	
11.2 Landelijk	
11.3 Scholing	
11.4 Certificering Regio	
12. Samenwerking	25
12.1 Gemeenten	
12.2 Contractbeheer	
12.3 Sociale Recherche	
12.4 GGD regio Utrecht en Flevoland	
12.5 IGJ	
12.6 IKZ	
12.7 GGD/GHOR Kennisnet	

Leeswijzer

Het jaarverslag begint met de route van het jaarverslag en 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 (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 op de tong ligt, is wat is de meerwaarde en wat zijn de opbrengsten van toezicht. Toezicht loont, zoals uit de opsomming blijkt (h. 8). De professionalisering die het rijk oplegt, is het onderwerp van het volgende hoofdstuk (h. 9). Vooruitgekeken wordt in het hoofdstuk over het jaarplan met de ambitie en doelen voor 2024 (h. 10). Door dezelfde opbouw van hoofdstuk 10 en 4, is de ontwikkeling van toezicht te zien. Vervolgens wordt ingegaan op de deskundigheidsbevordering (h. 11) en de samenwerkingspartners van de Wmo-toezichthouder (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).

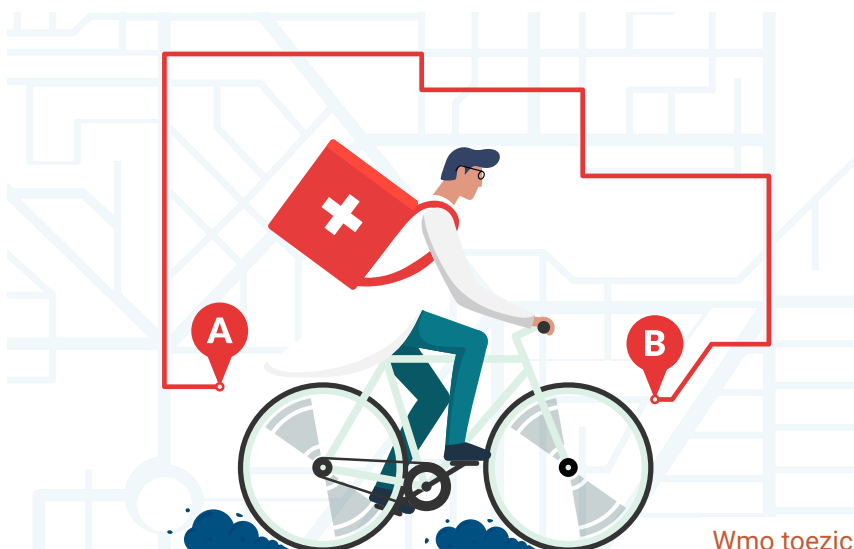
Enkele algemene teksten zijn overgenomen uit het jaarverslag van 2022. Informatief voor de lezer die onbekend is met Wmo-toezicht. Voor wie Wmo-toezicht gesneden koek is, kan deze teksten zonder iets te missen, overslaan. Wilt u meer weten, kijk dan op de website: www.wmotoezichtgv.nl
Mist u iets? We horen het graag!

Route jaarverslag

Voor u ligt het jaarverslag 2023 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 Wijdemeren. Tot 2021 ook Weesp.

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), Directie overleg Sociaal Domein (DO) en Portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein (PFHO).

Het jaarverslag is te vinden op de website: www.wmotoezichtgv.nl onder contact - downloads.



Samenvatting

Het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders is gemandateerd aan de Regio. Sinds april 2021 is één toezichthouder voor 28 uur in de week aangesteld. Sinds 16 oktober 2023 is een tweede toezichthouder aangesteld voor 12 uur per week.



De kwaliteit van de ondersteuning door de Wmo-zorgaanbieders was in 2023 bij alle regionaal gecontracteerde 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 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.

In de kamerbrief van 13 december 2022 [Kamerbrief professionalisering wmo toezicht](#) is na jaren van praten, duidelijk hoe de professionalisering van Wmo-toezicht eruit gaat zien. Door de val van het kabinet heeft besluitvorming en uitvoering deels stilgelegen. De toezichthouders in het land zijn aan de slag gegaan met wat al wel kon. Zo hebben we met elkaar een start gemaakt met het opstellen van een landelijk toetsingskader. Regio Gooi en Vechtstreek heeft daaraan ook een bijdrage geleverd.

Een andere landelijke ontwikkeling is de inwerkingtreding van de Wet open overheid (WOO). Deze wet geldt ook voor de rapportages over de zorgaanbieders door Wmo-toezicht. De openbaarmaking stond voor Wmo-toezicht al op de planning en wordt in 2024 gerealiseerd.



1. Woord vooraf

Het goede nieuws van 2023 is, dat de gemeenten allen akkoord hebben gegeven op het uitbreiden van de capaciteit voor Wmo-toezicht voor een jaar. Het budget is daarvoor in de loop van 2023 rond gekomen. Zo kon 16 oktober 2023 een tweede toezichthouder starten voor 12 uur in de week. In 2024 zal het door de gemeenten beschikbaar gestelde budget voor Wmo-toezicht verder ingezet worden. De structurele uitbreiding wordt in samenhang met de aanpak van zorgfraude gerealiseerd. 'Op weg naar beter', blijft gelden voor Wmo-toezicht. Het gaat stap voor stap en gestaag in lijn met de landelijke ontwikkelingen.

