

Algemeen	
Onderwerp	Jaarverslag 2022 Wmo-toezicht
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Marjet van Elten
Eenheid	Staf
E-mail	Wmotoezicht@regiogv.nl
Kenmerk	23.0001097
Datum	13 maart 2023

Voorstel

Nummer	Omschrijving	Wor artikelnummer	Resultaat
Voorstel 1.	Kennismemen van het jaarverslag Wmo-toezicht 2022		Ter kennisgeving

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
Feb./maart	Ambtelijk lokaal en regionaal	Kennismemen en onduidelijkheden aangeven	Enkele kleine opmerkingen
21-03-23	Uitvoeringsoverleg	Kennismemen	
06-04-23	Directie-overleg	Kennismemen	
20-04-23	Portefeuillehoudersoverleg	Kennismemen	
01-05-23	College	Kennismemen	

Toelichting

Beknopte toelichting

Wmo-toezicht is sinds 2015 belegd bij de Regio. Het jaarverslag van Wmo-toezicht is de verantwoording door de Wmo-toezichthouder van de uitgevoerde werkzaamheden en de bevindingen over het achterliggende jaar. Het ligt ter kennisgeving voor, vanwege de onafhankelijke positie van de Wmo-toezichthouder.

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Jaarverslag 2022 Wmo-toezicht



Wmo-toezicht
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek



2022

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Route jaarverslag	3
Samenvatting	3
1. Woord vooraf	4
2. Op weg naar beter	5
Visie	
Gezond vertrouwen	
Gesprek	
Actie en impact	
Zelfscan	
3. Werkwijze	6
Taak en doel Wmo-toezicht	
Regionaal gecontracteerde aanbieders, pgb en maatwerk	
Typen onderzoek	
Stappen	
4. Jaarplan 2022 en realisatie	7
Jaarplan	
Ambities	
Reactie van de wethouders op het jaarverslag 2021	
5. Structurele en proactieve onderzoeken 2022	9
Aantal zorgaanbieders	
Realisatie in 2021 en 2020	
Beoordeling	
Aanbevelingen in de rapportages van Wmo-toezicht	
6. Reactieve onderzoeken: calamiteiten en geweldsincidenten	13
Meldplicht	
Aantal meldingen	
Stimuleren van melden	
7. Bevindingen	15
Algemeen	
Begeleiding	
Dagbesteding	
Hulp bij het huishouden	
Beschermd wonen	
Wonen	
Hulpmiddelen	
Wmo vervoer	
8. Toezicht loont	17
9. Professionalisering	18
Onderzoek IGJ en reactie ministerie	
Verbetermaatregelen door het rijk en stand van zaken Gooi en Vechtstreek	
10. Jaarplan 2023	20
11. Samenwerking	22

Leeswijzer

Het jaarverslag begint met een leeswijzer, 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 in het algemeen en per voorziening (h. 7). Een vraag die bij de lezer voor op de tong ligt, is wat zijn de meerwaarde en de opbrengsten van toezicht. In een opsomming wordt helder gemaakt dat toezicht loont (h. 8). De professionalisering die vanuit het rijk opgelegd gaat worden is het onderwerp van het volgende hoofdstuk (h. 9). Vooruitgekeken wordt in het hoofdstuk over het jaarplan met ambities voor 2023 (h.10). Door dezelfde opbouw van hoofdstuk 10 en 4, is de ontwikkeling van toezicht te zien. Vervolgens de deskundigheidsbevordering (h. 11) en de samenwerkingspartners van de Wmo-toezichthouder (h. 12). Enkele algemene teksten zijn overgenomen uit het jaarverslag van 2021. 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? Ik hoor het graag!

Route jaarverslag

Voor u ligt het jaarverslag 2022 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. De gemeenten in regio Gooi en Vechtstreek hebben het toezicht op de kwaliteit van de Wmo zorgaanbieders gemandateerd aan de Regio. De deelnemende gemeenten zijn Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren. Het jaarverslag wordt door de toezichthouder(s) aan het College en de Raad van alle gemeenten gestuurd. In regio Gooi en Vechtstreek staat het jaarverslag ter informatie op de agenda van het regionaal ambtelijk Wmo overleg, het Uitvoerings-(UO), Directie-(DO) en Portefeuillehoudersoverleg (PFHO). Het jaarverslag is te vinden op de website: www.wmotoezichtgv.nl/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 aangesteld.

