

Toezicht Wmo



Inhoud

Inleiding.....	2
Wat viel op?	4
<i>Aanbieders</i>	<i>4</i>
<i>Gemeenten</i>	<i>4</i>
Uitgevoerde onderzoeken.....	6
<i>Wettelijke meldingen</i>	<i>6</i>
<i>Proactieve onderzoeken.....</i>	<i>6</i>
<i>Vervolg onderzoeken.....</i>	<i>6</i>
<i>Incidentele onderzoeken.....</i>	<i>7</i>
<i>Screeningsonderzoeken.....</i>	<i>7</i>
<i>Signaalonderzoeken</i>	<i>7</i>
Ontwikkeling team Toezicht	8
Regionale ontwikkelingen	8
Landelijke ontwikkelingen.....	8
Jaarplan 2025	9
Toezicht Wmo in cijfers	10

Iedereen in de regio Flevoland moet kunnen vertrouwen op goede hulp en ondersteuning. Dit willen we graag zo houden, ook voor volgende generaties. Daarom houden de toezichthouders kwaliteit van de GGD Flevoland toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de hulp en ondersteuning die wordt geleverd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna de Wmo). Er wordt gehandeld vanuit het publieke belang en gestreefd naar toezicht met effect.

Zorgaanbieders en bedrijven zijn verantwoordelijk voor goede hulp en ondersteuning, dus ook voor de verdere ontwikkeling daarvan, vanuit de verwachtingen en behoeften van inwoners. Het doel van toezicht is om samen met zorgaanbieders en gemeenten een zo hoog mogelijk ondersteuningsniveau te bieden aan inwoners. GGD Flevoland is aangesteld als toezichthouder op de Wmo 2015. Dit doet zij in Flevoland voor de gemeenten: Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Urk. De gemeente Almere werkt tevens met interne toezichthouders kwaliteit.

In 2023 heeft GGD Flevoland haar *missie en visie* op het kwaliteitstoezicht beschreven ([missie-en-visie-toezicht-ggd-2023](#)) en

is er vastgesteld dat het toezicht wordt uitgevoerd vanuit zes kernwaarden:

- **Slagvaardig**
- **Transparant**
- **Professioneel**
- **Onafhankelijk**
- **Samenwerkend**
- **Selectief**

Dit visiedocument is verder uitgewerkt in een [productenboek](#). Hierin staat vastgelegd welke vormen van toezicht kunnen worden ingezet. Daarbij is voor het risicogestuurde toezicht in Flevoland een meerjarenplanning gemaakt. Aan de hand van verschillende risico's is er bepaald wanneer er een toezichtsonderzoek bij een aanbieder nodig is. Vanaf 2024 is GGD Flevoland begonnen met het uitvoeren van dit risicogestuurde toezicht volgens deze meerjarenplanning.

De toetsing vindt plaats door middel van toetsingskaders. Deze [toetsingskaders](#) zijn terug te vinden op de website van GGD Flevoland.

Het werken volgens deze planning heeft een aantal voordelen voor het kwaliteitstoezicht in Flevoland:

- Alle aanbieders zijn (structureel) in beeld.
- Burgers en cliënten kunnen vertrouwen op structureel toezicht.
- Toezichtslast voor zorgaanbieders wordt verminderd.
- Toezicht Wmo wordt effectief ingezet.
- Toezicht is proportioneel.
- Voor gemeenten is het kwaliteitstoezicht betrouwbaar en voorspelbaar.
- Met de gemeenten is alleen nog afstemming nodig over reactieve onderzoeken (zoals bijv. signaalonderzoeken) en calamiteiten/geweldsincidenten.
- Toezicht is onafhankelijk en transparant.
- Afstemming en samenwerking met andere omliggende toezichtsregio's en de IGJ is hierdoor eenvoudiger.

De toezichthouders zijn transparant in hun handelen. Op de website van [GGD Flevoland](#) zijn alle toezichtskaders, werkprocessen en overige informatie zichtbaar voor de burger en gemeenten.

Wat viel op?

