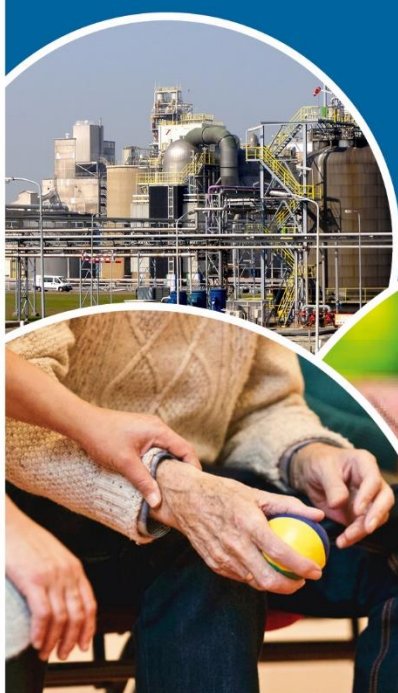


Jaarverslag Wmo-kwaliteitstoezicht 2025

Team Wmo-toezicht

Datum 25 maart 2026

Stellers HJA Peels
BM Grashorn



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Conclusie	4
3	Context	6
3.1	Landelijke ontwikkelingen omtrent Wmo-toezicht.	6
3.2	Regionale ontwikkelingen omtrent toezicht.	7
4	Vormen van Wmo-toezicht	8
4.1	Opdrachtgevers	8
5	Individuele begeleiding	9
5.1	Précontractuele onderzoeken	9
5.2	Screenings nieuwe pgb-zorgverleners	9
5.3	Proactieve, reactieve en heronderzoeken bij ZIN-aanbieders	9
5.4	Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners	10
5.5	Dagbesteding	11
5.6	Précontractuele onderzoeken	11
5.7	Screenings nieuwe pgb-zorgverleners	11
5.8	Proactieve en reactieve en heronderzoeken bij ZIN-aanbieders	11
5.9	Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners	11
6	Beschermd wonen en maatschappelijke opvang	12
6.1	Précontractuele onderzoeken	12
6.2	Screenings nieuwe pgb-zorgverleners	12
6.3	Proactieve en reactieve onderzoeken bij ZIN-aanbieders	12
6.4	Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners	12
7	Calamiteitenmeldingen	13
7.1	Verloop in het aantal meldingen	13
7.2	Aard van meldingen	14
7.3	Calamiteit of niet?	14
7.4	Verbetermaatregelen en monitoren verbetermaatregelen	14
7.5	Bekendheid met de meldplicht	15
	Bijlage 1 Vormen van toezicht	16
	Bijlage 2 Verrichte onderzoeken in 2025	17

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag Wmo-toezicht 2025. In dit verslag doen wij verslag van de manier waarop de GGD Zuid-Holland Zuid in het afgelopen jaar toezicht heeft gehouden op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen. Net als voorgaande jaren stond het belang van de vaak kwetsbare inwoners centraal. Zij moeten kunnen rekenen op ondersteuning die veilig is. Ondersteuning die aansluit bij hun hulpvraag en wordt geleverd door betrouwbare en deskundige aanbieders.

Door onderzoeken uit te voeren naar de kwaliteit van de ondersteuning leverden wij in 2025 een bijdrage aan goede en verantwoorde zorg in de regio Zuid-Holland Zuid. Elk onderzoek resulteerde in een rapportage met bevindingen, verbeterpunten en conclusies voor de zorgaanbieder, aangevuld met een advies voor de opdrachtgever. Het onderzoek volume in 2025 was vergelijkbaar met dat van 2024. Naast de standaardonderzoeken (zie bijlage 1) zijn, net als in voorgaande jaren, aanvullende vormen van onderzoek uitgevoerd, zoals themaonderzoeken en screenings. Ook hebben wij opnieuw voorlichting gegeven over de meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten aan zorgaanbieders en consulenten.

