



**ZorgRegio**

Midden IJssel  
Oost Veluwe

In samenwerking met:



Noord- en Oost-Gelderland

## JAARVERSLAG TOEZICHT 2024

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

**24-04-2025**  
**Definitief**

## Inhoudsopgave

INLEIDING .....	3
1. UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN .....	5
1.1 OVERZICHT ONDERZOEKEN IN 2023 EN 2024.....	5
1.2 RESULTATEN VAN DE ONDERZOEKEN IN 2024 .....	7
1.3 BESCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKEN .....	8
1.4 VERVOLGACTIES NAAR AANLEIDING VAN ONDERZOEKEN .....	11
2. UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG.....	13
2.1 DEELNAME KWALITEITSCOMMISSIE .....	13
2.2 ADVISERING.....	13
2.3 DEELNAME AAN LANDELIJKE WERKGROEP .....	13
2.4 ONDERZOEK SIGNIFICANT / VNG.....	13
3. TOEZICHT & SAMENWERKING.....	15
3.1 SAMENWERKING MET DE ACHT GEMEENTEN.....	15
3.2 SAMENWERKING MET REGIONALE ACCOUNTMANAGERS.....	17
3.3 SAMENWERKING MET NETWERK.....	17
4. PROFESSIONALISERING.....	19
4.1 PROJECTGROEP TOEZICHT DOEN WE SAMEN: CONTROLEPLAN JEUGD ....	19
4.2 LEREND TOEZICHT .....	19
4.3 DOORONTWIKKELING .....	19
BIJLAGE 1 BEGRIPPENLIJST.....	20
BIJLAGE 2 VORMEN VAN TOEZICHT .....	22
1. SIGNAALGESTUURD TOEZICHT .....	22
2. QUICKSCAN .....	22
3. THEMATISCH TOEZICHT .....	22
4. CALAMITEITENTOEZICHT .....	23

## 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 2024.

### *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.*

In 2018 stelden de acht gemeenten regionale toezichthouders aan.

Toezicht voert namens de Zorgregio toezicht uit op de gecontracteerde Wmo-aanbieders op het gebied van kwaliteit en rechtmatigheid. Toezicht is ook aangewezen voor rechtmatigheidstoezicht in het kader van de Jeugdwet, maar hebben tot en met 2024 nog geen onderzoeken uitgevoerd in het kader van de Jeugdwet.

Het calamiteitentoezicht is belegd bij de GGD Noord- en Oost Gelderland (hierna GGD) en daarmee voldoen de acht gemeenten aan hun wettelijke taak.

In 2024 bestond het team regionaal toezichthouders uit twee toezichthouders rechtmatigheid (2 FTE) en twee toezichthouders kwaliteit (1,89 FTE).

Ook werd de GGD ingezet voor o.a. thematische kwaliteitsonderzoeken Wmo (0,44 FTE) en het calamiteitentoezicht Wmo voor de Zorgregio.

Kortom, het regionale toezicht door toezichthouders is op verschillende plekken belegd.

### *Samenwerking en Taakverdeling*

Alle taken die Toezicht uitvoert, hebben als doel om te zorgen dat de Wmo-ondersteuning door de gecontracteerde aanbieders aan de inwoners van de acht gemeenten van goede kwaliteit is en dat de zorg (Wmo en Jeugd) rechtmatig wordt verleend.

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.

Voor 2024 waren de verschillende soorten onderzoek als volgt verdeeld:

- Thematisch toezicht door de GGD.
- Het signaalgestuurd toezicht door de regionale toezichthouders.
- De quickscans zijn gezamenlijk uitgevoerd.

### *Jaarverslag*

De toezichthouders gaan in dit jaarverslag in op de taken en resultaten van het regionaal toezicht in 2024. Gedetailleerde informatie over onderzoeken maakt geen onderdeel uit van dit jaarverslag, daarover ontvingen gemeenten en onderzochte zorgaanbieders aparte rapporten. De hoofdlijnen uit de rapporten en behaalde resultaten maken wél onderdeel uit van dit jaarverslag.

---

<sup>1</sup> In de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe (hierna: de Zorgregio) werken de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hatterm, 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.

### *Speerpunt en doorontwikkeling*

Naast het doen van onderzoek is in 2024 extra geïnvesteerd in de samenwerking met de gemeenten en de doorontwikkeling van regionaal toezicht.

Deze investering loopt door in 2025. Denk bij deze investering o.a. aan de ontwikkeling en implementatie van het regionaal controleplan Jeugd, het uitwerken van nadere samenwerkingsafspraken, het ontwikkelen van nieuw toezichtinstrumentarium (het ContractPlusgesprek, de Quickscan light) en het doorontwikkelen van risicogestuurd onderzoek.

### *Meerwaarde integraal toezicht*

De toezichthouders van het regioteam zagen een meerwaarde in de integrale aanpak van de onderzoeken. Bij de quickscans wordt gekeken naar zowel kwaliteits- als rechtmatigheidsaspecten. Zo zag Toezicht bijvoorbeeld bij de quickscans dat bij veel van de aanbieders de kwaliteit voldeed, maar dat er uit de steekproeven vaak tekortkomingen in de registratie en/of facturatie naar voren kwamen.