In het jaarplan 2023 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 keuzes. Voor 2023 is gekeken welke aanbieders de afgelopen drie of vier jaar nog niet aan beurt zijn geweest. Ook zijn enkele aanbieders meegenomen uit de periode dat Wmo-toezicht de aanbevelingen nog niet monitorde. Het jaarplan is altijd in potlood geschreven, omdat signalen en calamiteiten voorrang krijgen.



In Gooi en Vechtstreek zijn ongeveer honderd Wmo zorgaanbieders regionaal gecontracteerd. Wmo-toezicht constateert dat zij 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. Er zijn ook zorgaanbieders met lokale contracten via een persoonsgebondenbudget/pgb (ongeveer tweehonderd) of een maatwerkovereenkomst (ongeveer twintig). Wmo-toezicht heeft in 2023 geen toezicht uitgevoerd bij pgb-aanbieders. Met de leerpunten die voorgaande jaren bij de onderzoeken bij pgb-aanbieders zijn opgedaan, konden de gemeenten verder. Er is prioriteit gegeven aan de regionaal gecontracteerde Wmo-aanbieders die nog niet bezocht zijn door Wmo-toezicht. Het verslag over 2023 en de vooruitblik op 2024 geven u naar wij verwachten een duidelijk beeld van hoe Wmo-toezicht in opdracht van de gemeenten zicht houdt op de kwaliteit van de zorgaanbieders en hoe Wmo-toezicht aanbieders stimuleert om inwoners te helpen bij zelfredzaamheid en participatie.

2. Op weg naar beter

2.1 Visie

Toezicht kan op verschillende manieren ingestoken worden. De belangrijkste onderdelen van de visie van Wmo-toezicht in onze regio zijn hieronder toegelicht. In Gooi en Vechtstreek gaan we uit van vertrouwen en beoordelen dat op basis van gedrag. In de gesprekken met de aanbieder en alle betrokkenen steekt de toezichthouder veel energie en de rapportage is kort en bondig. Toezicht stimuleert dat de impact van het toezicht begint bij de aankondiging, omdat de aanbieder dan al uit zichzelf in actie komt. 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!

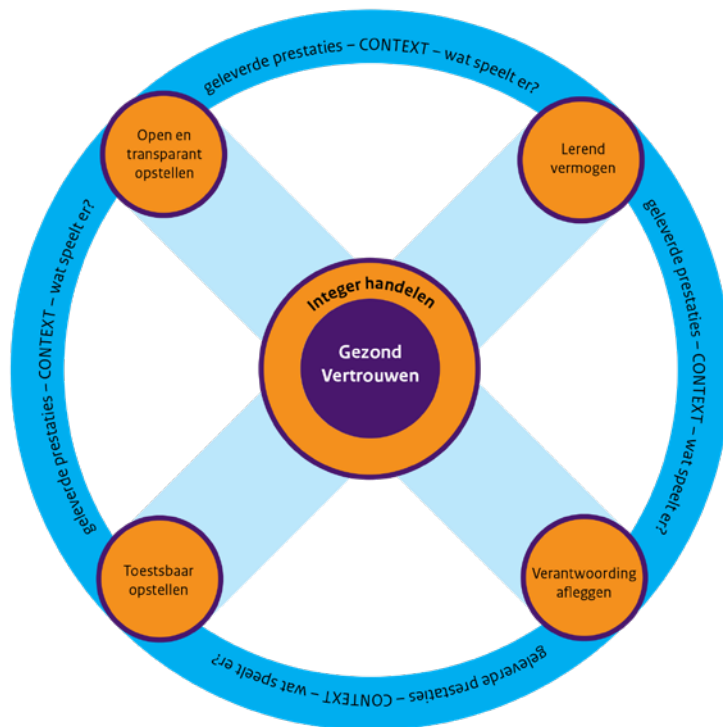
2.2 Gezond vertrouwen

De Wmo-toezichthouders toetsen ook of de zorgaanbieder voldoet, in theorie en in de praktijk, aan de eisen die gesteld zijn in het contract met de Regio. De kranten staan vol met berichten over zorgfraude en zorgcowboys. Dit moet niet onderschat worden. Toch is verreweg het merendeel van de zorgaanbieders integer en van zins om cliënten zelfredzamer te maken en te helpen totdat

de doelen zijn behaald. Ook zijn regionaal bij Inkoop en Contractbeheer en lokaal in de teams van Wmo-consulenten drempels opgeworpen en controles ingebouwd. De Wmo-toezichthouder hanteert een positieve insteek zonder naïef te zijn. Hiervoor wordt het theoretisch afwegingskader gezond vertrouwen van de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ) gebruikt. Net als de inspectie gaat Wmo-toezicht uit van vertrouwen. Dit is niet een blindelings vertrouwen, maar een vertrouwen gestoeld op zichtbaar gedrag. 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 teammanagers, consulenten en zo nodig wethouders te bespreken, de contractmanagers te betrekken en beleidsadviseurs in te schakelen. De deuk in het vertrouwen is dus geen onderbuik gevoel, maar is concreet en zichtbaar gedrag van de zorgaanbieder.



