



TOEZICHT OP DE WMO

Jaarplan 2025 - de invulling van het toezicht op de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) in de gemeenten:

Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Calamiteitentoezicht	7
3. Signaalgestuurd toezicht	8
4. Kwaliteitstoezicht	9
5. Tijdslijn	13
6. Begroting	14



INLEIDING

Met de in werking treding van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) in 2015 kwam ook de wettelijke verplichting voor gemeenten een toezichthoudend ambtenaar aan te wijzen, hierna de toezichthouder, die toeziet op de kwaliteit van de Wmo. De gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland (hierna te noemen: regio), verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, zijn ambtelijk opdrachtgevers van de toezichthouder Wmo.

De regio heeft de toezichtstaak in het najaar van 2019 belegd bij GGD Amsterdam Inspectie, een team die ook andere vormen van toezicht binnen het zorgdomein uitvoert.

Elk najaar bepalen de toezichthouder Wmo en regio de invulling van het toezicht voor het daarop volgende jaar. Het jaarplan wordt gepubliceerd op de website van de toezichthouder: www.ggd.amsterdam.nl/inspectie/wmo





Inleiding - Waarom toezicht op de Wmo?

Juridische grondslag voor het toezicht

Het toezicht vindt plaats op grond van de Wmo en de lokale eisen die gesteld worden aan de maatschappelijke ondersteuning. In hoofdstuk 2 van de Wmo is de opdracht aan de gemeenten geformuleerd:

1. Het gemeentebestuur draagt zorg voor de maatschappelijke ondersteuning.
2. Het gemeentebestuur draagt zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.

In hoofdstuk 3 van de Wmo is beschreven wat wordt verstaan onder kwaliteit, namelijk dat een zorgverlener er zorg voor moet dragen dat de voorziening in elk geval:

- ✓ Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verstrekt;
- ✓ Afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- ✓ Verstrekt is in overeenstemming met de op de professional rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; en
- ✓ Verstrekt is met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Juridische grondslag voor het toezicht (vervolg)

De kwaliteitseisen zoals geformuleerd in de Wmo bieden ruimte voor lokale overheden om deze nader in te vullen door middel van de verordeningen en nadere regelgeving.

De regio heeft invulling gegeven aan de kwaliteitseisen door middel van de gemeentelijke verordeningen, nadere regelgeving en contractuele eisen. De kwaliteitseisen in de Wmo en de gemeentelijke regelgeving vormen de grondslag voor het toezicht op de Wmo.

Bevoegdheden toezichthouder

De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in artikel 6.1 van de Wmo en in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat onder andere dat een ieder verplicht is mee te werken aan een onderzoek van de toezichthouder en dat alle gegevens die noodzakelijk worden geacht in het kader van het onderzoek moeten worden verstrekt.

Zie de website www.ggd.amsterdam.nl/inspectie/wmo voor een overzicht van de bevoegdheden van de toezichthouder.



INLEIDING - WERKWIJZE TOEZICHTHOUDER



Calamiteiten- toezicht

- Aanleiding: Reactief, naar aanleiding van meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten.
- Focus onderzoek: Proceskwaliteit van de zorgaanbieder en de mate waarin dit geborgd wordt.

Signaalgestuurd toezicht

- Aanleiding: Reactief, naar aanleiding van signalen. Signalen kunnen afkomstig zijn van een ieder: burgers, professionals, ambtenaren, media, etc.
- Focus onderzoek: kwaliteit van de ondersteuning met specifieke aandacht voor het deel waar het signaal betrekking op heeft.

Kwaliteitstoezicht

- Aanleiding: Proactief. Op basis van vooraf opgestelde thema's of vraagstukken worden onderzoeken uitgevoerd onder zorgaanbieders.
- Focus onderzoek: kwaliteit van de ondersteuning op basis van de gestelde eisen.

Thematisch toezicht

- Aanleiding: Proactief. Op basis van een vooraf opgesteld thema of onderwerp wordt één onderzoek uitgevoerd.
- Focus onderzoek: de werking van het (lokale of regionale) stelsel rondom een bepaald thema.



WAT GAAN WIJ DOEN IN 2025?

1. Calamiteitentoezicht
2. Signaalgestuurd toezicht
3. Vervolgonderzoeken Kwaliteitstoezicht
4. Kwaliteitstoezicht Hulp bij huishouden
5. Kwaliteitstoezicht Beschermd Wonen



Calamiteitentoezicht

Op grond van artikel 3.4 Wmo zijn aanbieders **verplicht melding** te doen van elke calamiteit en elk geweldsincident dat zich bij de verstrekking van de voorziening heeft voorgedaan.

Calamiteiten en geweldsincidenten kunnen zich voordoen en gezien de kwetsbaarheid van personen die ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo, is een calamiteit niet altijd te voorkomen.