Tijdens de onderzoeken in 2024 zijn er aantal zaken opgevallen. Dit kunnen trends zijn, maar ook aandachtspunten voor de aanbieders waar de onderzoeken hebben plaatsgevonden en de gemeenten waar de toezichthouders van GGD Flevoland een werkrelatie mee hebben. Onderstaand een opsomming van de belangrijkste onderdelen

Aanbieders

- Het tijdig aanwezig zijn van VOG's is een punt van aandacht (bij de start van een arbeidscontract). Ook bij het langer in dienst zijn dienen de aanbieders alert te blijven op het hebben van geldige VOG's voor al hun medewerkers.
- Het is een actueel probleem dat fraude met VOG's en diploma's toeneemt. Dit gebeurt door individuele beroepskrachten, maar ook door malafide bureaus die ongediplomeerde beroepskrachten aanbieden. De toezichthouders constateren dat de aanbieders de echtheid van die documenten niet altijd controleren.
- De samenwerking met GGZ blijft een punt van aandacht voor zorgaanbieders.
- Toezichthouders hadden als speerpunt in 2024 de aanwezigheid van risico-inventarisaties in de cliëntdossiers. Dit was niet bij alle aanbieders opgenomen in de dossiers en in hun werkwijze. Het maakte geen onderdeel uit van de ondersteuning.
- Continuïteit onder het zorgpersoneel/beroepskrachten is bij vrijwel elk onderzoek een gespreksonderwerp geweest. Voor zorgaanbieders is dit een punt van zorg maar heeft nog niet geleid

tot onveilige zorgsituaties. De toezichthouders zien wel het effect hiervan op de kwaliteit van ondersteuning.

- Door de groeiende (media)aandacht voor de toezichtsonderzoeken, wordt het toezicht van GGD Flevoland sneller door burgers benaderd.

Gemeenten

- Handhavingsbeleid bij de gemeenten is nog onvoldoende op orde.
Risico: bij niet functionerende zorgaanbieders kan het niet hebben geformuleerd van dit beleid een knelpunt opleveren.
- Openbaarmaking rapporten is nog niet ingeregeld bij gemeenten (nog geen wettelijke eis). In het kader van transparantie voor de burger zou dit zo spoedig mogelijk ingeregeld moeten worden.
- Niet alle voorzieningen die worden gefinancierd vanuit het sociale domein, hebben een toezichthoudend orgaan waar calamiteiten e/o geweldsincidenten gemeld kunnen/moeten worden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij wijkteams en welzijnsorganisaties.
- Termijnen tot het nemen van besluiten naar aanleiding van definitieve rapporten worden niet altijd gehaald door de gemeente Noordoostpolder en gemeente Almere (m.u.v. besluiten met

betrekking tot beschermd wonen). Hierdoor zijn niet alle adviezen van toezicht opgevolgd en zijn kwaliteitstekorten niet opnieuw getoetst. De tekorten hadden betrekking op risico-inventarisaties van cliënten.

- De overgang 18-/18+ is een aandachtspunt binnen de gemeenten.
- Het niet opnieuw gegund krijgen van een aanbesteding kan verregaande gevolgen hebben voor een organisatie en dus ook voor cliënten. De toezichthouders adviseren gemeenten om hierop proactief een risico-inschatting te maken en het gesprek aan te gaan met aanbieders. Dit is in het belang voor de continuïteit van

zorg, en voor de cliënt en hun persoonlijke situatie. Op veranderingen kan dan tijdig geanticipeerd worden.

- Verschillende eisen door gemeenten (landelijk) en door Wlz/Jeugdwet, maakt het voor bovenregionale aanbieders intensief om aan alle kwaliteitseisen te moeten voldoen.
- Beperkte uitstroombmogelijkheden naar zelfstandige woonruimten in gemeenten zorgen ervoor dat cliënten langer dan wenselijk op locaties blijven wonen (beschermd wonen, maatschappelijke opvang).

In het [jaarplan 2025](#) van toezicht wmo, GGD Flevoland, zijn vervolgacties met betrekking tot bovenstaande opgenomen. Op onderdelen zal monitoring plaatsvinden.

Onderstaand wordt in het kort de onderzoeken beschreven die zijn uitgevoerd en de resultaten die daarmee bereikt zijn. De cijfermatige onderbouwing is te vinden in [toezicht Wmo in cijfers](#). Meer informatie over wat een onderzoek precies inhoudt is beschreven in het [productenboek](#).