De kwaliteit van de ondersteuning door de Wmo zorgaanbieders was in 2022 bij alle regionaal gecontracteerde aanbieders (groten)deels op orde. De aanbevelingen van de Wmo-toezichthouder zijn bij alle aanbieders opgevolgd of er is een heronderzoek is gepland. Op de kwaliteit van de lokaal gecontracteerde aanbieders (persoonsgebondenbudget/pgb en maatwerkovereenkomst) is minder zicht en deze blijkt soms onvoldoende. Dit wordt steeds vaker geconstateerd, voordat zaken gedaan wordt met een aanbieder. 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. De brief heeft consequenties voor inrichting en uitvoering van het toezicht in onze regio. Bestuurlijke keuzes zullen gemaakt moeten worden. Dit vraagt om een visie op toezicht en om voorwaarden scheppen voor de uitvoering.

1. Woord vooraf

2022 was een gewoon jaar voor Wmo-toezicht. Dit was een verademing na twee jaar Covid19. In die jaren met beperkingen, maakte de Wmo-toezichthouder steeds de afweging of een locatiebezoek te veel risico's voor de mensen met zich meebracht. Of was het toch belangrijker dat iemand zicht hield op wat zich bij de dagbesteding, ambulante begeleiding of beschermd wonen afspeelde? Afgelopen jaar was in dat opzicht onbezorgder.

In het jaarplan zijn 25 zorgaanbieders opgenomen voor een onderzoek. De toezichthouder beslist welke aanbieders bezocht gaan worden. Signalen, vragen en wensen van de gemeenten en van contractbeheer worden meegenomen in de keuzes. In 2022 was het thema Hulp bij het huishouden. Dat betekent dat ongeveer vijf aanbieders met dit aanbod de toezichthouder op bezoek krijgen. Dit jaar zijn binnen het thema zeven aanbieders bezocht. Hulp bij het huishouden via Wmo is in de media een veelbesproken onderwerp door personeelstekort en het eventueel invoeren van een inkomenstoets. Het jaarplan, met aanbieders die bezocht gaan worden, is altijd in potlood geschreven, omdat signalen en calamiteiten voorrang krijgen.

'Op weg naar beter', blijft het motto van Wmo-toezicht. Dit geldt voor Wmo-toezicht zelf en voor de zorgaanbieders. In Gooi en Vechtstreek zijn ongeveer honderd Wmo zorgaanbieders regionaal gecontracteerd. Wmo-toezicht constateert zij zich lerend opstellen en zich gestimuleerd voelen door Wmo-toezicht om nog betere kwaliteit van zorg te leveren voor de inwoners met de gemeenten. Er zijn ook zorgaanbieders met lokale contracten (persoonsgebondenbudget/pgb, ongeveer

tweehonderd) of een maatwerkovereenkomst (ongeveer twintig). Het zicht op de kwaliteit bij deze aanbieders is ingewikkelder. Wmo consulenten spannen zich in om de kwaliteit te toetsen. Zij voerden zelf controles uit, werkten samen met de regionale afdeling contractbeheer, de sociale recherche en Wmo-toezicht. De kwaliteit blijkt soms onvoldoende te zijn. Dit wordt steeds vaker geconstateerd, voordat zaken gedaan wordt met een aanbieder. Het motto 'Op weg naar beter', is voor Wmo-toezicht actueler dan ooit, omdat de rijksoverheid de voornemens voor professionalisering concreet heeft gemaakt, nadat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bij elk jaarlijks onderzoek naar de kwaliteit van Wmo-toezicht constateerde dat nog te veel gemeenten Wmo-toezicht niet goed hebben georganiseerd. Zie [het onderzoek](#) over 2021.

De Wmo-toezichthouder heeft al zoveel mogelijk geanticipeerd op de op handen zijnde veranderingen. 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. De brief heeft consequenties voor inrichting en uitvoering van het toezicht in onze regio. Bestuurlijke keuzes zullen gemaakt moeten worden. Dit vraagt om een visie op toezicht en om voorwaarden scheppen voor de uitvoering.



2. Op weg naar beter

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 al 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!

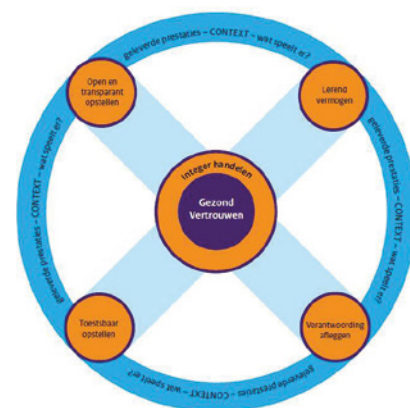
Gezond vertrouwen

De Wmo-toezichthouder toetst 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. Ook zijn regionaal bij inkoop en contractbeheer en lokaal in de teams van consulenten drempels opgeworpen en controles ingebouwd. De positieve insteek hanteert de Wmo-toezichthouder, zonder naïef te zijn. Hiervoor wordt het theoretisch afwegingskader gezond vertrouwen van de 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-toezichthouder moet dit gedrag laten zien. Wordt het vertrouwen beschaamd, dan stelt de Wmo-toezichthouder 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 contractmanager te betrekken en beleid 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](#)