Door deze tekortkomingen te benoemen, aanbevelingen mee te geven en daarna deze tekortkomingen te toetsen, zag Toezicht een duidelijke verbetering in de kwaliteit van de bedrijfsvoering van de aanbieders.

## 1. UITVOEREN VAN TOEZICHT: ONDERZOEKEN

Jaarlijks worden er onderzoeken uitgevoerd. In paragraaf 1.1. staat een overzicht van de typen onderzoek en aantallen die zijn uitgevoerd, in paragraaf 1.2 staan de resultaten van de onderzoeken. In paragraaf 1.3 staat een beschrijving van de onderzoeken.

### 1.1 OVERZICHT ONDERZOEKEN IN 2023 EN 2024

In de onderstaande tabellen staan de onderzoeken en beoordelingen opgenomen die in 2024 door Toezicht zijn uitgevoerd en de gemiddelde tijdsbesteding. Ter vergelijking zijn ook de cijfers over 2023 opgenomen in het overzicht.

De belangrijkste opbrengsten van alle uitgevoerde onderzoeken naar Wmo-aanbieders staan in de volgende paragraaf beschreven.

Type onderzoek <sup>3</sup>	Gespecificeerd	Uitgevoerd door	Aantal 2023	Aantal 2024
<b>Signaal-gestuurd onderzoek</b>	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit	0	0
	Onderzoek samen met IGJ	Toezichthouder kwaliteit en toezichthouder IGJ	0	0
	Verkort rechtmatigheidsonderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid	1	1
	Rechtmatigheidsonderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid	1	1
	Heronderzoek	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit	0	1
<b>Quickscan<sup>4</sup></b>	Integraal (kwaliteit en rechtmatigheid)	Toezichthouder rechtmatigheid en toezichthouder kwaliteit en/of GGD	25	20
<b>Nieuwe steekproef<sup>5</sup></b>	Integraal of op een bepaald onderdeel van kwaliteit of rechtmatigheid	Toezichthouder rechtmatigheid en / of toezichthouder kwaliteit	7	8

<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 toets op andere verbeterpunten

<b>Onderzoek GGD</b>	Thematisch onderzoek	Toezichthouder GGD	8	7
	Thematisch follow-up onderzoek	Toezichthouder GGD	0	0
	Kwaliteitsonderzoek	Toezichthouder GGD	0	4
<b>Calamiteiten</b>	Behandelen calamiteitenmeldingen	Toezichthouder GGD	12	11
	Onderzoek naar calamiteit	Toezichthouder GGD	0	0
<b>Overig</b>	Beoordelen nieuwe aanbieders voor de kwaliteitscommissie <sup>6</sup>	Toezichthouder rechtmatigheid	43	32
	Vooronderzoek <sup>7</sup>	Toezichthouder rechtmatigheid en/of toezichthouder kwaliteit	1	0
	ContractPlus gesprek <sup>8</sup>	Toezichthouder rechtmatigheid en/of toezichthouder kwaliteit	n.v.t.	2

### Gemiddelde tijdsbesteding onderzoeken Toezicht

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

Type onderzoek	Gemiddeld aantal uur per onderzoek <sup>9</sup>	Aantal direct betrokken toezichthouders	Gemiddelde doorlooptijd (in weken)
Signaalgestuurd	300 +	2	18
Quickscan	24	2	5
Quickscan light	12	2	5
Nieuwe steekproef	5	1 of 2	4
Thematisch onderzoek	35	1	5
Calamiteitenmelding	8	1	8
Vooronderzoek	30	1 of 2	6
ContractPlus gesprek	10	1	3

<sup>6</sup> In 2024 waren er minder aanmeldingen en daarom ook minder beoordelingen.

<sup>7</sup> Inventarisatie en verdiepende afstemming n.a.v. een binnengekomen signaal over een aanbieder

<sup>8</sup> Bestaat sinds medio 2024.

<sup>9</sup> Gemiddelde totaal per onderzoek, niet per toezichthouder

## 1.2 RESULTATEN VAN DE ONDERZOEKEN IN 2024

De resultaten van de onderzoeken leverden diverse resultaten op voor onze inwoners, onze gemeenten en aanbieders. We benoemen hier de meest opvallende resultaten. En merken ook op dat de onderzoeken in 2024 geleid hebben tot de ontbinding van de raamovereenkomst met 3 zorgaanbieders.

### Algemene resultaten door Toezicht

#### *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<sup>10</sup> 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.
- Adviezen voor aanscherping van gemeentelijke processen en regionale contractafspraken.

#### *Preventie*

- Voorkomen dat zorgaanbieders niet voldoen aan kwaliteitseisen of onrechtmatige declaraties versturen.
- 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.

---

<sup>10</sup> Insteek van de onderzoeken was in 2024 de Wmo-gelden. Daar waar nodig worden ook Jeugdwet-gelden betrokken in de onderzoeken.