Wettelijke meldingen

Naar aanleiding van een calamiteit in 2023 is het toetsingskader voor calamiteiten en incidenten in dat jaar aangescherpt. In de beoordeling wordt nadrukkelijker meegenomen dat cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en/of nabestaanden betrokken worden bij het onderzoek, dat er nazorg geboden moet worden en dat deze personen op de hoogte gesteld worden van de uitkomsten van het calamiteitenonderzoek.

Binnen de gemeente Almere is afgesproken dat er ook vanuit de gemeente aandacht is voor de cliënt/nabestaande van een calamiteit.

Toezicht Wmo is kritisch op de onderzoeksrapporten die intern door aanbieders worden uitgevoerd naar aanleiding van meldingen. Bij 3 meldingen heeft toezicht Wmo opdracht gegeven om het interne onderzoek dat heeft plaatsgevonden, aan te vullen met extra informatie. Eén onderzoek is door toezicht Wmo gedeeltelijk overgenomen. Een lokaal geweldsincident hebben de toezichthouders samen met de IGJ beoordeeld.

Proactieve onderzoeken

Van de 12 opgeleverde proactieve onderzoeken zijn er 4 vervolgonderzoeken geadviseerd en in besluiten door de gemeenten overgenomen. In de overige 8 proactieve onderzoeken zijn kwaliteitsadviezen gegeven aan de aanbieder, waarbij het voldoende is dat de ontwikkeling van deze adviezen door de gemeenten in de

reguliere (kwartaal)gesprekken gevolgd worden. De toezichthouders hoeven bij deze ontwikkeling niet actief betrokken te worden.

In oktober 2023 is er een intensief toezichtstraject afgerond door Toezicht Wmo, waarbij ook de IGJ betrokken was. Het betrof een aanbieder in Zeewolde die PGB-cliënten ondersteunde op basis van een beschermd wonen beschikking. In 2024 zijn er over dit proactieve toezichtsonderzoek vragen gesteld aan de IGJ en Toezicht Wmo, zowel in de media als vanuit de landelijke politiek.

Vervolg onderzoeken

Van de 7 uitgevoerde vervolgonderzoeken in 2024, zijn er 3 onderzoeken waarbij een 2e vervolgonderzoek is geadviseerd. Na een eerste herstelperiode hebben de aanbieders onvoldoende progressie laten zien waardoor de toezichthouder voor een tweede vervolgonderzoek willen terugkomen. De overige 4 vervolgonderzoeken zijn positief afgerond; de aanbieder heeft de verbetermaatregelen aantoonbaar doorgevoerd, waardoor de kwaliteit van de ondersteuning is verbeterd.

Incidentele onderzoeken

Deze nieuw geïntroduceerde onderzoeken hebben in 2024 voor het eerst plaatsgevonden. Een incidenteel onderzoek is gericht op verbinding, betrokkenheid, kennismaking en kennisoverdracht met als doel op een laagdrempelige manier in contact te staan met de aanbieder.

Er zijn 9 incidentele onderzoeken uitgevoerd in 2024. 7 daarvan vonden plaats bij lokale aanbieders. Deze aanbieders hadden nog niet eerder kennisgemaakt met toezicht Wmo. Naast de wederzijdse kennismaking zijn verwachtingen en verplichtingen ten aanzien van het melden van calamiteiten en/of (gewelds)incidenten gedeeld. De (wettelijke) kwaliteitseisen zijn besproken. Ook is er gesproken over veiligheid, het traject van de cliënt en de rechten van de cliënten. Alle incidentele onderzoeken zijn positief afgerond. Hieruit zijn geen aanvullende onderzoeken geadviseerd.

Twee incidentele onderzoeken hebben plaatsgevonden bij een beschermd wonen en een maatschappelijke opvang locatie. Ook vanuit deze onderzoeken zijn er geen kwaliteitstekorten geconstateerd.

Een eerste conclusie is dat deze vorm van onderzoeken een efficiënte en effectieve manier is om (de kwaliteit bij) aanbieders in beeld te houden.