Gesprek

Het goede gesprek met de zorgaanbieder en alle betrokkenen vindt de toezichthouder belangrijker dan het schrijven van uitgebreide rapportages. Door de gesprekken komt de aanbieder in beweging en begint het verbeteren en reflecteren. De toezichthouder is bevoegd om dossiers in te zien, processen en protocollen in te zien en kan hierdoor heel praktisch en concreet verbeterpunten aanwijzen. De Wmo-toezichthouder is geen controleur en vinkt geen lijstjes af. Wezelijk veranderingen moet de zorgaanbieders zelf realiseren. De toezichthouder gaat er vanuit dat de zorgaanbieder wil blijven leren, betrokken, serieus en professioneel is en met hart en ziel de zorg levert aan onze inwoners.

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 toezichthouder, 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, vraagt cliënten en medewerkers om te spreken met de toezichthouder, 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 toezichthouder krijgt dat in de loop van het onderzoek altijd in de gaten, vanwege de combinatie van documentenonderzoek en de bevindingen in de praktijk.

Zelfscan

De zorgaanbieder vult altijd 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 toezichthouder let op alle punten uit de Wmo 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 Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek](#) is het uitgangspunt. Deze is geconcretiseerd en leesbaarder gemaakt en terug te vinden op de website.

3. Werkwijze

Taak en doel Wmo-toezicht

De Wmo-toezichthouder houdt 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.

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.

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. 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 onderzoek doet of de Wmo-toezichthouder. Doel is om de kans op herhaling te verkleinen, niet om een schuldige aan te wijzen.

In 2022 is een selectie gemaakt uit de pgb aanbieders die als zzp'er of vanuit een organisatie werkzaam zijn op basis van een persoonsgebondenbudget (pgb). Vervolgens is een selectie gemaakt op basis van signalen vanuit de gemeenten en aantal indicaties per aanbieder. Gekozen is voor aanbieders met meerdere pgb indicaties, bij voorkeur in verschillende gemeenten.

Stappen van 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, consultants van gemeenten, contractmanager en samenwerkingspartners. De aanbieder vult altijd de zelfscan in. De bevindingen worden vastgelegd in een korte rapportage met beoordelingen in kleuren en met aanbevelingen voor de zorgaanbieder en soms ook voor de gemeenten en contractbeheer. De monitor van de aanbevelingen doet de Wmo-toezichthouder. Bij veiligheidsissues wordt de contractmanager, teamleider van de wmo consultants en de wethouder onmiddellijk ingeseind. Bij een vermoeden van onrechtmatigheden is contact met de sociale recherche. De rapportages worden gedeeld met de zorgaanbieder, de contractmanager en bij pgb onderzoeken ook met de gemeenten. De rapportages zijn (nog) niet openbaar.

4. Jaarplan 2022 en realisatie

Jaarplan

Sinds 2021 stelt elke afdeling van het Regiokantoor een jaarplan met ambities op. Het jaarplan voor Wmo-toezicht omvat de ambities en de lijst met te bezoeken zorgaanbieders is. Hieronder een beknopte weergave van de ambities en realisatie in kleuren weergegeven. De lijst met aanbieders is niet in het jaarverslag opgenomen, omdat de rapportages nog niet openbaar zijn.

Ambities

Doel van Wmo-toezicht: Verbeteren van de kwaliteit van Wmo zorg van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders- en pgb aanbieders.

Doel 1: 25 Wmo toezichtonderzoeken uitvoeren	Status
Keuze maken uit gecontracteerde aanbieders. Dit gebeurt op basis van signalen (proactief) en er wordt gekeken of de aanbieder aan de beurt is (eenmaal per vier jaar). Een keuze maken uit de pgb aanbieders op basis van aantal indicaties en signalen. Een keuze maken voor een thema op basis van regionale en/of landelijke ontwikkelingen en actualiteiten.	<i>Behaald</i>
Onderzoeken uitvoeren.	<i>Behaald</i>
In elk onderzoek aanbevelingen doen voor de aanbieder, contractbeheer en de gemeente en deze monitoren.	<i>Behaald</i>
Onderzoeken naar calamiteiten bij meldingen, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.	<i>Behaald</i>

Doel 1 is behaald. Weliswaar zijn iets minder onderzoeken gedaan dan gepland. De redenen zijn uitgelegd in hoofdstuk 5.