In 2025 hebben wij het toezicht verder versterkt door het structureel organiseren van overleggen met de afzonderlijke opdrachtgevers. Tijdens deze overleggen zijn de onderzoeksopdrachten besproken. Ook vond overleg plaats over de opbrengsten van afgeronde onderzoeken en de te nemen vervolgstappen binnen de gemeente. Dit bijvoorbeeld door gerichte sturing vanuit het gemeentelijk contractmanagement. Voor de Sociale Dienst Drechtsteden geldt bovendien dat er intensief is samengewerkt met de toezichthouders rechtmatigheid. Dit gebeurde onder andere door het uitvoeren van gezamenlijke onderzoeken en de jaarlijkse prestatiemeting pgb.

Daarnaast is eind 2024 het landelijke stimuleringsprogramma Wmo-toezicht van start gegaan. Dit programma, gecoördineerd door de VNG, in samenwerking met GGD GHOR Nederland, heeft als doel het toezicht landelijk te versterken en te professionaliseren. Wij hebben hier actief aan bijgedragen. We namen deel aan een werkgroep voor het opstellen van het beroepsprofiel voor toezichthouders Wmo en Jeugdwet. We vervulden een actieve rol in het landelijke kwartaaloverleg. We sloten aan bij het regionale toezichtoverleg kwaliteit en rechtmatigheid en bereidden ingebruikname van het nieuwe landelijke toetsingskader voor. Naar verwachting implementeren we in 2026 nog meer onderdelen van het programma.

Leeswijzer

Dit jaarverslag geeft een overzicht van hoe de GGD Zuid-Holland Zuid in 2025 toezicht heeft gehouden op de kwaliteit van Wmo-voorzieningen.

Hoofdstuk 1 beschrijft de uitgangspunten van het toezicht, de belangrijkste activiteiten in 2025 en relevante landelijke en regionale ontwikkelingen.

In de conclusie geven we een samenvatting van de belangrijkste bevindingen, zoals de uitgevoerde onderzoeken, geconstateerde verbeterpunten, opvolging door aanbieders en trends in calamiteitenmeldingen.

Hoofdstuk 2 verschaft meer context en geeft een overzicht van landelijke en regionale ontwikkelingen, waaronder het landelijke stimuleringsprogramma, professionalisering van het toezicht en regionale samenwerking.

Hoofdstuk 3 is een toelichting op de toegepaste onderzoeksvormen per productgroep (individuele begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, pgb) en de uitkomsten daarvan, inclusief calamiteitenmeldingen en adviezen aan opdrachtgevers.

2 Conclusie

Resultaten en opvolging

In 2025 zijn 23 locaties van gecontracteerde aanbieders en 21 pgb-zorgverleners onderzocht. De uitgevoerde onderzoeken waren divers: naast proactieve onderzoeken zijn ook thematische onderzoeken, heronderzoeken en reactieve onderzoeken uitgevoerd. Het Wmo-toezicht richtte zich daarbij naast de standaard onderzoeken, ook nadrukkelijk op het volgen en monitoren van de verbetermaatregelen die uit deze onderzoeken en uit calamiteitenanalyses voortkomen. Het uitgangspunt bleef dat inwoners kwalitatieve en passende ondersteuning ontvangen. Dit vormt de kern van het Wmo-toezicht.

Uit de in 2025 uitgevoerde onderzoeken komt naar voren dat slechts een beperkt deel van de beoordeelde zorgaanbieders en zorgverleners op dat moment volledig voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen. Hoewel dit resultaat aanleiding geeft om kritisch te blijven monitoren, lieten de betrokken zorgaanbieders in de heronderzoeken duidelijk zien dat zij bereid zijn om verbetermaatregelen te uit te voeren en hun werkwijze aan te passen.

Toezicht aan de poort

De toezichthouder biedt de opdrachtgevers de mogelijkheid om vóór contractering de kwaliteit van zorgaanbieders te onderzoeken (précontractueel onderzoek). Daarvan werd dit jaar geen gebruik gemaakt.

