



**ZorgRegio**

Midden IJssel  
Oost Veluwe

In samenwerking met:



Noord- en Oost-Gelderland

## JAARVERSLAG TOEZICHT 2023

**Datum:**  
**Versie:**

**04-04-2024**  
**Definitief**

## Inhoudsopgave

INLEIDING .....	3
1. UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN .....	5
1.1 OVERZICHT ONDERZOEKEN IN 2022 EN 2023 .....	5
1.2 RESULTATEN VAN DE ONDERZOEKEN IN 2023 .....	7
1.3 BESCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKEN .....	7
2. UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG .....	13
2.1 DEELNAME KWALITEITSCOMMISSIE .....	13
2.2 ADVISERING .....	13
2.3 DEELNAME AAN LANDELIJKE WERKGROEP .....	13
3. TOEZICHT & SAMENWERKING .....	14
3.1 SAMENWERKING MET DE ACHT GEMEENTEN .....	14
3.2 SAMENWERKING MET REGIONALE ACCOUNTMANAGERS .....	15
3.3 SAMENWERKING MET NETWERK .....	15
4. PROFESSIONALISERING .....	17
4.1 PROJECTGROEP TOEZICHT DOEN WE SAMEN: CONTROLEPLAN JEUGD .....	17
4.2 LEREND TOEZICHT .....	17
BIJLAGE 1: VORMEN VAN TOEZICHT .....	18
1. SIGNAALGESTUURD TOEZICHT .....	18
2. QUICKSCAN .....	18
3. THEMATISCH TOEZICHT .....	19
4. CALAMITEITENTOEZICHT .....	19

## INLEIDING

In dit jaarverslag wordt op hoofdlijnen aandacht besteed aan de taken en resultaten van het werk van de toezichthouders in de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe<sup>1</sup> in 2023.

### *Toezicht*

*“Toezicht doen we samen” en toezicht is onderdeel van ieders werkwijze die betrokken is bij WMO en jeugdhulp. Inwoners, toegangsmedewerkers, contractmanagers, collega’s in de gemeentelijke backoffice, regionale toezichthouders, etc, iedereen heeft hierin een eigen en belangrijke rol.*

De acht gemeenten hebben regionale toezichthouders aangesteld. Hiertoe is in 2018 besloten. Toezicht voert namens de Zorgregio toezicht uit op de gecontracteerde Wmo ZIN aanbieders

In 2023 bestond het team regionaal toezichthouders uit twee toezichthouders rechtmatigheid (1,6 FTE) en twee toezichthouders kwaliteit (1,89 FTE).

Ook werd de GGD Noord- en Oost- Gelderland (hierna: GGD) ingezet voor o.a. thematische kwaliteitsonderzoeken Wmo (0,44 FTE) en het calamiteitentoezicht Wmo voor de Zorgregio. Kortom, het toezicht is op verschillende plekken belegd.

Medio 2023 hebben zich een aantal personele wisselingen voorgedaan bij de GGD en bij het team van de regionale toezichthouders. Deze wisselingen hebben gevolgen gehad voor de capaciteit van toezicht tussen juni 2023 en december 2023. En heeft o.a. geresulteerd in het uitvoeren van minder quickscans dan gepland en het niet volledig afronden van het thematische onderzoek door de GGD. Met de GGD is de afspraak gemaakt dat de 140 uren die minder geleverd zijn in 2023, in 2024 extra worden ingezet.

### *Samenwerking en Taakverdeling*

Alle taken die toezicht uitvoert, hebben als doel om te zorgen dat de ondersteuning Wmo door de gecontracteerde aanbieders aan de inwoners van de acht gemeenten van goede kwaliteit is en de zorg Wmo en Jeugd rechtmatig wordt verleend. Door het uitvoeren van toezicht geven de acht gemeenten invulling aan hun wettelijke taak.

Voor 2023 was besloten de verschillende soorten onderzoek als volgt in te delen:

- Thematisch toezicht door de GGD uit te laten voeren.
- De quickscans en het signaalgestuurd toezicht door de regionale toezichthouders uit te laten voeren.

Net als in de voorgaande jaren, hebben de regionale toezichthouders en de GGD zich gezamenlijk ingezet voor het uitvoeren van (Wmo<sup>2</sup>) toezicht.

---

<sup>1</sup> In de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe (hierna: de Zorgregio) werken de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hatterem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen samen om de inkoop en transformatie van Jeugdhulp, Wmo en Maatschappelijke opvang en beschermd wonen<sup>1</sup> vorm te geven.

<sup>2</sup> Het toezicht op de kwaliteit van Jeugdwet en Wlz is belegd bij de IGJ.

Zoals hierboven aangegeven gaan de toezichthouders in dit jaarverslag in op de taken en resultaten van het regionaal toezicht in 2023. Gedetailleerde informatie over onderzoeken maakt geen onderdeel van dit jaarverslag, daarover ontvingen gemeenten aparte rapporten. De hoofdlijnen uit de rapporten en behaalde resultaten maken wel onderdeel uit van dit jaarverslag.