Bron: [Afwegingskader vertrouwen igj](#)

2.3 Gesprek

Het goede gesprek met de zorgaanbieder en alle betrokkenen vinden de toezichthouders belangrijker dan het schrijven van uitgebreide rapportages. Door de gesprekken komt de aanbieder in beweging en begint het verbeteren en reflecteren. De toezichthouders zijn bevoegd om dossiers in te zien, processen en protocollen in te zien en kunnen hierdoor heel praktisch en concreet verbeterpunten aanwijzen. De Wmo-toezichthouders zijn geen controleurs en vinken geen lijstjes af. Wezenlijke veranderingen moet de zorgaanbieder zelf realiseren. 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.

2.4 Actie en impact

De impact van Wmo-toezicht begint al bij de aankondiging. 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), vraagt cliënten en medewerkers om te spreken met 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 de knelpunten en onvolkomenheden te verhullen. De toezichthouders krijgen dat in de loop van het onderzoek altijd in de gaten, vanwege de combinatie van documentenonderzoek en de bevindingen in de praktijk en gesprekken met betrokkenen.



2.5 Zelfscan

De zorgaanbieder vult vooraf de door Wmo-toezicht ontwikkelde zelfscan in. Dit stimuleert de aanbieder om kritisch naar zichzelf te kijken. Ter voorbereiding op het bezoek start de aanbieder zo al met leren en reflecteren. De toezichthouders letten op alle punten uit de Wmo-wet die over kwaliteit van zorg gaan. De voorziening:

- is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht;
- is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg en hulp;
- is ingericht met respect voor de veiligheid van de cliënt;
- wordt verstrekt door een deskundige beroepskracht, in overeenstemming met de
- verantwoordelijkheid die voortvloeit uit de professionele standaard;
- wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Het landelijk toetsingskader is het uitgangspunt. Deze is geconcretiseerd en leesbaarder gemaakt en terug te vinden op de [WMO toezicht - Regio Gooi en Vechtstreek \(wmotoezichtgv.nl\)](https://www.wmotoezichtgv.nl)

3. Werkwijze

3.1 Taak en doel Wmo-toezicht

De Wmo-toezichthouders houden toezicht op de kwaliteit van de zorg bij gecontracteerde Wmo-zorgaanbieders (zin), bij pgb zorgaanbieders en bij aanbieders met een maatwerkovereenkomst. Met als doel dat inwoners en gemeenten erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning voldoet aan de kwaliteitseisen uit de wet (Wmo) en het regionale of lokale contract.

3.2 Regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb aanbieders en maatwerkovereenkomsten

De zorg van de gecontracteerde zorgaanbieders noemen we zorg in natura (zin). De inwoner komt met een probleem bij de consulent van de gemeente. De consulent geeft een indicatie voor een 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. 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 SVB (Sociale Verzekeringsbank).

De gemeente kan ook een maatwerkovereenkomst sluiten met een zorgaanbieder die niet gecontracteerd is. Hierin staan de opdracht, de voorwaarden en de tarieven.

3.3 Typen onderzoek

We onderscheiden bij Wmo-toezicht drie typen onderzoeken:

- Structureel** Eens in de circa vier jaar wordt bij elke gecontracteerde aanbieder een onderzoek gedaan.
- Proactief** Bij signalen wordt een onderzoek opgestart.
- Reactief** Indien een zorgaanbieder een calamiteit of geweldsincident meldt, start de toezichthouder of aanbieder een onderzoek.

Bij de selectie van de structurele onderzoeken is het criterium of een aanbieder niet eerder toezicht heeft gehad van de huidige toezichthouder(s).

Bij proactief gaat het om onderzoek naar aanleiding van 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-toezichthouder bepaalt of de aanbieder zelf onderzoek doet of dat de Wmo-toezichthouder het onderzoek doet.

Doel is om de kans op herhaling te verkleinen, niet om de schuldvraag. In 2023 zijn de pgb-aanbieders buiten beschouwing gelaten. Dit toezicht start in 2024 weer, omdat de capaciteit bij toezicht is uitgebreid. Het toezicht bij pgb-aanbieders was een pilot om zicht te krijgen op de kwaliteit en om de gemeenten te adviseren over de beoordeling.

3.4 Stappen van Wmo-toezicht

Het onderzoek bij de zorgaanbieders bestaat uit een documentenonderzoek, inzien van de digitale systemen, locatiebezoek en uit gesprekken met in ieder geval management, kwaliteitsmedewerker, begeleiders, cliënten/deelnemers of vertegenwoordigers, consulenten van gemeenten, contractmanagers en soms ook samenwerkingspartners. De aanbieder vult altijd de zelfscan in. De bevindingen worden vastgelegd in een rapportage met beoordelingen in kleuren en met aanbevelingen voor de zorgaanbieder en voor de gemeenten en de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer en Beleid en Bestuur.

De Wmo-toezichthouders monitoren de aanbevelingen. Bij veiligheidsissues worden de contractmanagers, teamleider van de Wmo-consulenten en de wethouder onmiddellijk ingeseind. Bij een vermoeden van onrechtmatigheden is ook contact met de sociale recherche. De rapportages worden gedeeld met de zorgaanbieder, de contractmanagers en de teamleiders van de Wmo-consulenten. De rapportages zijn (nog) niet openbaar.



4. Jaarplan 2023 en realisatie

4.1 Jaarplan 2023

Sinds 2021 stelt elke afdeling van het Regiokantoor een jaarplan met ambities op. 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. De lijst met aanbieders is niet in het jaarverslag opgenomen, omdat de rapportages nog niet openbaar zijn.