## 1.3 BESCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKEN

### QUICKSCANS

De toezichthouders voerden in 2024 in totaal 20 quickscans uit op basis van een aselectieve steekproef (zie bijlage 2). Op verzoek van en in afstemming met de gemeenten richtten de quickscans zich in 2024 wederom op het thema individuele begeleiding. Ook zijn er 4 nieuw gecontracteerde aanbieders<sup>11</sup> meegenomen in de quickscans. Op basis van de gestelde vragen en de steekproeven zijn door Toezicht de volgende beoordelingen afgegeven (ter vergelijking zijn daarbij ook de cijfers van 2023 meegenomen):

Beoordeling	2024		2023	
	Aantal	In %	Aantal	In %
Voldoet geheel	9	45%	9	36%
Voldoet deels	5	25%	10	40%
Voldoet niet	6	30%	6	24%
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

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

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste uitgevoerde (handhaving) acties als gevolg van de definitieve beoordelingen van de quickscans:

- In 9 van de 20 gevallen was er geen verdere actie vereist; de beoordeling was akkoord;
- In 8 gevallen werd voorgesteld om binnen een jaar bij de betreffende aanbieder een nieuwe steekproef uit te voeren door Toezicht, inclusief een toets op de verbeterpunten;
- In 3 gevallen werd de aanbieder gesommeerd om de onterecht uitbetaalde (en gefactureerde) cliënturen (zoals geconstateerd in de steekproef door Toezicht) te crediteren aan de gemeenten. In totaal hebben de aanbieders de gemeenten ruim € 3.000 terugbetaald;

Twee aanbieders hebben als gevolg van de tekortkomingen in de beoordeling een ingebrekestelling ontvangen met daarbij de verplichting om een verbeterplan aan te leveren en in 1 geval heeft de aanbieder hierop uit zichzelf de raamovereenkomst opgezegd.

Naast bovengenoemde handhavingsacties hebben de quickscans geleid tot:

1. Kennismaking met- en inzicht in kwaliteit en rechtmatigheid van de aanbieders;
2. Aanbevelingen voor zorgaanbieders om zorg- en registratieprocessen te verbeteren;
3. Het zichtbaar worden van trends en tendensen zoals;
  - Verplicht stellen dat aanbieders gebruikmaken van een professioneel en geautomatiseerd cliëntregistratiesysteem
  - Zorg dat contractmanagers de kleinere aanbieders ook spreken, zodat alle aanbieders in een bepaalde cyclus gesproken worden, bijvoorbeeld elke twee jaar.

In een uitgebreide analyse memo van Toezicht, te verschijnen in 2025, worden de trends en opvallendheden van de quickscans verder uitgewerkt en worden concrete adviezen richting de gemeenten en zorgregio voorgelegd.

<sup>11</sup> Dit zijn aanbieders die zich in 2023 hebben aangemeld bij de zorgregio en ook een contract hebben gekregen

De regionale toezichthouders hebben tot slot 7 aanbieders uit 2023 en 1 aanbieder uit 2024 nogmaals bezocht en een nieuwe steekproef gehouden. Van de 8 bezochte aanbieders hebben er 7 aanbieders de aanbevelingen van Toezicht opgevolgd en één aanbieder is zelf gestopt. Dit laat zien dat de quickscans effect hebben.

### **Signaalgestuurd onderzoek rechtmatigheid**

Op basis van meerdere signalen over de kwaliteit en rechtmatigheid startten de toezichthouders in september 2023 een vooronderzoek naar een aanbieder die zowel zorg levert vanuit de Wmo als de Jeugdwet.

Naar aanleiding van de bevindingen in het vooronderzoek is vervolgens door toezicht een rechtmatigheidsonderzoek ingesteld.

Na een intensief onderzoek, waarbij naast gesprekken met de aanbieder en personeel, documenten zijn geanalyseerd en 24 interviews zijn afgenomen, concludeerden de toezichthouders dat de aanbieder onrechtmatig uren had gedeclareerd en mogelijk ook strafbare feiten heeft gepleegd.

De conclusies en aanbevelingen uit het rapport hebben geleid tot ontbinding van de raamovereenkomst met deze aanbieder en het terugvorderen van onrechtmatig gedeclareerde uren. Er waren drie gemeenten betrokken. De Zorgregio heeft in samenspraak met en namens alle gemeenten het contract met de aanbieder ontbonden. Daarnaast heeft gemeente Apeldoorn een vordering ingediend van €180.000. Ook heeft gemeente Apeldoorn aangifte gedaan wegens o.a. valsheid in geschrifte en vervalsing van handtekeningen.

Op basis van dit onderzoek adviseerde toezicht de gemeenten en de Zorgregio onder anderen op het gebied van aanscherpen van interne controles en beleid.

Adviezen aan gemeenten

1. Zorg er in een vroeg stadium voor dat ongewenst gedrag wordt bijgestuurd door het toepassen van handhavingsmiddelen.
2. Zaken duidelijker in de Raamovereenkomst beschrijven.