Naast het doen van onderzoek is in 2023 wederom geïnvesteerd in de doorontwikkeling van regionaal toezicht, die investering loopt door in 2024. Denk bij deze investering o.a. aan de ontwikkeling en implementatie van het regionaal controleplan Jeugd.

## 1. UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN

### 1.1 OVERZICHT ONDERZOEKEN IN 2022 EN 2023

In de onderstaande tabellen staan de onderzoeken en beoordelingen opgenomen die in 2022 en 2023 door toezicht zijn uitgevoerd en de gemiddelde tijdsbesteding.

Het aantal onderzoeken in 2023 is ongeveer gelijk aan dat van 2022, ondanks de capaciteitsuitbreiding van regionaal toezicht. Langdurige ziekte en vertrek van een collega en personeelwisseling bij de GGD zijn hier debet aan.

De belangrijkste opbrengsten van alle uitgevoerde onderzoeken staan in de volgende paragraaf beschreven.

Type onderzoek <sup>3</sup>	Gespecificeerd	Uitgevoerd door	Aantal 2022	Aantal 2023
<b>Signaal-gestuurd onderzoek</b>	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit	1	0
	Onderzoek samen met IGJ	Toezichthouder kwaliteit en toezichthouder IGJ	1	0
	Verkort rechtmatigheidsonderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid	1	1
	Rechtmatigheidsonderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid	0	1
<b>Quickscan<sup>4</sup></b>	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit en/of GGD	24	25
<b>Nieuwe steekproef<sup>5</sup></b>	Integraal of op een bepaald onderdeel van kwaliteit of rechtmatigheid	Toezichthouder rechtmatigheid en / of toezichthouder kwaliteit	0	7
<b>Thematisch onderzoek</b>	Thematisch onderzoek	Toezichthouder GGD	9	8
	Thematisch follow-up onderzoek	Toezichthouder GGD	3	0
<b>Calamiteiten</b>	Behandelen calamiteitenmeldingen	Toezichthouder GGD	12	12
	Onderzoek naar calamiteit	Toezichthouder GGD	-	-

<sup>3</sup> Zie bijlage 1 voor de uitleg van de verschillende vormen van toezicht.

<sup>4</sup> In 2022 voerde toezicht de eerste quickscans uit

<sup>5</sup> Een vervolg op quickscan uitgevoerd door een steekproef en/of controle op andere verbeterpunten

<b>Overig</b>	Beoordelen nieuwe aanbieders voor de kwaliteitscommissie	Toezichthouder rechtmatigheid	54	43
	Vooronderzoek Follow the money	Toezichthouder rechtmatigheid	2	0
	Vooronderzoek <sup>6</sup>	Toezichthouder rechtmatigheid en/of toezichthouder kwaliteit	3	1

### Gemiddelde tijdsbesteding onderzoeken toezicht

Onderstaand overzicht geeft een indicatie van het verschil in tijdsinvestering per onderzoek en de benodigde inzet van toezichthouders.

Type onderzoek	Gemiddeld aantal uur per onderzoek	Aantal direct betrokken toezichthouders	Gemiddelde doorlooptijd (in weken)
Signaalgestuurd	300 +	2	18
Quickscan	24	2	5
Nieuwe steekproef	5	1 of 2	4
Thematisch onderzoek	35	1	5
Calamiteitenmelding	8	1	8
Vooronderzoek	30	1 of 2	6

<sup>6</sup> Inventarisatie en verdiepende afstemming n.a.v. een binnengekomen signaal over een aanbieder

## 1.2 RESULTATEN VAN DE ONDERZOEKEN IN 2023

De resultaten van de onderzoeken leverden onder andere het volgende op voor onze inwoners, onze gemeenten en aanbieders. We benoemen hier de meest significante resultaten.

### *Inzicht en verbeteringen*

- Inzicht in de doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de geboden zorg en ondersteuning. Toezicht doet aanbieders aanbevelingen naar aanleiding van steekproeven op het zorgplan, evaluaties en rapportages.
- Verder professionaliseren van de zorgverlening door aanbieders middels aanbevelingen die toezicht geeft n.a.v. onderzoek of quickscan.
- Rechtmatige besteding Wmo-gelden aan kwalitatief goede zorg. Toezicht doet aanbieders aanbevelingen naar aanleiding van steekproeven op de registratie en facturatie door de aanbieder. Hierbij wordt ook gekeken naar de kwalificaties van de ingezette begeleiders.
- Inzicht in trends en knelpunten ten aanzien van levering zorg door aanbieders.

### *Preventie*

- Bewaken en beschermen gezondheid van kwetsbare inwoners door het uitvoeren van onderzoeken.
- Bekendheid en zichtbaarheid van toezicht is vergroot bij zowel gemeenten als bij de aanbieders.

## 1.3 BESCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKEN

### **Quickscans**

#### *Inleiding en doel*

In 2021 is door de regionale toezichthouders de quickscan ontwikkeld. De quickscan is tot stand gekomen op basis van andere voorbeelden in het land. Het doel van de quickscan is om in een relatief kort tijdsbestek een beeld te krijgen van de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde zorg door een gecontracteerde zorgaanbieder. De quickscan bestaat uit een interview met de aanbieder op locatie en een korte steekproef op de gefactureerde zorg. De regionale toezichthouder toetst de zorg op de gestelde (kwaliteits-)eisen uit de raamovereenkomst en de algemene voorwaarden.