Doel 2: Professionaliseren van Wmo-toezicht	Status
Vorbereiden openbaar maken rapportages.	<i>Loopt</i>
Bijdrage leveren aan verbinding tussen toezicht kwaliteit en rechtmatigheid.	<i>Loopt</i>
Website herzien.	<i>Behaald</i>
Protocollen en werkprocessen herzien.	<i>Behaald</i>
Afbakening rollen beleid, contractbeheer en Wmo toezicht.	<i>Loopt</i>

Doel 2 is ten dele gehaald. De volgende stap kan gezet worden als een tweede toezichthouder aangesteld kan worden.

Doel 3: Samenwerking intensiveren met gemeenten en met toezichthouders in het land	Status
Regulier overleg met teamleiders en kwaliteitsmedewerker en beleidsadviseur van elke gemeente minimaal eenmaal per jaar.	<i>Behaald</i>
Jaarverslag en ontwikkelingen op agenda van regionaal wethoudersoverleg en regionale ambtelijke en teamleidersoverleggen, eenmaal per jaar.	<i>Behaald</i>
Contact met consultants, bij elk onderzoek, adhoc en eenmaal per jaar in teamoverleg.	<i>Behaald</i>
Afspraak met wethouder van elke gemeente, eenmaal per jaar.	<i>Behaald</i>

Deelname aan landelijke bijeenkomsten van de Wmo-toezichthouders, ongeveer vier keer per jaar.	<i>Behaald</i>
Intervisie met andere Wmo-toezichthouders, ongeveer vier keer per jaar.	<i>Behaald</i>
Samen met de regio's Utrecht en Flevoland (een) onderzoek(en) doen.	<i>Behaald</i>
Warme overdracht van Weesp naar Wmo-toezicht GGD Amsterdam.	<i>Behaald</i>

Doel 3 is behaald.

Reactie van de wethouders op het jaarverslag van 2021

Bij de presentatie van het jaarverslag van 2021 in maart 2022 hebben de wethouders aangegeven dat ze meer inzet willen op toezicht. Dit was mede ingegeven door een regionale bijeenkomst over de aanpak van zorgfraude. In 2022 is een regionaal plan opgesteld voor de aanpak van zorgfraude. Na vaststelling heeft Wmo-toezicht een voorstel gedaan om toezicht op de kwaliteit effectiever en efficiënter te maken. Doel van het voorstel was om te zorgen dat de ondersteuning voor de kwetsbare inwoner van voldoende kwaliteit is en er voldoende zicht is op de kwaliteit door een onafhankelijk toezichthouder. Het uitbreiden van de formatie was hiervoor noodzakelijk. De wethouders hebben in december 2022 inhoudelijk ingestemd met dit voorstel. De wethouders onderschreven de meerwaarde van Wmo-toezicht en de kwetsbaarheid van slechts één toezichthouder voor 28 uur. In de lokale en regionale begrotingen is geen rekening gehouden met uitbreiding van de formatie. Gezien ook de landelijke eisen die gesteld gaan worden aan Wmo-toezicht, wordt in 2023 onderzocht of in dat jaar formatie-uitbreiding toch nog gerealiseerd kan worden.

5. Structurele en proactieve onderzoeken 2022

Aantal zorgaanbieders

In totaal is onderzoek gedaan bij twintig zorgaanbieders. Dit is minder dan voorgaande jaren. Redenen zijn: een aangepaste werkwijze, die ook voldoet als de rapportages openbaar gemaakt gaan worden. Meer aanbieders met een aantal locaties. Aanbieders met meerdere soorten dienstverlening.

Planning 2022		Waarvan proactief of structureel:	
	Aantal		Aantal
Structureel	16	Pgb/maatwerk	5
Proactief	6	Thema hulp bij het huishouden	5
Reactief (schatting, aantal is onvoorspelbaar)	5		
Totaal	27	Totaal	10

Realisatie 2022	Aantal	Waarvan proactief of structureel:	Aantal
Structureel	16	Pgb/maatwerk	4
Proactief	4	Thema hulp bij het huishouden	7
Reactief (1 melding bleek geen calamiteit te zijn)	0		
Totaal	20	Totaal	11

Bezochte locaties	Kantoor/dagbestedingslocatie	Aantal locaties
14 aanbieders	Alleen een kantoorlocatie	14
3 aanbieders	1 dagbestedingslocatie	3
2 aanbieders	2 dagbestedingslocaties	4
1 aanbieder	6 dagbestedingslocaties	6
Totaal		27

Aantal typen dienstverlening	Aantal
15 aanbieders	1 type dienstverlening
5 aanbieders	2 typen dienstverlening
Totaal	25

Typen dienstverleningen zijn: (ambulante) begeleiding, hulp bij het huishouden, dagbesteding en beschermd wonen. Sommige aanbieders bieden meerdere diensten aan, waardoor het onderzoek meer tijd kost.