### **Verkort onderzoek rechtmatigheid**

Toezicht deed in 2024, op verzoek van de gemeente Epe, een verkort onderzoek naar de rechtmatigheid van een gecontracteerde aanbieder. Aanleiding voor het onderzoek was een bezoek van de contractmanager en de toezichthouder aan de aanbieder in 2023 vanwege bijzonderheden in de declaratie. Naar aanleiding van dit bezoek zijn er vervolgspraken gemaakt met de aanbieder over aanpassingen en verbeteringen in het declaratieproces. Onderdeel van deze afspraken was de uitvoering van een verkort onderzoek door Toezicht ter toetsing.

Het toezichtrapport is medio 2024 definitief gemaakt en opgestuurd naar de aanbieder en naar gemeente Epe. De conclusie van het onderzoek was dat de aanbieder de verbeteringen had doorgevoerd en hierdoor voldeed aan de door de Zorgregio gestelde voorwaarden ten aanzien van rechtmatigheid.

### **Heronderzoek**

In 2022 vond een integraal onderzoek plaats naar een gecontracteerde aanbieder. Naar aanleiding van dit onderzoek is een verbetertraject ingezet.

In 2024 vond een heronderzoek plaats naar deze aanbieder en werden de verbeterpunten getoetst.

De uitkomst van het heronderzoek was dat de aanbieder grotendeels voldeed aan de gestelde normen. Op punten waar de aanbieder nog niet geheel aan voldoet, wordt het verbetertraject gecontinueerd. De tekortkomingen waren niet zwaar genoeg om op te handhaven.

Adviezen aan gemeenten

1. Zorg dat je als gemeente na een toezichtrapport periodiek in gesprek blijft met de aanbieder. En spreek met de aanbieder een verbetertraject af en leg de voortgang van het verbetertraject vast in gespreksverslagen.
2. Zorg dat er in complexe casussen een veiligheidsplan met een risico-inventarisatie is en zorg dat deze up-to-date is en blijft.

### **Thematisch onderzoek huishoudelijke hulp**

Tijdens de eerste twee kwartalen van 2024 onderzocht de GGD vier gecontracteerde aanbieders in het kader van thematisch toezicht. Het onderzoek richtte zich op de wijze waarop deze aanbieders het zorgproduct Huishoudelijke Ondersteuning (HH) leveren. Deze onderzoeken sloten aan op eerder uitgevoerd toezicht bij vier andere HH-aanbieders in 2023.

De thematische onderzoeken omvatten:

- Locatiebezoeken bij de aanbieders.
- Gesprekken met het management, medewerkers en cliënten.
- Het opstellen van een onderzoeksrapport per aanbieder.

De bevindingen zijn gedeeld met de betrokken aanbieders en de Zorgregio.

Een samenvatting van de resultaten, inclusief conclusies en aanbevelingen, is besproken met contactpersonen, beleidsmedewerkers en contractmanagers van de gemeenten.

Op verzoek van de gemeente Zutphen is aanvullend thematisch onderzoek uitgevoerd bij drie lokaal gecontracteerde aanbieders van Huishoudelijke Ondersteuning. Ook deze onderzoeken vonden plaats in de eerste twee kwartalen van 2024. De samenvatting en conclusies zijn op dezelfde wijze teruggekoppeld naar de betrokken partijen.

### **Thematisch Onderzoek Ambulante Begeleiding**

In het laatste kwartaal van 2024 onderzocht de GGD vier aanbieders die het zorgproduct Ambulante Begeleiding leveren. Bij twee aanbieders werd een verkort onderzoek uitgevoerd, terwijl bij de andere twee een volledig onderzoek plaatsvond.

De conceptrapporten van deze onderzoeken zijn eind 2024 naar de betrokken aanbieders gestuurd. Naar verwachting worden de definitieve rapporten in januari 2025 vastgesteld en gedeeld met de Zorgregio.

### **Calamiteiten en geweldsincidenten**

Het meldpunt van de GGD ontving in 2024 in totaal 11 meldingen. Van de 11 meldingen vielen drie meldingen niet onder de definitie van een calamiteit. Het betrof in twee gevallen een (natuurlijke) dood. En in één geval lichamelijke klachten.

Er hebben vier aanbieders een zelfonderzoek zorgvuldig uitgevoerd en zij hebben waar nodig verbeteringen doorgevoerd om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Bij de overige vier meldingen hadden de calamiteiten geen betrekking op de kwaliteit van zorg bij de aanbieder. Er waren dan ook geen verdere acties nodig. De meldingen zijn geregistreerd en afgesloten.



#### 1.4 VERVOLGACTIES NAAR AANLEIDING VAN ONDERZOEKEN

Er is onderscheid tussen vervolgacties voor de onderzochte aanbieder en eventuele handhaving door gemeenten. Beiden worden afzonderlijk beschreven.

##### *Aanbieders*

De toezichthouders beschrijven in de onderzoeksrapporten en beoordelingsformulieren voor de quickscan de aanbevelingen voor de aanbieder. Dit heeft tot doel om de Wmo-aanbieder bewust te maken van de risico's met betrekking tot de kwaliteit en rechtmatigheid van haar dienstverlening.

Soms kunnen geconstateerde tekortkomingen door de Wmo-aanbieder zelf opgevolgd worden. Er volgt dan geen hercontrole door Toezicht.