4.2 Realisatie

Het overkoepelende doel voor Wmo-toezicht is het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg van regionaal gecontracteerde aanbieders. Dit doel is opgesplitst in drie onderdelen.

Behaald	Loopt
---------	-------

Doel 1: 20 Wmo-toezichtonderzoeken

Keuze maken uit gecontracteerde aanbieders op basis van proactief (signalen) en structureel (1x per 4 jaar), thema vervoer, geen pgb totdat meer fte beschikbaar is.	
Onderzoeken uitvoeren volgens procedure die ook aan eisen van openbaarmaking voldoet.	
In elk onderzoek aanbevelingen doen voor de aanbieder, contractbeheer en de gemeente en deze monitoren een half jaar na afsluiting van het onderzoek.	
Onderzoeken naar calamiteiten bij meldingen, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.	
Extra aandacht voor calamiteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteiten afhandelen volgens werkproces. • Een mailing naar aanbieders over melden van calamiteiten en geweldsincidenten • Doorlopend bij elk onderzoek aanbieder informeren. 	

Doel 2: Professionaliseren Wmo-toezicht

Laatste puntjes op de i om openbaar maken rapportages voor te bereiden o.a. communicatie met alle betrokkenen, rapportage aanpassen. Bij start tweede toezichthouder, datum bepalen waarop openbaar gemaakt gaat worden.*	
Meedenken over uitvoering regionaal beleidsplan zorgfraude.	
Protocollen en werkprocessen eenmaal per jaar updaten.**	

Doorlopend informeren beleid, contractbeheer en Wmo-toezicht elkaar over relevante zaken. Afstemmen gesprekken door contractbeheer met aanbieders en onderzoeken door toezicht.

Deskundigheidsbevordering inplannen.

**Meegewerkt aan opstellen van een landelijk toetsingskader. Documenten voor openbaarmaking wel opgesteld.*

***Andere eigen protocollen en werkprocessen niet aangepast i.v.m. de komst van landelijke afspraken.*

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

Regulier overleg met teamleiders en kwaliteit en beleid van elke gemeente, 1x per jaar.*

Jaarverslag op agenda van regionale ambtelijke en bestuurlijke overleggen, 1x per jaar.

Contact met consultants, adhoc, een aantal per onderzoek en 1x per jaar in teamoverleg.

1x per jaar afspraak met wethouder elke gemeente (sept-dec. 2023).**

Deelname landelijke bijeenkomsten van de Wmo-toezichthouders, 4x per jaar.

Deelname aan landelijke koplopersgroep en werkgroepen.

Intervisie met andere Wmo-toezichthouders, ca. 4x per jaar.

Samen met Utrecht en Flevoland onderzoek(en) doen en jaarplan afstemmen.

Meelopen met auditor van de Federatie Landbouw en Zorg voor keurmerk voor zorgboeren 'Kwaliteit laat je zien'.

**Bij één gemeente op reguliere basis. Bij de andere gemeenten bij een aanleiding.*

***Staat voor 2024 op de planning.*



5. Structurele en proactieve onderzoeken 2023

5.1. Aantal zorgaanbieders

In totaal is in 2023 onderzoek gedaan bij twintig zorgaanbieders. In 2023 is zeven keer een melding gedaan van een calamiteit.



Planning 2023	Aantal
Structureel	16
Proactief	4 <i>(schatting, aantal is onvoorspelbaar)</i>
Reactief	5
Totaal	25

Realisatie 2023	Aantal
Structureel	18
Proactief	2 <i>(waarvan 1 heronderzoek)</i>
Reactief	5 <i>(daarnaast 2 meldingen die in overleg niet bestempeld zijn als meldenswaardig)</i>
Totaal	25

Soort voorziening	Aantal zorgaanbieders
Hulp bij het huishouden	3
Hulp bij het huishouden en ambulante begeleiding	2
Ambulante begeleiding	9
Dagbesteding	3
Dagbesteding en ambulante begeleiding	2
Beschermd Wonen	0
Vervoer	1
Hulpmiddelen	0
Totaal	20

Aantal locaties	
Aanbieders met kantoorlocatie(s)	20
Aanbieders met dagbestedingslocatie(s)	5
Aanbieders met woon- of logeerlocatie(s)	3
Totaal	28

Bezochte locaties

Negentien kantoorlocaties en negen dagbestedingslocaties van vijf verschillende aanbieders. De Wmo-toezichthouder heeft 18 aanbieders op het hoofdkantoor bezocht. Bij één aanbieder is het hoofdkantoor en een regionale kantoorlocatie bezocht. Bij één aanbieder is het hoofdkantoor niet bezocht, maar is een digitaal gesprek gevoerd met directie. Bij één aanbieder is telefonisch met de directie gesproken en digitaal en fysiek met medewerkers in het Regiokantoor.

5.2. Aantal onderzoeken in 2020, 2021, 2022, 2023

Type onderzoek	2020	2021	2022	2023
Structureel	9	17	16	18
Proactief	18	3	4	2
Reactief*	0	10	0	5
Totaal	27	30	20	25

*= calamiteiten en geweldsonderzoeken

5.3. Rapportage

De rapportages per aanbieder zien er in 2023 iets anders uit dan in de jaren daarvoor. De toezichthouder vond de rapportage niet voldoende passen bij de visie van toezicht. De toezichthouder gaat uit van gezond vertrouwen en wil 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 toezichthouder en de aanbieder. Voor de aanbieder zijn de volgende onderdelen daarom toegevoegd: zienswijze en 'wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten/deelnemers merken.' Hiermee komt toezicht ook tegemoet aan de wens van aanbieders, die aangaven een dergelijk mogelijkheid te missen.