Het bezoek op locatie zorgt voor een laagdrempelige manier van kennismaken met de aanbieder. Na afloop van het gesprek wordt feedback van de aanbieder gevraagd. De ontvangen feedback wordt gebruikt om intern verbeteringen door te voeren. Daardoor is de quickscan continu in ontwikkeling. De toezichthouders vinden het van belang om zoveel mogelijk een open gesprek met de aanbieders te voeren. Ook wordt de ervaring van de aanbieder met de gemeente(n) besproken.

### Uitgevoerde quickscans en resultaten

Beoordeling	2023	
	Aantal	In %
Akkoord	9	36%
Deels akkoord	10	40%
Niet akkoord	6	24%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

De toezichthouders hebben in 2023 in totaal 25 quickscans uitgevoerd. In 2022 zijn er 24 quickscans uitgevoerd.

Op verzoek van en in afstemming met de gemeenten richtten de quickscans zich in 2023 op het thema individuele begeleiding. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn:

- Kwaliteitsborging
- Personele inzet
- Registratie<sup>7</sup> en facturatie

De vragen van de toezichthouders zijn gericht op de werkwijze zoals die in de praktijk wordt toegepast en hoe de werkwijze in de organisatie wordt geborgd.

#### Belangrijkste conclusies

Van de aanbieders voldoet 36% geheel en 40% gedeeltelijk aan de door de Zorgregio gestelde normen voor levering van zorg. Dit betekent dat 24% niet voldoet (zie tabel). Dit vraagt om aandacht. Deze scores liggen lager dan in het jaar 2022. Op het onderdeel kwaliteit scoren de aanbieders slechter dan op het gebied van registratie en facturatie. Er werd met name minder goed gescoord op het incidenten- en calamiteitenprotocol en de evaluaties. Ook zijn er verbetermogelijkheden op het gebied van registratie door de aanbieders.

Toezicht concludeert dat er gemiddeld minder goed gescoord wordt op de volgende onderdelen:

- Incidenten- en calamiteitenprotocol (32% niet akkoord)
- Evaluaties (40% niet akkoord)

Tot slot ziet toezicht verbeteringsmogelijkheden op het gebied van registratie door aanbieders.

Verder valt op dat gecontracteerde zzp'ers beduidend minder scoren dan overige gecontracteerde aanbieders, zie tabel.

Scores	Alle aanbieders	geen ZZP	ZZP
Akkoord	36%	47%	12,5%
Deels akkoord	40%	35%	50%
Niet akkoord	20%	18%	37,5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>7</sup> Daarmee wordt o.a. bedoeld noteren afspraken in agenda en dagrapportages



De verklaring die toezicht heeft voor de grote verschillen tussen zzp'ers en andere aanbieders, is dat zzp'ers over het algemeen geen uitgebreid elektronisch client systeem (ECD) hebben en/of het voeren van administratie lastig vinden. Ook is er veelal geen functiescheiding en/of geen administratieve ondersteuning aanwezig.

Binnen de verschillende onderdelen werd het beste gescoord op:

Keurmerk	n.v.t.	84%
VOG's	op basis van steekproef	88%
Diploma	op basis van steekproef	96%

#### *Opbrengst en vervolg*

Voor de aanbieders die deels of niet voldeden werden door de toezichthouders diverse aanbevelingen, vervolgspraken en/of handhavingsvoorstellen gedaan.

De regionale toezichthouders hebben vijf aanbieders uit 2022 en twee aanbieders uit 2023 nogmaals bezocht en een nieuwe steekproef gehouden. Alle zeven aanbieders hebben de aanbevelingen van toezicht opgevolgd en scoren daarom akkoord op alle onderdelen. Dit laat zien dat de quickscans het gewenste resultaat opleveren. Eén van de doelstellingen is dat aanbieders de kwaliteit van de zorg voor inwoners en de registratie verbeteren. De regionale toezichthouders zien dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

Dit is een positief resultaat dat de doelstellingen van de quickscans, namelijk dat aanbieders de kwaliteit van de zorg voor inwoners en de registratie verbeteren, behaald worden.

Als de beoordeling van een zorgaanbieder niet of gedeeltelijk akkoord is, bespreken de toezichthouders dit per aanbieder in het signalenoverleg. Gemeenten zijn ook vertegenwoordigd in het signalenoverleg. Als bepaalde bevindingen uit de quickscans niet duidelijk zijn, kunnen gemeenten hier vragen over stellen aan de regionale toezichthouders. Elk half jaar ontvangen de gemeenten een overzicht van de resultaten van de quickscans en een planning van nog uit te voeren quickscans.

#### *Vervolg quickscans*

Niet bij alle aanbieders die deels akkoord hebben gescoord is een opvolging nodig. Bijvoorbeeld wanneer de toezichthouders er vertrouwen in hebben dat de aanbieder met behulp van hun kwaliteitsafdeling de nodige verbeteringen gaan oppakken.