Bij meerdere tekortkomingen wordt door de toezichthouder binnen een daarvoor gestelde termijn gecontroleerd of de aanbieder de verbetermaatregelen heeft doorgevoerd.

##### *Gemeenten*

Het handhaven na een onderzoek door Toezicht, valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente(n).

Constateringen door Toezicht en het advies naar aanleiding van een onderzoek, worden in gezamenlijkheid met de betrokken gemeenten besproken. Bij quickscans gebeurt dit in het regionale signalenoverleg. Voor signaalgestuurde onderzoeken organiseert Toezicht een gremium met betrokken gemeente(n).

Vervolgacties die in 2024 plaatsvonden waren;

- Het handhaven door middel van een ingebrekestelling bij 5 aanbieders, inclusief het verzoek tot aanleveren van een verbeterplan. Dit leidt tot inzichtelijke kwaliteitsverbetering en daarmee kwalitatief betere zorg.
- Advies aan gemeenten voor mutatie/terugbetaling, wanneer een aanbieder ten onrechte begeleiding heeft gefactureerd, bijvoorbeeld no-show.
- Ontbinding van het regionale contract wanneer een aanbieder ernstige fouten maakt en/of niet wil voldoen aan de gestelde eisen.

## **2. UITVOEREN VAN TOEZICHT: OVERIG**

### **2.1 DEELNAME KWALITEITSCOMMISSIE**

Toezicht nam elke maand deel aan de kwaliteitscommissie. Deze commissie beoordeelt preventief de aanbieders die zich nieuw hebben ingeschreven voor de raamovereenkomst of gecontracteerde aanbieders die hun aanbod willen uitbreiden. De toezichthouder voerde vooraf aan de bespreking in de kwaliteitscommissie een korte rechtmatigheidscheck uit. Door de preventieve screening van de kwaliteitscommissie hebben uiteindelijk 14 van de 32 aanbieders geen gunning ontvangen.

### **2.2 ADVISERING**

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

- Toezicht adviseerde lokale contractmanagers en regionale accountmanagers over onder andere signalen/casuïstiek, personele inzet door een aanbieder en jaarrekeningen van aanbieders.
- Ten aanzien van inkoopvoorwaarden voor het nieuwe inkooptraject, deelde Toezicht opgedane ervaring met de projectleider.
- Landelijke trends en/of jurisprudentie ten aanzien van het onderwerp toezicht en handhaving vertaalt Toezicht in bruikbare informatie en adviezen aan gemeente.

### **2.3 DEELNAME AAN LANDELIJKE WERKGROEP**

Landelijk is het kwaliteitstoezicht (Wmo-toezicht) in ontwikkeling. Op basis van de adviezen van de IGJ naar aanleiding van hun jaarlijkse vragenlijsten, stelde de VNG begin 2023 een beleidskader op. Hierin worden landelijke verbetermaatregelen aangekondigd voor Wmo-toezicht. Voor dit plan moest eerst een Europese Aanbestedingsprocedure worden gestart. Deze procedure duurde tot eind 2024. Buiten deze aanbestedingsprocedure om werd al wel gestart met één van de speerpunten; te komen tot een landelijk toetsingskader voor Wmo-toezichthouders. Uitgangspunt voor dit landelijke toetsingskader is 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 was 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. Medio 2024 werd het landelijk toetsingskader een feit. De implementatie van het landelijk toetsingskader binnen onze regio, wordt opgenomen in het werkplan toezicht 2025.

Naast de uitwisseling van ervaringen tussen de deelnemers aan de werkgroep, bood deelname ook een kans om de Zorgregio op de kaart te zetten.

### **2.4 ONDERZOEK SIGNIFICANT / VNG**

In 2024 kreeg Significant de opdracht van VNG Realisatie om onderzoek te doen naar de samenhang tussen kwaliteit en rechtmatigheid in het Wmo-toezicht.

Een regionale toezichthouder nam door mee te werken aan een interview, deel aan dit onderzoek. Omdat vanuit onze regio integraal toezicht gehouden wordt, kon de toezichthouder vanuit ervaring een waardevolle bijdrage leveren. De toezichthouder benadrukte het belang van integraal onderzoek door Toezicht en kon daarnaast ook meegeven welke randvoorwaarden er nodig zijn voor integraal toezicht.

Omdat de adviezen naar aanleiding van het onderzoek door Significant specifiek voor de VNG waren, is het adviesrapport alleen met de VNG gedeeld en is dit rapport niet gepubliceerd.

## 3. TOEZICHT & SAMENWERKING

### 3.1 SAMENWERKING MET DE ACHT GEMEENTEN

Toezicht doen we samen. Vanuit dat uitgangspunt wordt er nauw samengewerkt tussen toezicht, de regiogemeenten en overige disciplines binnen het regioteam.

#### **Speerpunt**

In 2024 zette Toezicht extra in op contact, afstemming en meer verbinding met de acht gemeenten. In totaal heeft Toezicht in 2024 19 keer de verschillende gemeenten bezocht. We spraken met toegangsmedewerkers, beleidsmedewerkers, lokale contractmanagers en een bestuurder. We zijn hier positief op terug.