Screeningsonderzoeken

Ook de screeningsonderzoeken zijn in 2024 voor het eerst uitgevoerd. Voor deze onderzoeken is de toezichthouder samen met CLM en beleidsadviseur in gesprek gegaan met twee aanbieders. Er zijn korte rapporten opgesteld, waarvan de bevindingen positief waren. Uiteindelijk is één aanbieder door de gemeente gecontracteerd.

Signaalonderzoeken

In 2024 heeft GGD Flevoland als toezichthouder opdracht gekregen van de gemeente Almere om twee signaalgestuurde onderzoeken uit te voeren bij één en dezelfde aanbieder. Voorafgaand aan deze twee onderzoeken is er ook een signaalgestuurd onderzoek uitgevoerd bij deze aanbieder door de toezichthouders van gemeente Almere. Dit onderzoek is organisatie breed uitgevoerd en in een rapport vastgelegd. Door de media-aandacht en de gevoeligheid rondom dit dossier is GGD Flevoland gevraagd om als onafhankelijke toezichthouder opnieuw een signaalgestuurd onderzoek uit te voeren op basis van nieuw binnengekomen signalen.

Met de uitvoering van deze onderzoeken is het belang van een onafhankelijke positie nadrukkelijker onder de aandacht gekomen. De werkwijze van GGD Flevoland, gebaseerd op de zes kernwaarden, is tijdens het onderzoek onder een vergrootglas komen te liggen door verschillende partijen. Er is vastgehouden aan de kernwaarden wat het vertrouwen in ons toezicht heeft versterkt. Tegelijkertijd bracht het ook de nodige uitdagingen met zich mee, waaronder een kort geding. Hieruit is naar voren gekomen dat de toezichthouders van GGD Flevoland het onderzoek volgens de juiste procedure hebben uitgevoerd. Van de twee onderzoeken naar de aanbieder is er uiteindelijk één definitief signaalrapport opgeleverd. Door de faillissementsverklaring van de organisatie is het afronden van het tweede onderzoek overbodig geworden. De ervaringen uit deze onderzoeken hebben ertoe geleid dat de werkwijze verder wordt aangescherpt en de toezichtsprocedures in 2025 opnieuw onder de loep worden genomen.

Ontwikkeling team Toezicht

Binnen toezicht Wmo zijn er 3 toezichthouders actief voor 2,6 fte. Voor 2024 is er een tekort aan capaciteit geweest door verloop en langdurige uitval.

De twee signaalgestuurde onderzoeken in Almere hebben enkele maanden in beslag genomen en veel inzet gevraagd van het team. Deze onderzoeken kwamen bovenop de reguliere en doorlopende planning voor 2024, naast het inwerken van een nieuwe collega. Ondanks dat er gebruik is gemaakt van externe capaciteit, kon de meerjarenplanning voor de proactieve onderzoeken niet volledig worden uitgevoerd. Ook andere activiteiten, zoals de doorontwikkeling van toezicht en de reguliere overleggen met gemeenten hebben hierdoor minder aandacht gekregen. In een enkel geval hebben vaste activiteiten/verplichtingen niet of later plaatsgevonden. Te denken valt aan de jaarrapportage 2023 en de planningsgesprekken 2025 met de gemeente.

Vanwege de hoeveelheid media aandacht is er wel bewust voor gekozen om deel te nemen aan een mediatraining om zo effectiever met de opkomende hoeveelheid mediavragen om te kunnen gaan.

Regionale ontwikkelingen

Met het oog op de toekomstige ontwikkeling in het openbaar maken van toezichtsrapporten, hebben de gemeenten gezamenlijk geïnvesteerd in

de aanschaf van de applicatie TMO. Deze applicatie stelt ons in de gelegenheid om op landelijk niveau toezichtsrapporten voor de Wmo openbaar te maken. Via www.toezichtwmo.nl kunnen de toezichtsrapporten dan opgevraagd worden. Enkele regio's in het land zijn hier al actief mee bezig. Voor regio Flevoland geldt dat Wmo rapporten nog niet openbaar zijn. Enkele gemeenten zijn bezig met de voorbereidende werkzaamheden.