De toezichthouder richt zich, na een melding, daarom voornamelijk op het **lerend vermogen** van de aanbieder. Zie de website van de toezichthouder voor meer informatie over de werkwijze van de toezichthouder na een melding op grond van art. 3.4.

Gaat het om een calamiteit of geweldsincident in een ander verband? Bijvoorbeeld in het kader van de Jeugdwet of Wet Langdurige Zorg? Ga voor informatie en om een melding te doen naar de website¹ van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Wanneer melden?

Bij 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;

Bij een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

Wist u dat aanbieders van Wmo-voorzieningen online melding kunnen doen?

U vindt het online meldingsformulier op de website van de toezichthouder:

www.ggd.amsterdam.nl/inspectie/wmo

¹ <https://www.igj.nl/onderwerpen/calamiteiten/melding-doen-van-een-calamiteit>



Signaalgestuurd toezicht

De toezichthouder Wmo is ontvankelijk voor signalen over de kwaliteit van de Wmo.

Deze signalen kunnen afkomstig zijn van een ieder die op een of andere wijze betrokken is bij de uitvoering van de Wmo. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor toezicht.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van het signaal kan een onderzoek worden ingesteld naar de kwaliteit en/of rechtmatigheid. In sommige gevallen werkt de toezichthouder Wmo samen met de Rijksinspectie(s) of andere toezichthouders.

Denk bijvoorbeeld aan een instelling die zorg biedt op grond van de Wmo en de Wet langdurige zorg. In dit voorbeeld werkt de toezichthouder samen met de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

Zie het afsprakenkader –en draaiboeken² voor de wijze waarop het Wmo-toezicht en de Rijksinspecties het toezicht op elkaar afstemmen.

Wist u dat ook signalen die betrekking hebben op zorg die ingekocht is met een Persoonsgebonden budget bij de toezichthouder Wmo kunnen worden neergelegd?

**Signalen kunnen telefonisch of per mail worden neergelegd bij de toezichthouder via:
toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl / 020 555 5545**



² <https://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2017/06/01/afsprakenkader-en-draaiboeken-voor-de-afstemming-van-het-wmo-toezicht-van-de-gemeente-en-het-nalevings--en-stelseltoezicht-van-de-rijksinspecties-in-het-sociaal-domein>



2025 – algemene onderwerpen kwaliteitstoezicht

Deze onderwerpen kunnen tijdens elk kwaliteitstoezicht worden onderzocht:

- **Clïëntgerichtheid**
 - Komt de geboden ondersteuning overeen met de behoefte van de cliënt?
 - Wordt de geboden ondersteuning periodiek geëvalueerd?
 - Beschikken alle cliënten over een ondersteuningsplan? Wordt n.a.v. het ondersteuningsplan een plan van aanpak opgesteld?
 - Hoe wordt de zelfredzaamheid van de cliënt bepaald?
- **Meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten**
 - Is de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten?
 - Zijn de medewerkers van de aanbieder op de hoogte van de meldingsplicht en weten ze hoe ze moeten handelen?
- **Klachtenregeling**
 - Hebben aanbieders een regeling getroffen voor de afhandeling van klachten en voldoet deze aan de gestelde eisen?
 - Weten cliënten hoe en waar zij een klacht kunnen indienen?
- **Personeel**
 - Beschikt de aanbieder over (voldoende) gekwalificeerde medewerkers?
 - Kan de aanbieder van alle medewerkers een VOG overleggen?
- **Medezeggenschap**
 - Heeft de aanbieder een medezeggenschapsorgaan ingericht?
 - Worden cliënten (voldoende) betrokken bij voorgenomen besluiten van aanbieders die voor hen relevant zijn?
- **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:**
 - Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld?
 - In hoeverre kunnen de medewerkers er uitvoering aan geven?
 - Weten de medewerkers hoe te handelen in het geval van een (vermoeden van) huiselijk geweld en/of mishandeling?
 - Zijn de medewerkers bekend met (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of mishandeling?
- **Onderaannemerschap**
 - Als de aanbieder samenwerkt met onderaannemers, hoe wordt er dan op toegezien dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen?



2025 – vervolgonderzoek Kwaliteitstoezicht

Aanleiding

In 2024 heeft de toezichthouder voor **hulp bij huishouden, hulpmiddelen en aanvullend openbaar vervoer** kwaliteitstoezicht uitgevoerd onder **10 aanbieders**.

Op basis van de bevindingen heeft de toezichthouder het college van burgemeester en wethouders (B&W) geadviseerd.

De toezichthouder heeft aangegeven of verbetering nodig is en heeft aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de zorgaanbieder te verbeteren. De gemeente heeft vervolgens zelf bepaald óf en welke actie moet worden ondernomen.