Niet bij elke gemeente bestaat dezelfde behoefte en frequentie met betrekking tot bezoeken van Toezicht. Vanuit de bezochte gemeenten waren de reacties positief over de bezoeken van Toezicht.

Het effect en resultaat van deze gesprekken is dat we zien dat Toezicht door de fysieke bezoeken beter zichtbaar is en dat er kortere lijnen in de samenwerking ontstaan. Toezicht biedt de gemeente de gelegenheid om te delen welke wensen, behoeften, zorgen en signalen er zijn.

Een frequent thema bij de bezoeken was wat gemeenten doen met signalen die zij krijgen over gecontracteerde aanbieders.

In 2025 continueert Toezicht de bezoeken aan de gemeenten.

Op 9 april 2024 vond een “Dag van toezicht” plaats in de schouwburg in Zutphen. Hierbij waren alle acht regiogemeenten vertegenwoordigd vanuit diverse disciplines.

Doel van deze dag was om te verbinden, kennis te delen over het regionale toezicht, wat te doen met signalen over zorgfraude en andere signalen.

Er waren landelijke gastsprekers zoals Edward van de Torre, IGJ en VNG. Eén van de regionale toezichthouders bereidde samen met de IGJ, VNG en de afdeling zorgfraude van gemeente Apeldoorn een presentatie voor.

Naast twee presentaties werden er twee workshops georganiseerd waarbij werd nagedacht over de route van signalen en een casus.

#### **Overleggen**

Jaarlijks is er via verschillende overleggen afstemming tussen regiogemeenten en Toezicht:

##### *Gezamenlijke beleidsoverleg*

Dit jaar sloten de toezichthouders vier maal aan bij het gezamenlijke beleidsoverleg. Dit is een intensivering ten opzichte van voorgaande jaren, gericht op frequentere informatie-uitwisseling en intensievere samenwerking. In de overleggen gaf Toezicht een update van de werkzaamheden van Toezicht en een vooruitblik.

In oktober 2024 stonden er diverse onderwerpen over toezicht op de agenda en werd een presentatie gegeven naar aanleiding van de uitkomsten van het signaalgestuurde rechtmatigheidsonderzoek.

### *Regionaal Signalenoverleg*

Maandelijks vond het regionaal signalenoverleg plaats. Dit is 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.

Acties naar aanleiding van het signalenoverleg kunnen zijn; 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.

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Aantal signalen besproken	40	32
Aantal signalen vastgelegd	9	5

Het vastleggen van signalen in ISPNNext door de acht gemeenten blijft nog steeds een aandachtspunt. Toezicht herhaalt daarom de adviezen van vorig jaar;

- Zorg binnen de lokale gemeente voor een duidelijk proces ten aanzien van het verzamelen van signalen en het inbrengen van deze signalen binnen het regionale signalenoverleg.
- Registreer alle signalen in het contractmanagementsysteem ISPNNext. Dit in verband met dossieropbouw.
- Neem bij twijfel over signalen contact op met Toezicht.

### *Klankbordgroep*

Toezicht organiseerde drie keer een klankbordgroepoverleg met vaste contactpersonen van alle deelnemende gemeenten uit de Zorgregio. Dit zijn voornamelijk contractmanagers. In dit overleg worden alleen overstijgende onderwerpen (geen signalen) 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. Na een evaluatie van de klankbordgroep werd gezamenlijk besloten om de klankbordgroep af te schalen naar twee maal per jaar en aansluitend aan een ander overleg te organiseren.

### *Overig*

Buiten de geplande overlegmomenten om was er veel contact tussen gemeenten en Toezicht. Dat contact is in 2024 ook geïntensiveerd, mede dankzij de bezoeken aan gemeenten en nauwere samenwerking en afstemming.

De contacten die gemeenten, veelal contractmanagers en Toezicht met elkaar hadden buiten de overleggen om, gingen veelal over lopende onderzoeken en de opvolging hiervan, (fraude)signalen of een verzoek om advies.

Verdiepende samenwerking naar aanleiding van signalen en afstemming daarover, vond in 2024 plaats met de gemeente Apeldoorn en gemeente Epe. Bij gemeente Apeldoorn betrof het signalen over de kwaliteit van de ondersteuning. Na een bezoek van de contractmanager

samen met een regionale toezichthouder werd besloten om de GGD een kwaliteitsonderzoek te laten uitvoeren (zie paragraaf 1.3).

Bij gemeente Epe betrof het een verkort onderzoek naar rechtmatigheid bij een aanbieder (zie paragraaf 1.3).

Het bijstellen van het werkplan werd besproken met gemeenten om keuzes in inzet voor de laatste periode van het jaar voor te leggen.

### **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

In 2024 werd in het signaalgestuurde onderzoek beschreven in paragraaf 1.3 nauw samengewerkt met zowel de lokale contractmanager als de regionale accountmanager. Er werd onafhankelijk van elkaar opgetrokken richting de aanbieder, maar we stemden diverse keren de twee trajecten op elkaar af. In de evaluatie die volgde na afloop, werd geconcludeerd dat het waardevol is om samen op te trekken en binnen de gezamenlijke en eigen taken en verantwoordelijkheden en onafhankelijke positie van de toezichthouders richting aanbieders te acteren.