Naar aanleiding van de afgenomen quickscans in 2023 krijgt 60% van de aanbieders te maken met aanbevelingen die een vervolgactie vragen.

44% van deze groep krijgt een nieuwe steekproef door toezichthouders. En 26% krijgt opvolging op andere wijze, zoals een gesprek met de lokale contractmanager. Daarbij worden de aanbevelingen van toezicht, door een contract- of accountmanager opgepakt samen met de aanbieder.

#### *Resultaten en advies*

Naast inzicht en kennismaking met de aanbieders hebben de quickscans geleid tot:

1. Een ingebrekestelling (inclusief een cliëntenstop) bij een aanbieder die niet voldeed aan de voorwaarden.
2. Terugbetalingen<sup>8</sup> van diverse onterecht gefactureerde bedragen aan gemeenten.

---

<sup>8</sup> Toezicht heeft de aanbieder opdracht gegeven om zelf te crediteren richting gemeenten, waardoor terugbetaalde bedragen niet bekend zijn.

3. Aanbevelingen voor zorgaanbieders om processen te verbeteren.
4. Vervolgafspraken over aanpassingen en steekproeven.
5. Transparantie in de vorm van uitwisseling van ervaringen tussen aanbieders met de regiogemeenten.
6. Naast het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de geleverde zorg door een aanbieder worden middels de quickscans ook trends en tendensen zichtbaar en in kaart gebracht.

### **Signaalgestuurde onderzoeken**

De signalen die door de acht regiogemeenten en/of andere stakeholders (denk aan IGJ) worden afgegeven zijn van essentieel belang als input voor de uitvoering van signaalgestuurde onderzoeken. Signaalgestuurd toezicht is niet mogelijk zonder deze input. In 2023 zijn beduidend meer signalen gedeeld dan in 2022. We wijten dit o.a. aan het signalenoverleg en de gesprekken tussen toezicht en de toegangen in het toegangsoverleg.

### **Signaalgestuurd onderzoek rechtmatigheid**

Toezicht deed in 2023, op verzoek van de gemeente Epe, een verkort onderzoek naar rechtmatigheid van de gedeclareerde (Wmo) begeleiding in een geselecteerde periode. Aanleiding voor het onderzoek waren de uitkomsten van een eerder onderzoek, uitgevoerd in 2022 door de toenmalige lokale toezichthouder van de gemeente Epe. Het toezichtsrapport is eind 2023 definitief gemaakt en opgestuurd naar de gemeente Epe. De uitkomsten en eventuele handhavingsacties werden begin 2024 met de gemeente Epe besproken. Het onderzoek leidde niet tot noemenswaardige handhavingsacties, maar wel tot de aanbeveling aan de gemeente om vooraf heldere afspraken te maken met aanbieder(s) over de verantwoording van de te leveren zorg.

### **Vooronderzoek naar rechtmatigheid**

Op basis van meerdere signalen over de kwaliteit en rechtmatigheid startten de toezichthouders in september een onderzoek naar een aanbieder die zowel zorg levert vanuit de Wmo als de Jeugdwet. Er is een kernteam rond de aanbieder geformeerd, waarvan collega's van de betrokken gemeenten en de regionaal accountmanager onderdeel zijn en in gezamenlijkheid wordt opgetrokken en op elkaar afgestemde acties worden ondernomen.

Door toezicht is in deze casus vooral ingezet op de signalen van onrechtmatigheid. Het onderzoek loopt nog en wordt vervolgd in 2024.

### **THEMATISCH ONDERZOEK**

Tussen maart en juli 2023 onderzocht de toezichthouder van de GGD acht gecontracteerde aanbieders in het kader van een thematisch onderzoek. Door middel van een verkort onderzoek is onderzocht op welke wijze de gecontracteerde aanbieders het zorgproduct Huishoudelijke hulp (HH) bieden. Binnen dit thematisch toezicht werden per aanbieder ook een aantal cliënten geïnterviewd door de toezichthouder. De toezichthouder stelde van elke aanbieder een onderzoeksrapport op met de bevindingen en deelde deze met de aanbieder en de gemeente(n).

Een samenvatting van de bevindingen, inclusief conclusies van de uitgevoerde onderzoeken binnen het thematisch toezicht is besproken met contactpersonen, beleidsmedewerkers en accountmanagers van de gemeenten.

Door wisseling in de personele bezetting bij de GGD, heeft niet het volledige thematische onderzoek kunnen plaatsvinden. De vier nog niet bezochte aanbieders worden in 2024 alsnog bezocht.

### **Bevindingen tussentijds rapport**

Het algemene beeld was dat de bezochte aanbieders passende huishoudelijke hulp leveren en de toezichthouder trof bij alle cliënten een (in de geziene ruimtes) schoon en leefbaar huis.