Een andere aanvulling in de rapportage van 2023 is het benoemen van 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.

5.4 Beoordeling

Elke aanbieder krijgt een eindbeoordeling. Dit was voorgaande jaren ook de werkwijze.

De volgende scores zijn mogelijk:

Voldoet geheel	Voldoet deels	Voldoet niet
----------------	---------------	--------------

Een organisatie voldoet geheel, als ze op alle punten groen scoort. Een organisatie 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.

Beoordeling zorgaanbieders per jaar

Beoordeling	Aantal in 2021	Aantal in 2022	Aantal in 2023
Voldoet geheel	2	4	5
Voldoet deels	16	15	15
Voldoet niet	2*	1*	0
Totaal	20	20	20

*pgb-aanbieders of aanbieder met maatwerkovereenkomst.

In 2023 is geen toezicht geweest bij pgb-aanbieders en aanbieders met een maatwerkovereenkomst.

5.5 Aanbevelingen in de rapportages van Wmo-toezicht

In elke rapportage doet de toezichthouder aanbevelingen. De Wmo-toezichthouder monitort de aanbevelingen. De aanbieders volgen de aanbevelingen in het algemeen vlot op. De gemeenten en de regionale afdelingen Inkoop en Contractbeheer en Beleid en Bestuur nemen kennis van de aanbevelingen en 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. Na overleg verzoeken de Wmo-toezichthouders meestal de zorgaanbieder om 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. De 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 en het College van B&W van de woongemeente van de betrokken inwoner op de hoogte gesteld.

6.2 Aantal meldingen

In 2023 zijn zeven meldingen van een calamiteit gedaan.

Jaar	Aantal	Melding
2020	0	
2021	10	door 5 verschillende zorgaanbieders
2022	0	één melding bleek niet meldenswaardig
2023	7	opdracht tot zelfonderzoek is gegeven bij deze vijf meldingen. Twee maal is na overleg besloten dat melden niet nodig was.
Totaal	15	

6.3 Stimuleren van melden

De Wmo-toezichthouder heeft aanbieders geïnformeerd over het melden van calamiteiten en geweldsincidenten en heeft aandacht geschonken aan specifieke onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem om de kans op calamiteiten en geweldsincidenten te verkleinen. De concrete acties van de Wmo-toezichthouder waren:

- Bij elk toezicht is de aanbieder geïnformeerd over het verplichte melden 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:
 1. **Signaleringsplan:** Zorg dat een signaleringsplan met de mogelijke risico's altijd aanwezig is en regelmatig besproken wordt met de cliënt.
 2. **Dossier:** Houd het dossier up-to-date en beschikbaar voor begeleiders.
 3. **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.

4. **Protocollen:** Denk vooral aan protocollen die de veiligheid van cliënten en medewerkers betreffen.
5. **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.
6. **Scholing:** Denk aan scholing over suicidepreventie en kennis over bepaald gedrag of een bepaalde ziektebeeld en de bijbehorende risico's.

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 geeft de toezichthouder aan: wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter. De grote lijn is in onderstaand overzicht te lezen.

Algemeen		
Wat gaat goed	Wat kan beter	Wat moet beter
<i>Het overgrote deel van de inwoners is tevreden over de Wmo-zorg en is dankbaar voor de hulp. Inwoners zijn zich bewust van de personeelstekorten.</i>	Informereren van de Wmo-consulent door de begeleider/aanbieder over de voortgang van de Wmo-hulp per inwoner.	Melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht.
<i>De meeste aanbieders doen met passie hun werk en stellen zich lerend op bij een toezicht. De meeste aanbieders hebben een digitaal cliëntenregistratiesysteem.</i>	Deskundigheidsbevordering van hulpen bij het huishouden. Zij willen meer leren over wat zij tegenkomen (bijv. dementie en psychische klachten, training valpreventie) en krijgen dat niet altijd aangeboden door de aanbieder.	Resultaten en succesfactoren van de begeleiding of hulp inzichtelijk maken.

Algemeen (vervolg)		
Wat gaat goed	Wat kan beter	Wat moet beter
	Implementatie van protocollen en beleid bij medewerkers.	Nog meer oplossingen bedenken om het personeelstekort te beperken.
<i>De meeste aanbieders hebben een kwaliteitshandboek met protocollen en beleid.</i>	<p>Veiligheidsrisico's van een cliënt bij aanvang samen in kaart brengen en periodiek bespreken.</p> <p>Ook bij hulp bij huishouding en ambulante begeleiding is het zinvol een protocol rondom medicatie, en signaleren ten aanzien van alcohol en drugsgebruik te gebruiken.</p>	Aanbieders met hun kantoor buiten Gooi en Vechtstreek en/of met een groot (landelijk) werkgebied moeten meer betrokken zijn, meer kennis hebben van de sociale kaart en contact onderhouden met andere aanbieders en organisaties in de regio Gooi en Vechtstreek.
<i>De match met en echte betrokkenheid van de begeleider is cruciaal voor succes. Aanbieders besteden hier veel aandacht aan.</i>	Up-to-date houden van cliëntendossiers.	Het tijdig leveren van het evaluatieverslag bij de Wmo-consulent door de aanbieder.
<i>Aanbieders werken aan de door de gemeenten gestelde doelen en stellen die samen met de cliënt zo nodig bij. De communicatie met de gemeente hierover verloopt in het algemeen soepel.</i>	Inwerken van hulpen bij het huishouden. Schoonmaken is een vak en sociale vaardigheden en signaleren van achteruitgang of gevaar moet je leren.	
	Teamgevoel creëren bij hulpen bij het huishouden.	
	Zicht van management op de kwaliteit van de dienstverlening. Zijn de inwoners (duurzaam) geholpen met de hulp die wij bieden?	