### **3.3 SAMENWERKING MET NETWERK**

#### *Aanpak zorgfraude Apeldoorn*

Het onderwerp zorgfraude werd door de gemeente Apeldoorn in 2024 aangemerkt als speerpunt in het beleid. Er werd gestart met een werkgroep.

Zorgfraude raakt ook het regionaal toezicht, omdat het regionaal gecontracteerde aanbieders kan betreffen. Daarom werd regelmatig afgestemd met de beleidsmedewerker zorgfraude en de lokale toezichthouder van gemeente Apeldoorn en sloten de regionale toezichthouders ook af en toe aan bij het lokale casusoverleg van gemeente Apeldoorn.

Goede afstemming blijft noodzakelijk om overlap in trajecten te voorkomen.

Eind 2024 werd nagedacht over een gezamenlijk project in het kader van risicogestuurd toezicht waar in 2025 uitvoering aan wordt gegeven.

De toezichthouders zien meerwaarde in een gestructureerde inrichting en aanpak van zorgcriminaliteit in regionaal verband.

#### *Toezichthouders*

In 2024 hebben de toezichthouders tijd besteed aan het uitbreiden en onderhouden van hun netwerk met externe toezichthoudende partijen. Zo waren er regelmatig contacten en uitwisselingen met collega toezichthouders in omliggende regio's en gemeenten zoals Arnhem, Deventer en Ede.

Daarnaast nam Toezicht zes keer per jaar deel aan een bovenregionaal toezichthouders-overleg onder leiding van de VNG. In dit laatste overleg werd kennis en ervaring met elkaar uitgewisseld.

Al deze contacten bieden de mogelijkheid om elkaar te versterken en van elkaars onderzoeken en werkprocessen te leren. Dit vergroot de professionaliteit en effectiviteit van de toezichthouders.

### *Landelijk*

In casussen waarbij sprake was van mogelijke (regionaal overstijgende) zorgfraude, werd de samenwerking gezocht met het RIEC, de VNG en het IKZ<sup>12</sup>. In geval van aanbieders waar naast Wmo-zorg ook vanuit andere financieringsvormen ondersteuning wordt geboden, werd contact opgenomen met de IGJ.

---

<sup>12</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 het regionale beleidsoverleg jeugd besloten een projectteam te formeren vanuit het regionale toezicht en gemeenten. Dit projectteam bestond uit leden van de gemeenten Lochem, Epe, Zutphen en Apeldoorn, een toezichthouder en projectleider vanuit de Zorgregio. De opdracht die zij meekregen was het operationeel maken van het Controleplan Jeugd. Het controleplan is uiteindelijk in oktober 2024 door alle gemeentecolleges vastgesteld.

In oktober 2024 werd het Controleplan Jeugd openbaar gemaakt op de website van de Zorgregio.

De implementatie van het Controleplan Jeugd binnen de afzonderlijke gemeenten dient nog verder vorm te krijgen. De uitvoering hiervan zal plaatsvinden in 2025 door een nieuw te vormen werkgroep. Toezicht zal hier wederom actief aan deelnemen.

### 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.
- Drie regionale toezichthouders namen deel aan de 4-daagse training toezichthouder rechtmatigheid vanuit de VNG.
- Er werd door de toezichthouders geïnvesteerd in de onderlinge samenwerking door begeleiding van een externe partij.

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

### 4.3 DOORONTWIKKELING

De vraag van gemeenten om Toezicht eerder in te kunnen zetten bij lichte signalen over aanbieders, heeft Toezicht doen besluiten om het toezichtinstrumentarium uit te breiden. Er is medio 2024 besloten tot het toevoegen van drie nieuwe producten, waaronder ContractPlus gesprekken, quickscan light en risicogestuurd toezicht.

Deze extra producten worden ook opgenomen in het werkplan Toezicht 2025 en zijn eind 2024 al voor een deel ingezet.

## BIJLAGE 1 BEGRIPPENLIJST

### **Aanbieder /gecontracteerde aanbieder**

Zorgorganisatie die voor zorg in natura (ZIN) een contract heeft met één of meerdere gemeente(n) uit de Zorgregio. De aanbieder levert zorg binnen één of meerdere van de actieve raamovereenkomsten.

Onder gecontracteerde aanbieders vallen niet: PGB -en buitencontractuele aanbieders en niet gecontracteerde onderaannemers

### **Calamiteiten en geweldsincidenten**

Hieronder vallen calamiteiten en geweldsincidenten zowel in de zorgrelatie als onder cliënten onderling.

De Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe heeft het calamiteitentoezicht belegd bij de GGD Noord- en Oost-Gelderland. De GGD heeft een meldpunt waar aanbieders calamiteiten en geweldsincidenten binnen drie werkdagen moeten melden.