De bevindingen van de toezichthouder zoals verwoord in het tussentijdse rapport zijn:

- De meeste aanbieders ervaren personeelskrapte.
- Huishoudelijk medewerkers maken zich soms zorgen over het verlagen van indicaties naar minder uren hulp. Het resultaat is dat de hulpen harder moeten werken om in minder tijd dezelfde taken te blijven doen, waardoor weer het risico op uitval is.
- Aanbieders experimenteren regelmatig met anderstaligen maar ervaren dat hier haken en ogen aan zitten.
- Er zitten grote verschillen tussen aanbieders in hoe interne afstemming en collegiaal contact is met de huishoudelijk medewerkers.
- De meeste aanbieders hebben oog voor de (ARBO) veiligheid van hun medewerkers, en uitten hun bezorgdheid over de medewerkers en het zware werk dat zij doen.

### **CALAMITEITEN EN GEWELDSINCIDENTEN**

Het meldpunt van de GGD ontving in 2023 in totaal 20 meldingen. Van de 20 meldingen vielen acht meldingen niet onder de definitie van een calamiteit<sup>[1]</sup>. Het betrof in alle gevallen een natuurlijke dood. De toezichthouder stemde alle meldingen af met de betreffende accountmanager. Drie aanbieders hebben een zelfonderzoek zorgvuldig uitgevoerd en hebben waar nodig verbeteringen doorgevoerd om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Daarnaast heeft één aanbieder een Prisma-light onderzoek uitgevoerd.

Bij vijf aanbieders heeft een evaluatie binnen de organisatie plaatsgevonden. De toezichthouders GGD NOG beoordelen het verslag en kijken of de verbetermaatregelen passend zijn voor de melding/situatie die zich heeft voorgedaan.

Waar een (team)evaluatie of zelfonderzoek heeft plaatsgevonden geeft de GGD aan dat de verbetermaatregelen passend waren voor de situatie die zich heeft voorgedaan.

De aanbieder heeft of op eigen initiatief of op verzoek van de GGD een (team)evaluatie of zelfonderzoek uitgevoerd. Hiervan is een verslag aangeleverd.

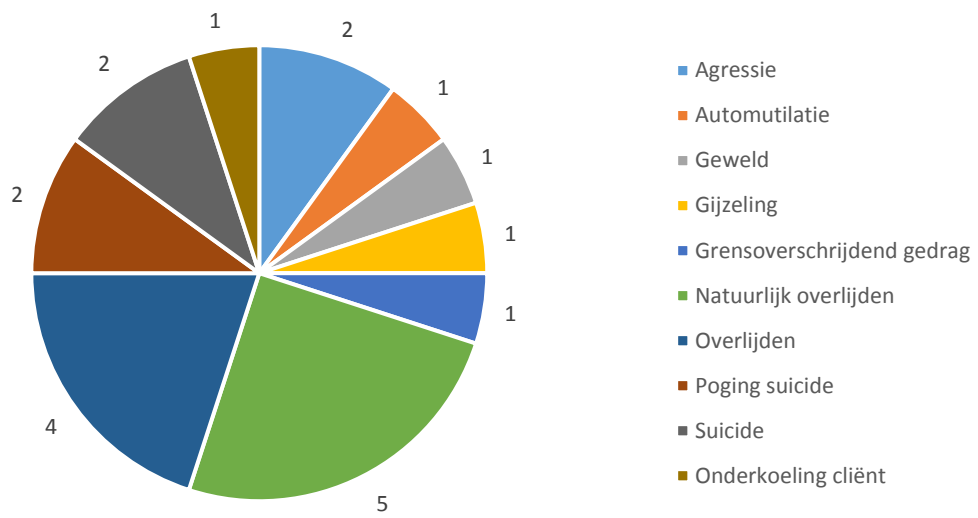
De aanbieder moet op basis van de voorgedane situatie verbetermaatregelen formuleren die door de toezichthouder beoordeeld worden. In alle gevallen in 2023 heeft de toezichthouder GGD de verbetermaatregelen als passend en dus akkoord bevonden.

De calamiteiten kwamen voornamelijk vanuit de gemeente Apeldoorn.

---

<sup>[1]</sup> Wel gemeld maar incident valt buiten de scope van Wmo artikel 3.4.

## Meldpunt calamiteiten en geweldsincidenten



## 2. UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG

### 2.1 DEELNAME KWALITEITSCOMMISSIE

Toezicht nam elke maand deel aan de kwaliteitscommissie. Deze commissie beoordeelt de aanbieders die zich hebben ingeschreven voor de raamovereenkomst. De toezichthouder voerde vooraf aan de bespreking een korte rechtmatigheidscheck uit. Wanneer er vooraf bijzonderheden werden geconstateerd, dan vroeg de toezichthouder bij externe partners meer informatie op of werden door de kwaliteitscommissie aanvullende vragen gesteld. Op basis van de ingewonnen informatie maakte de kwaliteitscommissie een beoordeling of de aanbieder gecontracteerd werd. Door de preventieve screening van de kwaliteitscommissie hebben uiteindelijk 22 van de 43 aanbieders geen gunning ontvangen.