	Grenzen stellen aan de betrokkenheid bij de cliënt van de hulp bij het huishouden door de aanbieder.	
	Samenwerking met en overdracht naar algemeen toegankelijke voorzieningen.	
	Transparant zijn over woon- en kantoorlocaties door deze op de website te vermelden.	

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

- Wmo-consulenten de tijd geven om nog meer kennis te verwerven over het aanbod van zorgaanbieders.
- Nadenken over mogelijkheden om de duur van indicaties te beperken door bijvoorbeeld het invoeren van een strippenkaart.
- Duidelijkheid geven aan aanbieders over eisen aan evaluatie per inwoner (een regionaal evaluatieformulier).
- Vervoer naar dagbesteding mogelijk (blijven) maken met Wmo-vervoer en eigen mobiliteit van de inwoner stimuleren.
- Doorgaan met sessies waarin aanbieders mogen meedenken met ontwikkelingen en geïnformeerd worden over plannen van de gemeenten en de Regio.
- Aanbieders bij aangaan van contract vragen naar adressen van kantoor- en woonlocaties, zodat de gemeenten zicht hebben of de activiteiten in panden veilig zijn voor de bewoners/gebruikers.
- De signaleringsfunctie van hulpen bij het huishouden erkennen en benutten.
- Inwoners nog meer stimuleren om gebruik te maken van voorliggende voorzieningen/voorzieningen in de sociale basis.

7.3 Wat vinden aanbieders?

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.

Wij zijn trots op

- Bij ambulante begeleiding en dagbesteding noemen aanbieders vaak de professionaliteit en betrokkenheid van begeleiders bij hun vak en bij cliënten.
- Aanbieders die nog kort werken met een digitaal cliëntregistratiesysteem merken dat het bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en dat het overzicht en rust geeft, waardoor meer aandacht gaat naar cliënt. Dit ondanks de zorgen over administratieve last vooraf.

Wij gaan aan de slag met

- Hier worden altijd de aanbevelingen van de toezichthouder genoemd.

Dit gaan cliënten merken

- Woorden die aanbieders vaak noemen zijn: voor de cliënt/deelnemer, veilig, thuis voelen, goede hulp, maatwerk.

8. Toezicht loont

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

8.1 Meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit

- De toezichthouder voert 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 toezichthouder 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 toezichthouder constateert 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 toezichthouder helpt voorkomen dat malafide zorgaanbieders gecontracteerd worden door mee te kijken bij nieuwe inschrijvingen.
- De toezichthouder 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 toezichthouder adviseert consulenten 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 toezichthouder 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 toezichthouder. 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 toezichthouder. Aanbieders worden hierdoor op ideeën gebracht om de samenwerking op te zoeken.
- De toezichthouder komt 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, consulenten, medewerkers aanbieders. Dit zorgt voor een compleet beeld.
- De toezichthouder komt 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 toezichthouder en de positionering in de Regio.
- De zorgaanbieder moet calamiteiten en geweldsincidenten melden bij de toezichthouder. 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 toezichthouder ziet 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 staatsecretaris heeft in 2023 verbetermaatregelen aangekondigd, zie onderstaand overzicht. De nadere uitwerking en financieel faciliteren heeft vanwege het demissionaire kabinet vertraging opgelopen. Landelijk en ook in Gooi en Vechtstreek zijn de toezichthouders samen aan de slag gegaan. 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 twee punten niet in de pas. Ten eerste hebben we geen recent regionaal beleid voor Wmo-toezicht. Met het regionale plan voor de aanpak van zorgfraude is in een deel van het beleid voorzien. Ten tweede maken we de rapportages per aanbieder niet actief openbaar. De rapportages worden vanaf 2024 actief openbaar gemaakt.