Realisatie in 2021 en 2020

Realisatie in 2021

Type onderzoek	Aantal	Locaties	Toelichting
Structureel	13	15	Gecontracteerde aanbieders, waarvan 6 nieuwe aanbieders, 1 aanbieder met 3 locaties
Proactief	2	4	1 aanbieder met 1 locatie en 1 aanbieder met 3 locaties
Reactief	10	10	9 calamiteiten, meldingen door 10 zorgaanbieders
Pgb	5	5	Waarvan 4 structureel en 1 proactief
Totaal	30	34	

Realisatie in 2020

Type onderzoek	Aantal
Structureel	7
Proactief	15
Pgb	5
Calalimiteiten	0
Totaal	27

Beoordeling

Elke zorgaanbieder krijgt een eindbeoordeling:

Voldoen geheel	Een organisatie voldoet geheel, als ze op alle punten groen scoort.
Voldoet deels	Het overgrote deel van de zorgaanbieders voldoet deels. De verschillen in deze groep zijn groot.
Voldoet niet	Een organisatie voldoet niet als er ernstige zaken aan de hand zijn, die de kwaliteit van zorg voor de inwoner in gevaar brengt.

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 een pgb aanbieder.

Structurele onderzoeken regionaal gecontracteerde aanbieders (zorg in natura/zin):

Beoordeling	Aantal in 2022	Aantal in 2021
Voldoen geheel	4	2
Voldoet deels	9	11
Voldoet niet	0	0
Totaal	13	13

Proactieve onderzoeken regionaal gecontracteerde aanbieders (zorg in natura/zin):

Beoordeling	Aantal in 2022	Aantal in 2021
Voldoen geheel	0	0
Voldoet deels	3	2
Voldoet niet	0	0
Totaal	3	2

Nieuwe aanbieders (ook meegenomen in bovenstaande tabellen):

Beoordeling	Aantal in 2022	Aantal in 2021
Voldoen geheel	1	1
Voldoet deels	6	5
Voldoet niet	0	0
Totaal	7	6

Aanbieders hulp bij het huishouden (ook meegenomen in bovenstaande tabellen):

Beoordeling	Aantal in 2022
Voldoen geheel	1
Voldoet deels	5
Voldoet niet	1 (pgb)
Totaal	7

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 contractbeheer nemen kennis van de aanbevelingen en nemen ze indien mogelijk ter harte. De belangrijkste aanbevelingen van 2022 zijn:

Aanbevelingen voor zorgaanbieders

- Ga systematisch gegevens bijhouden en analyseren op organisatieniveau en van de hele cliëntenpopulatie betreffende kwaliteit en resultaten van de dienstverlening en het beleid. Pas de praktijk aan op basis van bevindingen. (kwaliteitsmanagementsysteem)
- Voor aanbieders die ook verpleging/verzorging bieden: Maak onderscheid in procesbeschrijvingen en protocollen voor verpleging/verzorging en ambulante begeleiding/dagbesteding.
- Werk samen met collega zorgaanbieders (collegiale consultatie, warme overdracht).
- Zorg voor scholingsbeleid en scholingsplan voor medewerkers, zowel individueel als collectief.
- Breng bij elke cliënt/deelnemer de veiligheidsrisico's in kaart, bespreek periodiek en signaleer en acteer op veranderingen.
- Regel een vorm van medezeggenschap voor cliënten, op papier en in de praktijk.

Aanbevelingen voor gemeenten

- Neem kennis van het aanbod van (nieuwe)zorgaanbieders.
- Blijf kritisch bij het toekennen van pgb en het aangaan van maatwerkovereenkomsten.
- Overweeg het verplicht stellen van een regionaal format voor het zorgplan en de evaluatie voor alle aanbieders.
- Denk mee over de aanpak van het personeelstekort bij aanbieders.

Aanbevelingen voor contractbeheer van de Regio

- Beleg jaarlijks een overleg met de aanbieders (per type dienstverlening) om kansen en knelpunten te bespreken ter verbetering van de kwaliteit en de onderlinge samenwerking.
- Overleg met gemeenten over eventuele hiaten in het regionaal gecontracteerde aanbod.
- Overweeg het informatiever en gebruiksvriendelijker maken van KiesZo (website met informatie over regionaal gecontracteerd aanbod), zodat inwoners en consultants er meer aan hebben.