Ook bij niet of nauwelijks bekende pgb-zorgverleners kan de toezichthouder de kwaliteit van het aanbod screenen, waaruit een advies volgt om al dan niet in te kopen bij deze zorgverlener, en tegen welk tarief. In de Drechtsteden screenden wij in 2025 nieuwe pgb-zorgverleners op kwaliteit. Aan de gemeenten Gorinchem en Molenlanden boden wij, net als in 2024, ook pgb-screenings aan. Hiervan werd nog geen gebruik gemaakt.

Calamiteitenmelding

In 2025 zette de daling van het aantal calamiteitenmeldingen verder door. Waar dit door komt is niet bekend. Om de meldplicht opnieuw onder de aandacht te brengen, organiseerde het Wmo-toezicht diverse voorlichtingsbijeenkomsten. In 2024 waren de gecontracteerde zorgaanbieders al geïnformeerd via twee online sessies.

In 2025 hebben de toezichthouders tijdens vier fysieke bijeenkomsten voorlichting gegeven aan de Wmo-consulenten van alle opdracht gevende gemeenten. Deze bijeenkomsten werden goed bezocht en er werden veel vragen gesteld over de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten. Op verzoek van de centrumgemeente Dordrecht heeft het Wmo-toezicht de voorlichting ook verzorgd voor aanbieders van beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Naar aanleiding van de afname van het aantal meldingen en de uitkomsten van de voorlichtingsbijeenkomsten, heeft het Wmo-toezicht een plan van aanpak opgesteld om in 2026 te onderzoeken hoe zorgaanbieders met de meldplicht omgaan. Dit plan van aanpak wordt in 2026 uitgevoerd in opdracht van de centrumgemeente Dordrecht.

Themaonderzoek

In 2025 hebben wij twee thema onderzoeken uitgevoerd op de producten individuele begeleiding en dagbesteding. Daarin stonden niet alle kwaliteitseisen uit de Wmo, maar specifieke onderzoeksvragen centraal. Thema onderzoek maakt het mogelijk om aanbieders en de manier waarop zij hetzelfde product aanbieden, met elkaar te vergelijken. Beide thema onderzoeken leverden gerichte adviezen aan onze opdrachtgevers op, onder andere over de samenwerking met het wijkteam.

Overleg en samenwerking

In 2025 hebben er structurele overleggen plaatsgevonden met onze opdrachtgevers. Naast het verstrekken van nieuwe onderzoekopdrachten werd in deze overleggen ook de opbrengst van de uitgevoerde onderzoeken besproken. In veel gevallen leidde dit tot een vervolgoopdracht voor een heronderzoek of tot een gesprek tussen de contractmanager en de betreffende zorgaanbieder. Op deze manier krijgen zorgaanbieders de gelegenheid om aan te tonen dat de ingezette kwaliteitsverbeteringen daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Net als in voorgaande jaren zijn de onderzoeken voor de Drechtsteden zoveel mogelijk gezamenlijk uitgevoerd met de toezichthouders rechtmatigheid. Deze afstemming en samenwerking met de opdrachtgevers en toezichthouders rechtmatigheid versterkt het toezicht. Het levert de opdrachtgevers een completer beeld op van de kwaliteit van de ondersteuning aan hun vaak kwetsbare inwoners.

3 Context

3.1 Landelijke ontwikkelingen omtrent Wmo-toezicht.

Professionalisering van het Wmo-toezicht in 2025

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de VNG in 2025, in samenwerking met GGD GHOR Nederland, het Stimuleringsprogramma Toezicht gecoördineerd. Dit programma ondersteunt gemeenten bij het verder professionaliseren en versterken van het Wmo-toezicht. Uitgangspunt hierbij vormen de zeven principes voor professioneel toezicht: onafhankelijk, transparant, selectief, slagvaardig, samenwerkend, professioneel en reflectief.