Landelijke ontwikkelingen

Het landelijke basistoetsingskader voor het toezicht op de Wmo is vernieuwd. Na de start van het toezicht in 2015 was dit toetsingskader niet meer aangepast. In 2024 hebben de toezichthouders van GGD Flevoland landelijk een actieve bijdrage geleverd aan het herzien van dit kader. Per 1 januari 2025 is dit herziene toetsingskader actief en vormt dit de basis van de toezichtsonderzoeken. Klik [hier](#) om het nieuwe basistoetsingskader te downloaden.

Ook in 2024 is GGD Flevoland actief geweest in landelijke overleggen, wordt er deelgenomen aan intervisie en zijn de toezichthouders onderdeel van de koplopers groep. Er is collegiale ondersteuning geboden aan collega toezichthouders in andere regio's om zo kennis en kunde over te brengen en eenduidige kwaliteit landelijk meer te borgen. Collega toezichthouders hebben meegelopen met inspecties in Flevoland.

Elk jaar maakt toezicht Wmo een jaarplanning op basis waarvan zij hun onderzoeken in dat jaar gaan uitvoeren. Daar ligt een meerjarenplanning aan ten grondslag die in samenspraak met de gemeenten vorm heeft gekregen aan de hand van risicoafwegingen. Deze meerjarenplanning die in het teken staat van proactieve onderzoeken, zorgt ervoor dat elke aanbieder die zorg verleent vallend onder de Wmo 2015, structureel in scope is.

In de regio Flevoland wordt veel gebruik gemaakt van dezelfde (lokale) aanbieders en onderaannemers werkzaam bij verschillende gemeenten. De toezichtsonderzoeken worden bij deze aanbieders voor de lokale voorzieningen gecombineerd. Hiermee wordt er op een efficiëntere manier gewerkt. Het werken met een meerjarenplanning voor het kwaliteitstoezicht heeft onder andere als voordeel:

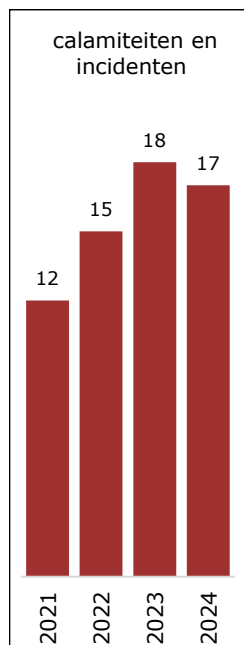
- ✓ Alle aanbieders zijn (structureel) in beeld.
- ✓ Burgers en cliënten kunnen vertrouwen op structureel toezicht.
- ✓ Toezicht Wmo wordt effectief ingezet.
- ✓ Toezicht is proportioneel.
- ✓ Voor gemeenten is het kwaliteitstoezicht betrouwbaar en voorspelbaar.

Vanuit de aandachtspunten 2024, zijn er door de toezichthouders voor 2025 speerpunten benoemd. Er zal extra aandacht besteed worden aan het checken van diploma's, referenties en VOG's.

Het toezichtsplan 2025 is op inhoud met de gemeenten besproken en akkoord bevonden. Naast de uitvoering van onderzoeken heeft toezicht nog andere activiteiten op het programma staan.

- Per 1 januari 2025 is er een nieuw toetsingskader. Die wordt dit jaar geïmplementeerd.
- Aanvullend daarop worden er veldinstrumenten ontwikkeld.
- Alle procedures worden herijkt en de website wordt daarmee geüpdate.
- De procedure na afronding rapport zal geïmplementeerd worden in samenwerking met de gemeenten.
- Een nieuwe collega wordt ingewerkt.
- Er zal met de gemeenten gesprekken gevoerd worden om te sturen op een duurzame werkrelatie door vaste financiële afspraken.
- Verder zal er intern verdere professionalisering plaatsvinden op het gebied van plannings (systeem) en samenwerkingsprocessen.