Werkwijze

Het kwaliteitstoezicht zal zich in 2025 richten op aanbieders waar eerder tekortkomingen zijn geconstateerd. Bij aanbieders van hulp bij huishouden zijn o.a. tekortkomingen geconstateerd ten aanzien van de aansluiting van de ondersteuning op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de continuïteit van zorg. Bij de aanbieder van hulpmiddelen betreft het tekortkomingen ten aanzien van o.a. de veiligheid en de continuïteit van zorg. Het aantal tekortkomingen verschilt per aanbieder.

In het **vervolgonderzoek** zal gekeken worden naar:

1. De mate waarin eerder geconstateerde tekortkomingen zijn opgelost en inmiddels aan de kwaliteitseisen wordt voldaan;
2. (indien van toepassing) de mate waarin opvolging is gegeven aan de actie(s) vanuit de gemeenten.

Afhankelijk van de kwaliteitseisen die beoordeeld worden, zal de toezichthouder per aanbieder 1 of meerdere medewerkers en/of cliënten benaderen. Daarnaast zal waar nodig ook documentonderzoek plaatsvinden.



2025 - Kwaliteitstoezicht Beschermd Wonen

In 2025 zal toezicht worden gehouden op de voorziening Beschermd wonen. Bij deze voorziening gaat het om zeer kwetsbare cliënten die (tijdelijk) niet in staat zijn zelfstandig te wonen zonder intensieve begeleiding. In sommige gevallen is er sprake van een noodzaak voor 24/7 begeleiding in de nabijheid.

Conform de aanbevelingen uit het rapport 'Van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis' van de commissie Dannenberg spannen de gemeenten zich ervoor in dat mensen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen, in hun vertrouwde omgeving waar zich hun sociale netwerk bevindt. Er wordt getracht te voorkomen dat cliënten moeten verhuizen naar een instelling in een andere gemeente om intramuraal Beschermd Wonen te ontvangen. Dat betekent dat er intensievere begeleiding wordt geboden onder de noemer: 'beschermd thuis'.



Scope van het toezicht

In 2025 zullen **5 aanbieders** worden onderzocht. Dit betreft aanbieders die sinds 2024 gecontracteerd zijn door de gemeenten Purmerend, Edam-Volendam, Landsmeer en Waterland¹.

Op basis van een steekproef en de omvang van het aantal cliënten bij een aanbieder, zal worden bepaald hoeveel cliënten en medewerkers worden benaderd voor een interview. Er zal bij de aanbieders worden getoetst op de kwaliteit van de geboden ondersteuning.

Focuspunten in het toezicht zullen in overleg met de gemeenten in Q2 van 2025 nader worden bepaald.

Werkwijze

- Op basis van gesprekken met de (vertegenwoordigers van de) cliënt, medewerkers, management en het medezeggenschapsorgaan wordt beoordeeld of sprake is van cliëntgerichte, veilige en doelgerichte ondersteuning;
- Op basis van documenten, waaronder VOG's en diploma's van de medewerkers en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard;

¹ De gemeenten Oostzaan en Wormerland hebben het beschermd wonen samen met de gemeente Zaanstad georganiseerd. Gemeente Zaanstad heeft een eigen toezichthouder.



2025 – Kwaliteitstoezicht Hulp bij huishouden

In 2025 zal net als in 2024 toezicht worden gehouden op de voorziening hulp bij huishouden (Hbh). Dit is verreweg de meest gebruikte voorziening in de regio met ook de grootste cliëntenpopulatie. De krapte op de arbeidsmarkt heeft momenteel grote invloed op de hulp bij het huishouden. Dit kan gevolgen hebben voor de mate waarin de continuïteit van de hulp kan worden gewaarborgd.

Scope van het toezicht

In 2025 zullen **4 aanbieders** van Hulp bij huishouden worden onderzocht. Op basis van een steekproef worden per aanbieder minimaal 5 cliënten uit de verschillende gemeenten betrokken in het onderzoek.

Voor de selectie van de aanbieders wordt o.a. gekeken naar de groei van het aantal cliënten uit Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en/of Wormerland.

Er zal bij de aanbieders worden getoetst op de kwaliteit van de geboden ondersteuning.