Aansluiting bij landelijk platform

In 2025 hebben wij als toezichthouders aansluiting gevonden bij het nieuwe online platform op de VNG-website. Dit platform biedt een centrale plek voor kennisdeling en collegiale uitwisseling. Toezichthouders bespreken er casuïstiek uit de praktijk en delen documenten zoals veldinstrumenten en screeningsinstrumenten. Hiermee draagt het platform bij aan een uniforme en professionele werkwijze in het land. Ook sluit één van de toezichthouders aan bij het regionale overleg toezichthouders Wmo en Jeugdwet Zuid-Holland

Landelijke bijeenkomsten en kennisdeling

De VNG heeft in 2025 een kwartiermaker kwaliteitstoezicht aangesteld. Deze kwartiermaker organiseert vier keer per jaar landelijke bijeenkomsten voor toezichthouders. Tijdens deze bijeenkomsten wordt informatie gedeeld over de voortgang van het Stimuleringsprogramma en worden actuele thema's besproken, vaak met in de aanwezigheid van netwerkpartners medewerkers van de VNG en het ministerie van VWS.

Tijdens één van de landelijke overleggen in 2025 gaf het Informatiepunt Zorgfraude een presentatie over de aanpak van zorgfraude. In de afgelopen jaren zijn er landelijk zorgen geuit over zogenoemde 'zorgcowboys'. In de presentatie werd benadrukt dat een sterke samenwerking tussen kwaliteitstoezicht en rechtmatigheidstoezicht noodzakelijk is om fraude in een vroeg stadium te signaleren en aan te pakken.

Resultaten uit het Stimuleringsprogramma in 2025

In 2025 zijn vanuit het Stimuleringsprogramma de volgende resultaten gerealiseerd:

- Oplevering van een 'Keuzehulp' voor het inrichten van het toezicht;
- Vaststelling en implementatie van het landelijk toetsingskader Wmo-toezicht kwaliteit;
- Oplevering van het beroepsprofiel voor toezichthouders Wmo en Jeugdwet.
- Start van een landelijke werkplaats / leernetwerk, gericht op de professionalisering van toezichthouders.

Deze stappen dragen bij aan meer uniformiteit, deskundigheid en kwaliteit in het gemeentelijk toezicht.

Vooruitblik naar 2026

Voor 2026 heeft de VNG, binnen de kaders van het Stimuleringsprogramma, aangekondigd dat gemeenten onder meer kunnen rekenen op:

- Een wijziging van de Wmo, waarin o.a. de onafhankelijkheid van de toezichthouder, het opstellen van gemeentelijk toezichtbeleid en het vormgeven van proactief toezicht als wettelijke verplichtingen worden opgenomen.
- Deskundigheidsbevordering en scholing voor toezichthouders.
- Ondersteuning bij het verder inrichten van het toezicht, onder andere via een online keuzehulp op de VNG-website.
- Ondersteuning bij het ontwikkelen van gemeentelijk handhavingsbeleid.
- De Strategische Agenda Toezicht Wmo en Jeugdwet 2030 uitvoeren, gericht op de thema's preventie, toezicht en handhaving.

Met deze ontwikkelingen blijft de professionalisering van het toezicht de komende jaren stevig in beweging en wordt toegewerkt naar een toekomstbestendig en landelijk gedragen toezichtstelsel.

3.2 Regionale ontwikkelingen omtrent toezicht.

Het houden van toezicht op de Wmo-voorzieningen voor gemeenten is sinds de komst van de Wmo 2015 een nieuw beroep. De GGD heeft het houden van toezicht op Wmo-voorzieningen in de afgelopen jaren opgebouwd. Dit is een ontwikkeling die nog steeds voortgaat; nog steeds doen zich nieuwe situaties voor en moeten landelijke nieuwe ontwikkelingen regionaal worden vertaald.

In 2025 werkten wij met onze opdrachtgevers aan product vernieuwing. We deden dat in de vorm van:

- het uitvoeren van themaonderzoeken;
- het onderzoeken van verbeterpunten uit eerdere onderzoeken en analyses van calamiteitenmeldingen;
- het bieden van voorlichting over de meldplicht bij calamiteiten aan consultants;
- het verstrekken van (beleids)advies naar aanleiding van onderzoeken, aan onze opdrachtgevers.