- De volgende voorbeelden illustreren de inzet en toegevoegde waarde van toezicht in de kwaliteitscommissie: KVK- constructies in kaart brengen en/of informatie inwinnen bij andere gemeenten.
- Bij een aanbieder gesignaleerd dat er informatie op het Europese aanbestedingsformulier niet correct was ingevuld. Dit viel onder de uitsluitingsgronden voor gunning. De aanbieder is mede op basis van deze reden afgewezen.
- Bij het aanmelden van onderaannemers checkt de toezichthouder rechtmatigheid de KvK's en let hierbij op verbanden tussen eerder ontbonden contractpartners.

### 2.2 ADVISERING

Toezicht leverde gevraagd en ongevraagd advies aan de Zorgregio en gemeenten:

- Na afronding van een onderzoek, adviseerde de toezichthouders de gemeenten in het proces van handhaving. De gemeenten worden geholpen in het proportioneel handhaven. Toezicht helpt gemeenten de juiste beslissingen te nemen in het proces van handhaving, doordat toezicht een compleet beeld kan geven van de geconstateerde feiten bij een aanbieder.
- Toezicht adviseerde lokale contractmanagers en regionale accountmanagers over onder andere signalen/casuïstiek, personele inzet door een aanbieder en jaarrekeningen van aanbieders.

### 2.3 DEELNAME AAN LANDELIJKE WERKGROEP

Landelijk is het kwaliteitstoezicht (Wmo-toezicht) in ontwikkeling. Vanuit de adviezen door de IGJ naar aanleiding van hun jaarlijkse vragenlijsten, is begin 2023 door de VNG een beleidskader opgesteld. Hierin worden landelijke verbetermaatregelen aangekondigd voor Wmo-toezicht. Voor dit plan moet een Europese Aanbestedingsprocedure worden gestart. Deze procedure duurt tot eind 2024. Buiten deze aanbestedingsprocedure om is al wel gestart met één van de speerpunten; te komen tot een landelijk toetsingskader voor Wmo-toezichthouders. Uitgangspunt voor dit landelijke toetsingskader was dat de normen gemakkelijker aansluiten bij het toetsingskader wat de IGJ hanteert, zodat het gemakkelijker is om gezamenlijk onderzoek uit te voeren. Vanuit GGD GHOR Nederland is een projectleider aangesteld voor dit project. In totaal zijn tien toezichthouders van gemeenten en GGD'en betrokken bij dit project. Eén van de toezichthouders van de regio maakte ook deel uit van deze werkgroep. Inmiddels ligt er een concept toetsingskader, die aan diverse partijen wordt voorgelegd. Medio 2024 wordt het landelijk toetsingskader verwacht.

## 3. TOEZICHT & SAMENWERKING

### 3.1 SAMENWERKING MET DE ACHT GEMEENTEN

Omdat toezicht iets is wat je samen doet, wordt er nauw samengewerkt met de regiogemeenten. De samenwerking en afstemming tussen regiogemeenten en toezicht is via verschillende overleggen georganiseerd.

#### *Regionaal Signalenoverleg*

In juni 2022 werd gestart met het regionaal signalenoverleg, een overleg tussen de contractmanagers van alle deelnemende gemeenten uit de Zorgregio, regionaal accountmanagement, de regionale kwaliteitsadviseur en toezicht.

Doel van dit overleg is het delen van signalen met betrekking tot zorgaanbieders waardoor de juiste acties (vroegtijdig) uitgezet kunnen worden en we leren van en met elkaar. O.a. de analysetool voor jaarrekeningen, A-Insight, wordt als middel gebruikt om signalen te verrijken.

Er is een toename van het aantal signalen dat wordt besproken in het signalenoverleg. De ervaringen met het signalenoverleg zijn tot nu toe positief en hebben geleid tot meerdere (vervolg)acties, zoals: een gesprek met de aanbieder door lokale contractmanager en/of samen met de regionale accountmanager, opschalen naar een regionale accountmanager, uitvraag naar personeel door de kwaliteitsadviseur, onderzoek door toezicht, gesprek door lokale contractmanager en een toezichthouder met een aanbieder.

In 2023 zijn rond de 40 signalen over individuele aanbieders besproken in het regionale signalenoverleg. Dat zijn er substantieel meer dan in 2022<sup>9</sup>. Dus ook wanneer de cijfers over 2022 worden gecorrigeerd naar jaarbasis. De investering die door gemeenten en de regio is gedaan in het signalenoverleg werpt daarmee zijn vruchten af.

Minder dan 10 van deze besproken signalen zijn ook vastgelegd in het contractmanagement-systeem Vendorlink, terwijl de regionale afspraak is om dit wel te doen. Dit verdient aandacht en is ook als dusdanig benoemt. O.a. via de toegangsbijeenkomsten zijn de regionale afspraken hierover nogmaals benadrukt en toegelicht, ook omdat we in deze overleggen constateerden dat toegangen soms niet wisten waar ze met signalen terecht konden.

#### *Klankbordgroep*

Toezicht organiseerde drie keer een klankbordgroepoverleg met de contractmanagers van alle deelnemende gemeenten uit de Zorgregio. In dit overleg werden onderwerpen op het gebied van toezicht en lokaal en regionaal contractmanagement besproken.

Op deze wijze zijn gemeenten en toezichthouders van elkaar op de hoogte wat er speelt en ontstaat er een nauwe samenwerking. Evaluatie van de klankbordgroep vindt plaats in 2024.