6. Reactieve onderzoeken: calamiteiten en geweldsincidenten

Meldplicht

Reactief onderzoek is onderzoek naar aanleiding van een melding bij de Wmo-toezichthouder door een zorgaanbieder van een calamiteit of geweldsincident. Een zorgaanbieder is verplicht om dit binnen drie werkdagen te melden bij de Wmo-toezichthouder. Na overleg verzoekt de Wmo-toezichthouder meestal de zorgaanbieder om onderzoek te doen. Als de zorgaanbieder het onderzoek niet grondig genoeg doet of de Wmo-toezichthouder betwijfelt of de zorgaanbieder er toe in staat is, dan doet de Wmo-toezichthouder zelf onderzoek of een aanvullend onderzoek. De verbetermaatregelen zijn een onderdeel van het onderzoek. Daaraan zijn termijnen gekoppeld. De toezichthouder sluit af na check op de uitvoering van de maatregelen. Hiervan wordt de aanbieder en het college van burgemeester en wethouders van de woongemeente van de betrokken inwoner op de hoogte gesteld.

Aantal meldingen

In 2022 is één melding van een calamiteit gedaan. Deze heeft niet geresulteerd in een onderzoek, omdat het geen calamiteit was die gemeld moest worden bij Wmo-toezicht. Het betrof een natuurlijke dood. Het aantal meldingen is niet jaarlijks constant, omdat calamiteiten onvoorspelbaar zijn. Toch heeft de Wmo-toezichthouder eind 2022 alle onderzochte zorgaanbieders van de laatste drie jaar (nogmaals) geïnformeerd over de verplichting van het melden.

Meldingen calamiteiten en geweldsincidenten

Jaar	Aantal	Toelichting
2020	0	
2021	10	door 5 verschillende zorgaanbieders
2022	0	
Totaal	10	

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 toezicht onderzoek 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 dit altijd aanwezig is en regelmatig besproken wordt met de cliënt.
 2. **Dossier:** Houd het altijd up-to-date en beschikbaar voor begeleiders.
 3. **Samenwerking en afspraken met ketenpartners:** Doe dit met name als een behandelaar en begeleider 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:** Overgangsmomenten zijn een verhuizing naar andere gemeente of andere begeleiders/behandelaars.
 6. **Scholing:** Denk aan scholing over suïcidepreventie en kennis over bepaald gedrag of een bepaald ziektebeeld.

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

Algemeen

- Tevreden inwoners en gedreven zorgaanbieders. De meeste inwoners voelen zich geholpen. Ze zijn dankbaar voor de hulp die ze via de gemeente ontvangen. De meeste aanbieders doen met passie hun werk en stellen zich lerend op.
- Zorgaanbieders willen zich meer betrokken voelen bij regio Gooi en Vechtstreek. Ze denken aan meer contact en kennis delen.
- Consulenten putten uit hun ervaringen met zorgaanbieders bij het indiceren. Een negatieve of positieve ervaring is vaak verbonden aan een specifieke begeleider van een zorgaanbieder.
- Een indicatie afgeven voor niet regionaal gecontracteerd aanbod is arbeidsintensief voor consulenten, maar is soms niet te voorkomen.

Begeleiding

- Personeelskrapte. Goede begeleiders met de juiste opleiding en ervaring zijn schaars.
- De match met en echte betrokkenheid van de begeleider is cruciaal voor succes.
- Toename van zzp'ers. Dit heeft verschillende redenen. Sommige goede begeleiders beginnen voor zichzelf, vanwege de betere verdiensten en de grotere vrijheid. Niet alle aanbieders kunnen begeleiders een volledig dienstverband aanbieden. Twee dienstverbanden is belastingtechnisch ongunstig, waar door begeleiders zzp'er worden.
- Er zijn veel regionaal gecontracteerde aanbieders die begeleiding bieden. Ze hebben allemaal hun specialiteiten. Deze informatie is niet op een centrale plek terug te vinden. Voor inwoners en voor consulenten zou dit handig zijn.

Dagbesteding

- Personeelskrapte.
- Vervoer is een knelpunt als de deelnemer niet zelfstandig kan reizen of gebracht wordt. (vergoeding laag, praktisch onmogelijk als hele dagen niet haalbaar is voor een deelnemer).
- Samenwerking tussen dagbestedingsaanbieders is minimaal. Samenwerking kan ervoor zorgen dat deelnemers op de meest passende dagbesteding terechtkomen. Aanbieders staan open voor samenwerken. Ze leggen het initiatief bij gemeenten/Regio.
- Het dagbestedingsaanbod is een lappendeken. Het aanbod kan gevarieerder zowel inhoudelijk als wat betreft doelen voor participatie in de samenleving.

Hulp bij het huishouden

- Personeelstekort.