De GGD beoordeelt ingekomen meldingen, neemt vervolgens contact op met de betreffende aanbieder en geeft de aanbieder opdracht om zelfonderzoek te doen naar de omstandigheden waarin de calamiteit heeft plaatsgevonden. Het zelfonderzoek 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 of melding te onderzoeken en rapporteert terug naar de GGD. De GGD beoordeelt of de calamiteit of melding voldoende is onderzocht en of door de aanbieder SMART verbeteracties heeft geformuleerd naar aanleiding van de calamiteit of het geweldsincident. In uitzonderlijke gevallen voert de GGD het onderzoek zelf uit.

**ContractPlus gesprek:** in te zetten bij lichte signalen. Toezichthouders gaan met de accountmanager of contractmanager mee op gesprek bij de aanbieder.

### **Heronderzoek**

Een heronderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de gemeente(n) nadat uit een signaalgestuurd onderzoek verbeterpunten voor de aanbieder zijn gekomen. De toezichthouder toetst welke verbetermaatregelen de aanbieder heeft getroffen op de verbeterpunten. Wanneer een heronderzoek plaatsvindt n.a.v. een quickscan noemt Toezicht dat een nieuwe steekproef.

### **Onderaannemer**

Een zzp'er of organisatie die in opdracht van een gecontracteerde aanbieder of een buitencontractuele aanbieder een bepaald onderdeel van de zorg voor zijn/haar rekening neemt. De toezichthouders van Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe houden alleen toezicht op gecontracteerde aanbieders, hier valt ook de zorg onder die zij door onderaannemers en zzp'ers laten uitvoeren.

De zorg die wordt geboden door een onderaannemer valt onder verantwoordelijkheid van de gecontracteerde hoofdaanbieder. De hoofdaanbieder is volgens de raamovereenkomst verplicht de in te zetten onderaannemer of zzp'er voor goedkeuring aan te melden bij de zorgregio.

### **Proactief toezicht**

Het uitvoeren van Toezicht op basis van algemene selectie, risicoanalyse, thema's of doelgroepen. Onder proactief toezicht valt het thematisch toezicht en de quickscans.

### **Quickscan**

Kennismaking en audit op zowel kwaliteit als rechtmatigheid. Doel van de quickscan is om in een relatief kort tijdsbestek inzicht te krijgen in de kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde zorg door een gecontracteerde Wmo zorgaanbieder. Verslaglegging vindt plaats via een beoordelingsformulier, geen rapport.

**Reactief toezicht:** het uitvoeren van toezicht op basis van ontvangen signalen en klachten. Toezicht hanteert voor reactief toezicht ook wel het begrip signaalgestuurd toezicht.

### **Rechtmatigheidsonderzoek**

Onderzoek naar de herleidbaarheid en rechtmatigheid van het facturatie- en declaratiegedrag van een aanbieder op basis van signalen. Een verkort rechtmatigheidsonderzoek is mogelijk als er een specifieke, afgebakende vraag ligt.

### **Risicogestuurd toezicht**

Onderzoek naar meerdere aanbieders in het kader van een actualiteit en/of bijzonderheden uit de regionale monitor.

### **Signaalgestuurd toezicht**

Zie reactief toezicht.

**Signalenoverleg:** overleg waar regionale toezichthouders, contractmanagers en accountmanagers signalen bespreken en vervolgacties uitzetten.

### **Steekproef**

De steekproef betreft een vast onderdeel van de quickscan. Hierbij onderzoeken de toezichthouders binnen een onderdeel van de facturatie door de aanbieder, of de gedeclareerde uren voldoende herleidbaar en geleverd zijn. En daarnaast worden cliëntdossiers getoetst op kwaliteit.

### **Thematisch onderzoek**

Onderzoek naar gecontracteerde aanbieders op basis van een vooraf opgesteld thema of onderwerp. Het thema waar een thematisch onderzoek naar gedaan wordt, wordt vastgesteld in samenspraak tussen Toezicht en de regiogemeenten.

### **Toezichthouder**

Een door opdrachtgever aangesteld persoon dan wel organisatie zoals beschreven in artikel 6.1 Wmo 2015 die zich bezighoudt met het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen vanuit de Jeugdwet en/of Wmo 2015, de verordeningen, de overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Hierbij heeft deze Toezichthouder de mogelijkheid tot constatering. Sanctienering is voorbehouden aan de gemeente. De IGJ kan en mag wel zelf sanctioneren.

Het college van B&W van de acht gemeenten die samen de Zorgregio Midden-IJssel/Oost-Veluwe vormen, hebben zowel interne gemeentelijk toezichthouders als de toezichthouders in dienst van de Zorgregio als GGD Noord- en Oost-Gelderland als toezichthoudend ambtenaar aangewezen.

### **Vooronderzoek**

De toezichthouders gaan aan de hand van een kort intern onderzoek na of de signalen en beschikbare informatie leiden tot een onderzoek.

## **BIJLAGE 2 VORMEN VAN TOEZICHT**

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

### **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 vervolgacties bepaald. Dit kunnen lokale acties zijn, betrokkenheid van een regionale accountmanager of vervolgstappen vanuit Toezicht.

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.

### **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 onderzoeken van een bepaald zorgproduct 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.