---

<sup>9</sup> In juni 2022 is gestart met het regionale signalenoverleg. Tussen juni 2022 en december 2022 zijn er in het signalenoverleg 15 signalen besproken.

### *Overig*

De contacten die gemeenten, veelal contractmanagers en toezicht met elkaar hadden buiten de overleggen om, gingen veelal over:

- lopende onderzoeken en de opvolging hiervan
- het opvragen van informatie die benodigd is voor de onderzoeken
- (fraude)signalen
- verzoek om advies

Verdiepende samenwerking vond plaats met de gemeente Epe over een verkort onderzoek naar rechtmatigheid bij een aanbieder (zie onderdeel 1.2.1). Daarnaast voerde toezicht samen met de gemeente Epe, een vooronderzoek uit naar de rechtmatigheid van de ingediende facturaties van een gecontracteerde zorgaanbieder.

### *Project aanpak zorgfraude Apeldoorn*

De toezichthouders hebben deelgenomen aan het project aanpak zorgfraude Apeldoorn. Waarbij naast deelname aan dit project, een bijkomend doel van de toezichthouders was om te onderzoeken wat dit project kan betekenen voor de hele regio

## 3.2 SAMENWERKING MET REGIONALE ACCOUNTMANAGERS

In casuïstiek trekken toezichthouders en accountmanagers gezamenlijk op en informeren we elkaar. Acties worden gezamenlijk afgestemd en we informeren elkaar over de volgende zaken:

- planning en uitkomsten van de onderzoeken
- meldingen van calamiteiten en geweldsincidenten
- signalen en zorgen

De gespreksverslagen die accountmanagers maken van hun gesprekken met aanbieders, voorziet toezicht van informatie.

In twee casussen is in 2023 nauw samengewerkt met zowel lokale contractmanager als de regionale accountmanager. Het is waardevol om samen op te trekken en binnen de gezamenlijke en eigen taken en verantwoordelijkheden richting de aanbieder te acteren.

## 3.3 SAMENWERKING MET NETWERK

### *Lokale overleggen*

De toezichthouders hebben in 2023 gemeenten uitgenodigd om toezicht uit te nodigen bij lokale overleggen wanneer gecontracteerde aanbieders onderwerp van gesprek zijn. Tot op heden is hier geen gebruik van gemaakt. Het aanbod herhalen we voor 2024.

Op afroep en waar nodig sloot toezicht aan bij het lokaal casusoverleg ondermijning van de gemeente Apeldoorn. In dit overleg werden casussen besproken waarin er mogelijk sprake is van ondermijnende activiteiten. Er wordt deelgenomen door een aantal medewerkers van de gemeente Apeldoorn (diverse afdelingen), de politie en het RIEC<sup>10</sup>.

### *Toezichthouders*

In 2023 hebben de toezichthouders tijd besteed aan het uitbreiden en onderhouden van hun netwerk met externe toezichthoudende partijen. Zo waren er regelmatig contacten en

---

<sup>10</sup> Regionale Informatie- en Expertise Centra (afgekort RIEC)

uitwisselingen met collega toezichthouders in omliggende regio's en gemeenten zoals Arnhem, Deventer en de Achterhoek.

Daarnaast is er dit jaar contact gelegd met toezichthouders uit Ede, Almelo en Zwolle en nam toezicht zes keer per jaar deel aan een bovenregionaal toezichthoudersoverleg onder leiding van de VNG. In dit laatste overleg werd kennis en ervaring met elkaar uitgewisseld.

#### *Landelijk*

In casussen waarbij sprake was van mogelijke (regionaal overstijgende) zorgfraude, werd de samenwerking gezocht met het RIEC, de VNG en het IKZ<sup>11</sup>. In geval van aanbieders waar naast Wmo-zorg ook vanuit andere financieringsvormen ondersteuning wordt geboden, werd contact opgenomen met de IGJ.

---

<sup>11</sup> Informatieknooppunt Zorgfraude



## 4. PROFESSIONALISERING

### 4.1 PROJECTGROEP TOEZICHT DOEN WE SAMEN: CONTROLEPLAN JEUGD

In de Regeling Jeugdwet is landelijk vastgesteld dat elke gemeente verplicht is om een controleplan Jeugd te hebben. Dit controleplan geeft aanbieders en inwoners inzicht in de werkwijze voor het uitvoeren van de rechtmatigheidscontroles op de jeugdzorg. In juni 2023 is tijdens een beleidsoverleg jeugd besloten een projectteam te formeren vanuit het regionale toezicht en gemeenten. Dit projectteam bestaat uit leden van de gemeenten Lochem, Epe en Apeldoorn, een toezichthouder en projectleider vanuit de zorgregio. De opdracht die zij meekregen was het operationeel maken van het Controleplan Jeugd. Het controleplan zal begin 2024 vastgesteld worden.