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



Geheel behaald

Deels behaald

Niet behaald

Nr.	Speerpunt	Status
1	<p>Het steviger wettelijk verankeren van het gemeentelijk toezicht langs de volgende lijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het creëren van waarborgen voor onafhankelijkheid van het toezicht. <ul style="list-style-type: none"> + 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. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • De verplichting voor gemeenten om toezichtbeleid te formuleren op basis waarvan de Wmo-toezichthouder een werkplan opstelt. <ul style="list-style-type: none"> + De toezichthouder maakt een jaarplan/werkplan. - Er is geen recent beleid lokaal/regionaal geformuleerd. - Er is geen aparte beleidscapaciteit voor Wmo-toezicht. Wmo-toezichthouders pakken beleid zelf op. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Transparantie in het toezichtbeleid met de verplichting in beginsel zoveel mogelijk toezichtrapportages openbaar te maken, tenzij zwaarwegende omstandigheden daaraan in de weg staan. <ul style="list-style-type: none"> + 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 Regio heeft een bezwaarcommissie. - De rapportages zijn niet openbaar (vanaf 2024 wel). 	
	<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid onderzoeken om het college van B&W te verplichten (in beginsel) opvolging te geven aan aanbevelingen uit rapportages van de toezichthouder. <ul style="list-style-type: none"> + 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. 	
<p style="text-align: center;">2</p>	<p>Het opstellen en (laten) uitvoeren van een stimulerings- en implementatieprogramma gericht op de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het Wmo-toezicht.</p>	
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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.	
	Op regionaal niveau Wmo-toezicht regelen voldoet. 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.	

10. Jaarplan 2024

10.1 Ambitie en doelen

Voor 2024 is de ambitie uitgebreid met pgb-aanbieders en aanbieders van maatwerkovereenkomsten. De doelen zijn identiek aan die van 2023, maar vanzelfsprekend geconcretiseerd voor 2024. De ambitie is het verbeteren van de kwaliteit van Wmo-zorg, van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders, pgb-aanbieders en aanbieders van maatwerkovereenkomsten. De doelen zijn drieledig. Ten eerste 20 Wmo-toezichtonderzoeken uitvoeren, ten tweede professionaliseren van Wmo-toezicht en ten derde samenwerking intensiveren met gemeenten en met toezichthouders in het land. In onderstaand overzicht leest u de uitwerking van de doelen.



10.2 Concretisering doelen

Ambitie:

Verbeteren van de kwaliteit van Wmo-ondersteuning, van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders, pgb-aanbieders en aanbieders van maatwerkovereenkomsten.

Doel 1: 20 Wmo-toezichtonderzoeken uitvoeren.

Keuze maken uit gecontracteerde aanbieders op basis van signalen (proactief) en 'aan de beurt zijn' (structureel, eenmaal per vier jaar).

In elk onderzoek aanbevelingen doen voor de aanbieder, contractbeheer, beleid en de gemeenten en deze monitoren een half jaar na afsluiting van het onderzoek.

Onderzoeken naar calamiteiten bij meldingen, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.

Aanbieders en consultants informeren over meldingsplicht van calamiteiten en geweldsincidenten door de aanbieders.

Doel 2: Professionaliseren van Wmo-toezicht.

Werken volgens het nieuwe landelijke toetsingskader.

Actief openbaar maken van de rapportages per aanbieder.

De nieuwe formats en werkwijzen doorlopend toetsen op kwaliteit.

Website updaten.

Deskundigheidsbevordering inplannen.

Inwerkprogramma maken voor nieuwe Wmo-toezichthouders.

Differentiatie in de functie en taken binnen Wmo-toezicht voor een junior en een senior.

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

Overleg met teamleiders en kwaliteits- en beleidsadviseurs van elke gemeente minimaal eenmaal per jaar.

Jaarverslag presenteren aan kwaliteitsadviseurs, beleidsadviseurs, contractmanagers, teamleiders van Wmo-consulenten en wethouders.

Contact met enkele Wmo-consulenten van elke gemeente bij elk Wmo-toezichtonderzoek.

Eenmaal per jaar een afspraak met de wethouder van elke gemeente.

Doorlopend informeren van contractmanagers over de bevindingen van Wmo-toezicht.

Afbakenen van bevoegdheden en taken van Wmo-toezicht en contractbeheer.

Deelname aan landelijke bijeenkomsten voor Wmo-toezichthouders, ongeveer vier keer per jaar.

Deelname aan landelijke werkgroepen.

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

Samen met Utrecht en Flevoland en andere regio's onderzoek(en) doen en jaarplannen en jaarplanningen afstemmen om zorgaanbieders minder te belasten.

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 2023 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 en aan de koplopersgroep die input levert voor overleg met het ministerie over bijvoorbeeld toekomstscenario's voor Wmo-toezicht.

Enkele keren per jaar is de toezichthouder digitaal aanwezig bij het provinciaal overleg Midden-Nederland over toezicht op rechtmatigheid.

11.3 Scholing

De toezichthouder volgde een eendaagse cursus over de beoordeling van calamiteitenonderzoek. De toezichthouder nam deel aan een webinar over VOG in de zorg door Justis, een onderdeel van het ministerie van Justitie, die verklaringen omtrent gedrag afgeeft. Ook nam de toezichthouder deel aan het webinar Tools voor toezicht door de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Tot slot liep de toezichthouder mee met een audit door een auditor die ingehuurd wordt door de Federatie Landbouw en Zorg. Zij geeft het keurmerk 'Kwaliteit Laat Je Zien' af. De werkwijze van de auditor verschilt op kleine punten met die van Wmo-toezicht. Dit wetende kan het Wmo-toezicht efficiënter uitgevoerd worden.

Zorgboeren

In onze regio zijn de zorgboeren lid van Stichting Landzijde of van de Coöperatie Boer en Zorg. Zij faciliteren zorgboeren door o.a. scholing. Een eis voor lidmaatschap is ook dat de zorgboeren het keurmerk 'Kwaliteit Laat je Zien' halen. Regio Gooi en Vechtstreek heeft een contract met Stichting Landzijde en de Coöperatie Boer en Zorg. Wmo-toezicht houdt toezicht op deze gecontracteerde partijen, waarbij de praktijk wordt getoetst bij de aangesloten zorgboeren.