- Hulpen zijn belangrijke oren en ogen voor de gemeenten. Ze signaleren veranderingen bij cliënten. Aanbieders melden dit aan gemeenten.
- Hulpen zijn betrokken bij de cliënten en helpen inwoners soms ook buiten werktijd.
- Aanbieders die hulp bij het huishouden en ambulante begeleiding bieden, combineren dat niet bij cliënten die voor allebei een indicatie hebben. Dit zou de efficiëntie ten goede kunnen komen.
- Soms is een indicatie te ruim en soms te krap. Door het inlassen van een evaluatiemoment met de aanbieder na enkele weken, zou de indicatie bijgesteld kunnen worden naar de werkelijke behoefte.
- Soms wordt de informatie die verstrekt wordt door de consulent over een cliënt te beperkt gevonden door de aanbieder. De cliënt moet weer zijn/haar verhaal doen of de hulp weet niet waar rekening mee gehouden moet worden. Privacy belemmert uitwisseling. Via de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger zijn mogelijkheden dit wel te doen.
- Bij overgang van Wmo naar Wlz, is de Wmo zorgaanbieder niet altijd meteen op de hoogte. Dit is belangrijk voor de continuïteit van zorg, voor een warme overdracht tussen aanbieders en het tijdig stopzetten van Wmo zorg. De gemeente en het zorgkantoor beschikken over deze informatie en kunnen deze communiceren met de betrokken aanbieders. Dit gebeurt niet altijd tijdig.
- De bijeenkomst met aanbieders georganiseerd door contractbeheer is positief ervaren en heeft geresulteerd in enkele verbetermaatregelen. Het zijn punten die deels ook in de Wmo-toezichtonderzoeken naar voren zijn gekomen.

Beschermd wonen

In 2022 zijn geen toezichtonderzoeken uitgevoerd bij gecontracteerde beschermd wonen locaties. Er is wel onderzoek gedaan bij aanbieders die gecontracteerd zijn voor begeleiding of via pgb of een maatwerkovereenkomst ondersteuning bieden en tevens woonlocaties hebben voor jongeren en/of volwassenen.

Wonen

Deze woonlocaties vallen niet onder het Wmo-toezicht. Hier wonen inwoners uit onze regio en daarom enkele aandachtspunten:

- Een overzicht van de woonlocaties van zorgaanbieders ontbreekt. Het in kaart brengen van deze locaties en een vorm van toezicht houden / bezoeken van deze locaties is in het belang van de veiligheid van inwoners en draagt bij aan het inzicht in de kwaliteit van zorg.
- Inwoners worden soms geplaatst door een voogd of via een reclasseringsmaatregel. De samenwerking en communicatie tussen inwoner, plaatser (voogd), consulent, aanbieder kan beter.
- Het gecontracteerde aanbod is niet altijd passend voor een inwoner.

Hulpmiddelen

- De Wmo-toezichthouder heeft vanaf 2015 tot heden geen toezicht uitgevoerd bij aanbieders van Wmo hulpmiddelen

Wmo vervoer

- De Wmo-toezichthouder heeft vanaf 2015 tot heden geen toezicht uitgevoerd bij aanbieders van Wmo vervoer.

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.

Meerwaarde en opbrengsten van Wmo-toezicht kwaliteit

- De toezichthouder voert open en eerlijke gesprekken met zorgaanbieders, waarin aanbieders gestimuleerd worden om (nog harder) aan de slag te gaan 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 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 de toezichthouder een onderzoek met als doel om van te leren. Hierdoor verbetert de kwaliteit van de zorgaanbieder. De toezichthouder ziet hierop toe.

9. Professionalisering

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 gaat in 2023 verbetermaatregelen treffen, zie onderstaand overzicht. De stand van zaken in regio Gooi en Vechtstreek staat in de kaders in kleuren en opmerkingen aangegeven. De conclusie is dat ons wel iets te doen staat, maar dat ook een deel gerealiseerd is of dat de voorbereidingen zijn getroffen.

Verbetermaatregelen door het rijk en stand van zaken Gooi en Vechtstreek

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. - De toezichthouder is alleen. 	
	<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 beleid lokaal/regionaal geformuleerd. - Er is geen beleids capaciteit voor wmo-toezicht, alleen 28 uur formatie voor de uitvoering van onderzoeken. 	

	<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 vanwege het ontbreken van een tweede toezichthouder. 	
	<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 gemeente opgevolgd. + De lijnen tussen toezichthouder, gemeenten en Regio zijn kort. 	
2	<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. 	
3	<p>Het nader bepalen van het gewenste schaalniveau voor de Wmo-toezichthouder.</p>	
	<p>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.</p>	

10. Jaarplan 2023

In 2023 worden de ambities van 2022 voortgezet en bijgesteld. Meer inzet op professionalisering is noodzakelijk, gezien de landelijke ontwikkelingen.