### 4.2 LEREND TOEZICHT

Toezicht is voortdurend gericht op het professionaliseren van het toezicht, onder andere door:

- Evaluatie na elk onderzoek en indien nodig bijstelling van de werkprocessen.
- Onderlinge samenwerking en uitwisseling van kennis en ervaringen binnen en buiten de regio door middel van een intervisiegroep en leercirkel.
- Deelname aan de landelijk georganiseerde bijeenkomsten door GGD GHOR Nederland en de VNG.
- Deelname aan het regionale overleg georganiseerd vanuit de VNG.
- Deelname aan georganiseerde workshops voor toezichthouders door de VNG, RIEC et cetera.

Bruikbare informatie uit deze bijeenkomsten en workshops wordt gebruikt om het toezicht voor de regio continu te verbeteren.

## BIJLAGE 1: VORMEN VAN TOEZICHT

De regionale toezichthouders houden toezicht op gecontracteerde aanbieders. Toezicht hanteert in de uitvoering vier verschillende vormen van toezicht. Hieronder worden deze uitgewerkt.

### 1. SIGNAALGESTUURD TOEZICHT

Signaalgestuurd toezicht is een vorm van reactief toezicht en vindt plaats op grond van ontvangen signalen over de geleverde zorg. Bij de uitvoering van een signaalgestuurd onderzoek wordt er beoordeeld of de geboden ondersteuning conform de (kwaliteits)eisen gesteld in de wettelijke kaders en contractafspraken wordt uitgevoerd. Een signaalgestuurd onderzoek is een arbeidsintensief onderzoek.

Sinds medio 2022 verlopen de signalen via het Regionale Signalenoverleg. Eén signaal over een aanbieder leidt vaak niet tot een onderzoek. Bij meerdere signalen of een ernstig signaal worden in het Regionale Signalenoverleg vervolgstappen bepaald. Dit kunnen lokale acties zijn, betrokkenheid van een regionale accountmanager of vervolgstappen vanuit toezicht. De analysetool voor jaarrekeningen, A-Insight<sup>12</sup>, wordt als middel gebruikt om signalen te verrijken.

Een vervolgstap vanuit toezicht is dat er een uitvraag aan de gemeenten wordt gestuurd om gegevens zoals cliëntaantallen en daarnaast ervaringen met de aanbieder, op te halen. Op basis van alle ingekomen informatie wordt afgewogen of de aanbieder onderzocht wordt. Hierbij speelt proportionaliteit van de inzet van de bevoegdheden van toezicht een rol.

Sinds 2021 is de insteek van signaalgestuurde onderzoeken een integraal onderzoek naar kwaliteit en rechtmatigheid Wmo. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een toezichthouder kwaliteit en een toezichthouder rechtmatigheid. De onderzoeken richten zich op aspecten van zowel kwaliteit als rechtmatigheid en er wordt een gezamenlijk rapport opgemaakt.

### 2. QUICKSCAN

Aan de hand van aselectieve steekproeven op vooraf bepaalde selectiecriteria, voert toezicht quickscans Wmo (korte audits) uit. In 2022 is toezicht begonnen met deze vorm van toezicht. De quickscan biedt de gelegenheid in een relatief korte tijd een beeld te vormen inzake de kwaliteit en de rechtmatigheid van de zorgaanbieder.

De toezichthouders stellen de aanbieder op locatie vragen die betrekking hebben op de organisatie, de kwaliteitsbewaking, de personeelsinzet en de registratie/ facturatie. Een steekproef op de facturatie maakt onderdeel uit van de quickscan. Een bijkomstigheid is dat er door het uitvoeren van quickscans een signaal uitgaat naar de aanbieders dat de gemeente actief zicht houdt op de gestelde eisen en preventief toezicht voert. Van een quickscan wordt een beknopt beoordelingsformulier opgesteld waarin de bevindingen, aanbevelingen en eventuele vervolgstappen kort en bondig worden beschreven.

---

<sup>12</sup> Per maart is applicatie niet beschikbaar

### 3. THEMATISCH TOEZICHT

Bij thematisch onderzoek bepaalt toezicht in samenspraak met de regiogemeenten vooraf een thema of onderwerp, waarop een select aantal aanbieders wordt onderzocht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het controleren van zorgboerderijen, of een onderzoek naar de navolgbaarheid van de zorg door te kijken naar onder andere de zorgplannen. De selectie komt tot stand doordat gemeenten aanbieders aandragen waar de toezichthouders een selectie uit maken.

### 4. CALAMITEITENTOEZICHT

Artikel 3.4 van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht aanbieders om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder. De Zorgregio heeft deze taak belegd bij de toezichthouder van GGD Noord- en Oost-Gelderland.

De GGD beoordeelt ingekomen meldingen, neemt contact op met de betreffende aanbieder en geeft de aanbieder de opdracht om zelfonderzoek te doen naar de omstandigheden waarin de calamiteit heeft plaatsgevonden. Het onderzoek staat in het teken van leren, zodat de kans op herhaling wordt verkleind en daarmee de ondersteuning verbetert.

De aanbieder krijgt acht weken de tijd om de calamiteit te onderzoeken en rapporteert terug naar de GGD. De GGD beoordeelt of de calamiteit voldoende is onderzocht.

In uitzonderlijke gevallen voert de GGD het onderzoek naar de calamiteit zelf uit.