11.4 Certificering Regio

In 2023 is Regio Gooi en Vechtstreek weer gecertificeerd voor ISO 9001-2015 voor enkele afdelingen die direct diensten verlenen aan inwoners, namelijk Jeugd en Gezin, RBL, Urgentiebureau, GGD en Veilig Thuis. Met het behalen van dit certificaat toont de Regio aan de kwaliteit te leveren die ISO 9001-2015 van ons eist 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 de ISO-certificering.

12. Samenwerking

12.1 Gemeenten

Bij elk onderzoek heeft de toezichthouder contact met minimaal één consulent van elke gemeente.

12.2 Contractbeheer

Maandelijks hebben de contractmanagers een overlegmoment. Enkele keren per jaar neemt de toezichthouder deel.

12.3 Sociale Recherche

De sociaal rechercheurs houden zich voornamelijk bezig met de Participatiewet. Voor toezicht op rechtmatigheid van Wmo-zorgaanbieders is geen formatie. 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 GGD regio Utrecht en Flevoland

In 2022 heeft de Wmo-toezichthouder vier toezichten samen met GGDrU (regio Utrecht) gedaan. We hebben afzonderlijke rapportages gemaakt. Ook is contact onderhouden met GGDrU en Flevoland over welke aanbieders onderzocht worden. Dit om zo mogelijk samen te werken en om aanbieders niet te veel te belasten met onderzoeken vlak na elkaar. Incidenteel is over het toezicht contact geweest met andere Wmo-toezichthouders.

12.5 IGJ

Ook wordt samengewerkt met de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) bij calamiteiten waar de GGZ of jeugd bij betrokken is en voor vragen op toezicht gebied of over specifieke aanbieders.

12.6 IKZ

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.

12.7 GGD/GHOR Kennisnet

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).



*Heeft u vragen of opmerkingen,
bel of mail de toezichthouder.*



Marjet van Elten
Tine Hoofd

wmotoezicht@regiogv.nl

06- geanonimiseerd

www.wmotoezichtgv.nl

Datum	1 maart 2024	Colleges
Kenmerk	24004122	Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren
Inlichtingen	Marjet van Elten	
Telefoon	06- geanonimiseerd	
Onderwerp	Jaarverslag Wmo-toezicht	

Geacht College,

Ook in 2023 hebben wij in opdracht van u toezicht gehouden op de kwaliteit van de Wmo-zorgaanbieders in regio Gooi en Vechtstreek. U leest onze bevindingen in bijgaand jaarverslag.

Gemeenten zijn sinds 2015 (decentralisaties in het sociaal domein) verantwoordelijk voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en daarmee ook op het 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 2023 zijn twee Wmo-toezichthouders Kwaliteit werkzaam geweest, waarvan een sinds oktober.

Kwaliteit van zorgaanbieders

Ongeveer honderd Wmo-zorgaanbieders hebben een regionaal contract. In 2023 is bij twintig Wmo-zorgaanbieders onderzoek gedaan. Hiervan waren achttien reguliere onderzoeken. Twee aanbieders zijn vanwege signalen bezocht. De meeste gecontracteerde zorgaanbieders voldoen aan de normen die worden gesteld in de Wmo, het regionale 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 de zorgaanbieders hiermee voortvarend aan de slag gaan. Veelal zijn de aanbevelingen binnen enkele maanden opgevolgd. Aanbevelingen voor gemeenten en de Regio (inkoop, contractbeheer en beleid) worden meegenomen in lokale en regionale overleggen en waar mogelijk uitgevoerd.

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 2022 is niet gemeld. In 2023 zijn zeven meldingen gedaan. Bij vijf meldingen heeft de toezichthouder opdracht gegeven aan de zorgaanbieder om zelfonderzoek te doen. Zij hebben verbetermaatregelen doorgevoerd in hun organisaties. Met als doel om de kans op calamiteiten zo klein mogelijk te houden. Tweemaal betrof het een gebeurtenis die niet bij Wmo-toezicht thuishoort.

Deze tekst in deze brief is met zorg samengesteld. Soms staan in de brief links naar externe websites. Regio Gooi en Vechtstreek is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van deze websites. Lees ook onze [privacyverklaring](#).

Jaarplan

Wmo-toezicht behaalde in 2023 grotendeels de gestelde doelen. Een tweede toezichthouder die is aangesteld is één van de mijlpalen. Voor 2024 staat o.a. het openbaar maken van de rapportage van elke zorgaanbieder op het programma. Hiermee wordt Wmo-toezicht nog transparanter voor inwoners én gemeenten.

U kunt alles gedetailleerd nalezen in het Jaarverslag Wmo-toezicht 2023. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en beantwoorden graag uw vragen.

U kunt ons telefonisch en per mail bereiken.

Met vriendelijke groet,

Marjet van Elten en Tine Hoofd

Wmo-toezichthouders Kwaliteit

06- geanonimiseerd

wmotoezicht@regiogv.nl

[WMO toezicht - Regio Gooi en Vechtstreek \(wmotoezichtgv.nl\)](https://www.regiogv.nl/wmotoezicht)

Bijlage: Jaarverslag Wmo-toezicht 2023