Ambitie: Verbeteren van de kwaliteit van Wmo zorg van regionaal gecontracteerde zorgaanbieders (en pgb aanbieders en aanbieders van maatwerkovereenkomsten, indien de formatie van toezicht wordt uitgebreid.)

Doel 1: 20 Wmo toezichtonderzoeken uitvoeren	
Acties	Toelichting
Keuze maken uit gecontracteerde aanbieders op basis van proactief (signalen) en structureel (1x per 4 jaar), pgb, thema.	Het aantal is naar beneden bijgesteld, het thema is Wmo vervoer.
Onderzoeken uitvoeren.	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.	Aanbevelingen monitoren, ongeveer een half jaar na de afronding van de rapportage.
Onderzoeken naar calamiteiten bij meldingen, door de aanbieder en/of Wmo-toezichthouder.	Een mailing naar aanbieders over melden van calamiteiten en geweldsincidenten. Doorlopend bij elke onderzoek aanbieder informeren. Extra aandacht voor MIC meldingen (interne meldingen van incidenten), die mogelijk onder meldingsplicht bij toezichthouder vallen.
Doel 2: Professionaliseren van Wmo-toezicht	
Acties	Toelichting
Vorbereiden openbaar maken rapporten.	Laatste puntjes op de i om openbaar maken voor te bereiden o.a. communicatie met alle betrokkenen, rapportage aanpassen. Bij start tweede toezichthouder, datum bepalen waarop openbaar gemaakt gaat worden.
Bijdrage leveren aan verbinding toezicht kwaliteit met rechtmatigheid.	Meedenken over uitvoering regionaal beleidsplan zorgfraude.
Website herzien.	Eenmaal per jaar de website updaten.

Protocollen en werkprocessen herzien.	Eenmaal per jaar protocollen en werkprocessen updaten.
Afbakening rollen beleid, contractbeheer en Wmo-toezicht.	Doorlopend informeren beleid, contractbeheer en Wmo-toezicht elkaar over relevante zaken. Afstemmen gesprekken door contractbeheer met aanbieders en onderzoeken door toezicht. Doel: bij de aanbieder kwaliteit en contracteisen hoog op de agenda houden.

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

Acties	Toelichting
Regulier overleg met teamleiders en kwaliteit en beleid van elke gemeente 1x per jaar.	Minimaal één keer per jaar bilateraal overleg met teamleiders van de Wmo consultants of een gezamenlijk overleg.
Jaarverslag en ontwikkelingen op agenda van regionaal wethoudersoverleg en regionale ambtelijke en teamleidersoverleggen 1x per jaar.	Jaarverslag en ontwikkelingen één keer per jaar op agenda regionale overleggen.
Contact met consultants, bij elk onderzoek, adhoc en 1x per jaar in teamoverleg.	Elke jaar bij teamoverleg en bij elk onderzoek contact met consultants.
Afspraak met wethouder van elke gemeente, 1x per jaar.	Najaar 2023 afspraak met wethouder van elke gemeente.
Deelname landelijke bijeenkomsten van de Wmo-toezichthouders, ca. 4x per jaar.	Twee keer digitaal en twee keer live deelnemen aan bijeenkomst met Wmo-toezichthouders, deelname aan koplopersgroep (via mail input leveren of digitaal overleg) om mee te denken over toekomst Wmo-toezicht, meelopen met toezicht Federatie Landbouw en Zorg.
Intervisie met andere wmo-toezichthouders, ca. 4x per jaar.	In 2023 drie keer intervisie.
Samen met Utrecht en Flevoland onderzoek(en) doen.	Jaarplannen delen en zo mogelijk samen onderzoeken doen.
Warme overdracht Weesp naar Amsterdam.	Is gerealiseerd in 2022.

11. Samenwerking

Gemeenten

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

Contractbeheer

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



Sociale Recherche

De sociaal onderzoekers 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 onderzoekers acteren altijd op vragen en verzoeken van de Wmo-toezichthouder.

GGD regio Utrecht en Flevoland

In 2022 heeft de Wmo-toezichthouder één toezicht 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.

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.

IKZ

De Wmo-toezichthouder is contactpersoon voor het Informatie Knooppunt Zorgfraude (IKZ). Ook de sociale onderzoekers van Gooise Meren zijn contactpersonen. Afgesproken 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.

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 uitdiept in werkgroepen. Zie ook hoofdstuk 10.



Wmo-toezicht
Gooi en Vechtstreek

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



Marjet van Elten

wmotoezicht@regiogv.nl

06-20646210

www.wmotoezichtgv.nl