Toezicht Wmo in cijfers

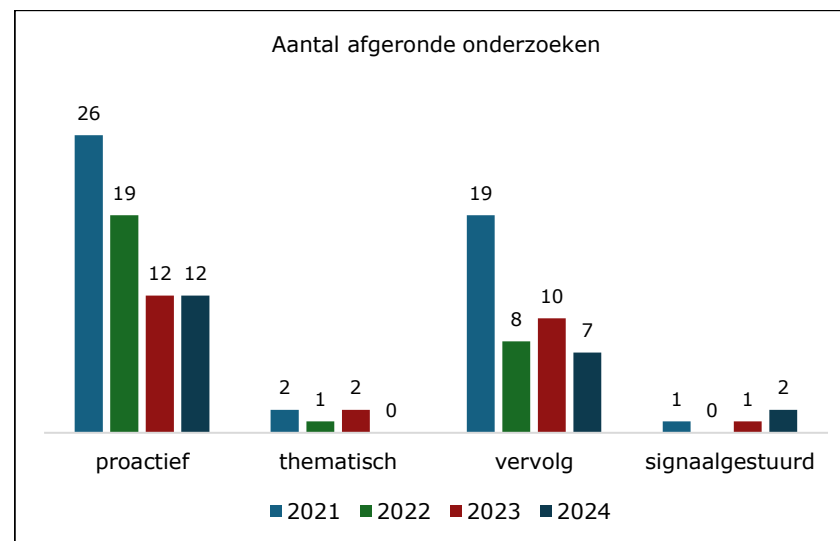
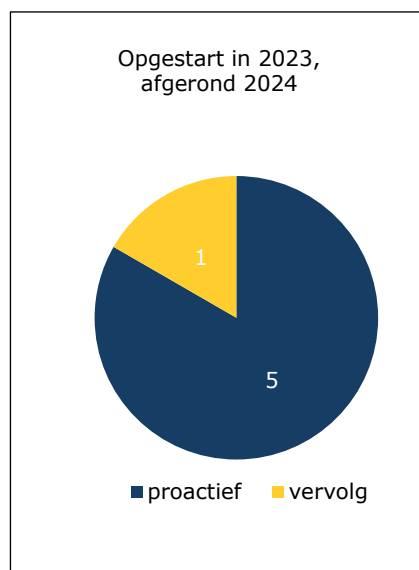
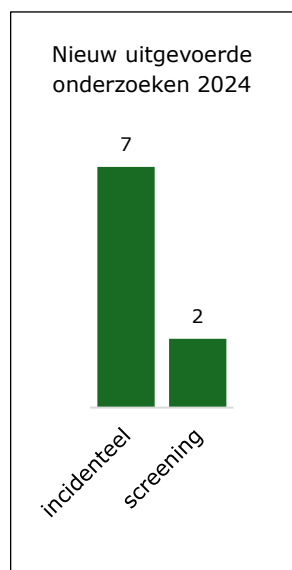


Calamiteiten en incidenten

In 2024 zijn er in totaal 17 meldingen ontvangen. 12 hiervan komen vanuit beschermd wonen aanbieders. 2 van die beschermd wonen aanbieders hebben beide 3 meldingen gedaan. Daarnaast is er een melding vanuit dagbesteding gekomen en 4 vanuit de ambulante ondersteuning.

Onderverdeling in categorie

3 calamiteiten (brand, suicide, seksueel grensoverschrijdend gedrag)
9 geweldsincidenten
5 meldingen voldeden niet aan de criteria.



Afgeronde onderzoeken

In totaal hebben de toezichthouders 30 onderzoeken afgerond in 2024 onderverdeeld in verschillende categorieën. Hiervan zijn er 12 proactieve onderzoeken geweest waarvan 5 opgestart in 2023.

De volgende voorzieningen zijn proactief bezocht:

- beschermd wonen (4)
- maatschappelijke opvang (1)
- dagbesteding (3)
- ambulante begeleiding (3)
- huishoudelijk hulp (1)

De lokale aanbieders zijn bezocht in de gemeenten Dronten, Lelystad, NOP en Urk.

Er is veel inzet geweest op 2 signaalgestuurde onderzoeken voor de gemeente Almere. Hierdoor is niet het volledige jaarplan 2024 uitgevoerd.

De aantallen in 2021 wijken qua aantallen af t.o.v. de overige jaren. Dit omdat in 2021 er was om alle aanbieders beschermd wonen, maatschappelijk opvang en vrouwenopvang proactief te onderzoeken op 2 tot 3 thema's uit het normenkader (ipv 5).