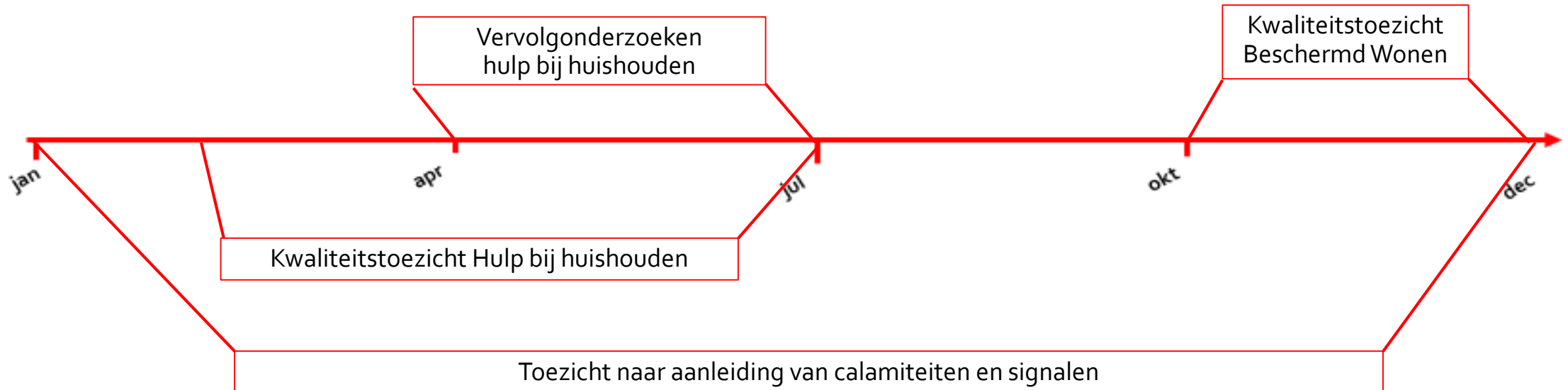
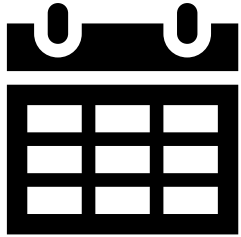
Werkwijze

- Op basis van huisbezoeken wordt beoordeeld of sprake is van een schone en leefbare woning;
- Op basis van gesprekken met de (vertegenwoordigers van de) cliënt, medewerkers, management en het medezeggenschapsorgaan wordt beoordeeld of sprake is van cliëntgerichte, veilige en doelgerichte ondersteuning;
- Op basis van documenten, waaronder VOG's en diploma's van de medewerkers en de klachtenregeling, wordt beoordeeld of sprake is van een professionele standaard.





Tijdslijn 2025





Begroting 2025

Soort kosten	aantal Fte	loonkosten + sociale lasten + overhead	uurtarief	geschat aantal uur (inclusief reistijd)	kosten 2025
Personeel vaste kosten					
Teamleider (schaal 11)	0,19	151.110			28.711
Beleidsadviseur (schaal 12)	0,29	165.644			48.037
Administratieve ondersteuning (schaal 8)	0,17	117.113			19.909
Materieel					
Automatisering					3.545
Overige materiële kosten, o.a. reiskosten					1.772
Digitale toegankelijkheid van jaarplannen, voortgangsrapportages en inspectierapporten ¹					PM
Totaal vaste kosten per jaar					101.974
Personeel variabele kosten					
Toezichthouder (schaal 10):			€ 155,67	700	108.968
Totaal					€ 210.942
Per gemeente	aantal inwoners ²	procentueel	vaste kosten	Variabele kosten (zie laatste pagina)	Totale kosten (op nacalculatie)
Purmerend	95168	51	€ 51.754	€ 55.303	€ 107.057
Edam-Volendam	36917	20	€ 20.076	€ 21.453	€ 41.529
Landsmeer	11661	6	€ 6.341	€ 6.776	€ 13.118
Oostzaan	9694	5	€ 5.272	€ 5.633	€ 10.905
Waterland	17525	9	€ 9.530	€ 10.184	€ 19.714
Wormerland	16552	9	€ 9.001	€ 9.619	€ 18.620
Totaal	187517	100	€ 101.974	€ 108.968	€ 210.942

1 Het hierboven vermelde aantal inwoners is gebaseerd op de informatie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en betreft peildatum 1 januari 2024. Voor de daadwerkelijke doorberekening gelden de aantallen van peildatum 1 januari 2025.

2 In deze begroting is rekening gehouden met een voorlopige indexering van 4,8 %.

✖ ✖ ✖ Begroting 2025 – variabele kosten

Activiteiten binnen de variabele kosten (het daadwerkelijke toezicht)	Uren (aantal onderzoeken)	Kosten
Calamiteiten- en signaalgestuurd toezicht*	100**	€155,67 p/u
Kwaliteitstoezicht*		
❖ Hulp bij huishouden, Aanvullend Openbaar Vervoer en Hulpmiddelen ➢ Vervolgonderzoek bij 8-10 aanbieders	110	€155,67 p/u
❖ Hulp bij huishouden ➢ Kwaliteitstoezicht bij 4 aanbieders	200	
❖ Beschermd Wonen ➢ Kwaliteitstoezicht bij 5 aanbieders	290	
Totaal	700	€ 108.968

* Alle toezichtsuren worden op basis van het geldende uurtarief op nacalculatie gefactureerd.

** Dit aantal betreft een schatting van het aantal uren.