De toezichthouders hebben de opdrachtgevers geïnformeerd over het van start gaan van het landelijk stimuleringsprogramma. De opdrachtgevers worden op de hoogte gehouden van wijzigingen in het toezicht in de brede zin. Een van de onderdelen van het stimuleringsprogramma was het implementeren van het landelijk toetsingskader. Alle opdrachtgevers zijn akkoord gegaan met werken met het landelijk toetsingskader in 2026.

Zorgfraude is een landelijk probleem. Vanuit een van de opdrachtgevers is zorgfraude onder de aandacht gebracht middels een presentatie door de VNG. ~~Door omstandigheden is de presentatie verschoven naar 2026.~~ Zorgfraude blijft een belangrijk onderwerp van gesprek in 2026, zowel landelijk als regionaal.

4 Vormen van Wmo-toezicht

4.1 Opdrachtgevers

Onderstaand geven we schematisch weer voor welke vormen van toezicht en onderzoek wij door onze opdrachtgevers zijn aangewezen:

	Centrumgemeente Dordrecht	Gemeenten Gorinchem en Molenlanden	Drechtsteden
Toezicht op Wmo- maatwerkvoorzieningen			
• Proactief	X	X	X
• Reactief	X	X	X
• Calamiteiten	X	X	X
Toezicht op algemene Wmo-voorzieningen			
• Proactief	n.v.t.	X*	X*
• Reactief	n.v.t.	X*	X*
• Calamiteiten	n.v.t.	X	X

* Deze vormen van toezicht hebben in de praktijk nog geen vorm gekregen. In principe kunnen individuele gemeenten ons hiertoe wel opdracht verlenen.

5 Individuele begeleiding

5.1 Précontractuele onderzoeken

In 2025 voerden wij geen précontractuele onderzoeken uit bij aanbieders van individuele begeleiding dagbesteding.

5.2 Screenings nieuwe pgb-zorgverleners

In 2025 voerden wij 3 screenings uit bij nieuwe (of nog onbekende) pgb-zorgverleners, die individuele begeleiding bieden. Twee zorgverleners voldeden aan alle kwaliteitseisen. De derde zorgverlener voldeed noch aan de kwaliteitseisen van een professionele, noch van een informele zorgverlener. Ook voerden wij 3 herscreenings uit bij eerder gescreende zorgverleners (2 uit 2024 en 1 uit 2025), die individuele begeleiding bieden. Twee van de drie zorgverleners voldeden na de herscreening aan de kwaliteitseisen van een professionele zorgverlener. De derde zorgverlener voldeed net als in de eerste screening niet aan de kwaliteitseisen van een professionele, noch van een informele zorgverlener.

Verstrekke adviezen

4 van de 5 zorgverleners leidde de screening tot een positief advies voor het inkopen van ondersteuning tegen een formeel tarief. Bij 1 van de 5 zorgverleners luidde het advies om cliënten geen individuele begeleiding bij de zorgverlener te laten inkopen.

5.3 Proactieve, reactieve en heronderzoeken bij ZIN-aanbieders

We onderzochten 6 gecontracteerde (ZIN-)aanbieders die individuele begeleiding bieden:

- 1 zorgaanbieder proactief onderzoek (alle items uit het toetsingskader);
- 1 zorgaanbieder reactie onderzoek (alle items uit het toetsingskader);
- 2 zorgaanbieders in het kader van themaonderzoek (beperkt aantal items);
- 2 zorgaanbieder in het kader van een heronderzoek (beperkt aantal items).

De verschillende vormen van onderzoek lieten een wisselend beeld zien over de kwaliteit van de ondersteuning:

Uit het proactieve onderzoek kwamen 3 verbeterpunten op de items doelgericht en respect en rechten naar voren.

Uit het reactieve onderzoeken kwamen 10 verbeterpunten naar voren op de items cliëntgerichtheid, doelgericht, afstemming, veiligheid en beroepskracht.

Uit de twee heronderzoeken gold voor één zorgaanbieder dat 3 van de 4 verbeterpunten op de items doelgericht, afstemming en veiligheid blijven staan. De andere zorgaanbieder had alle verbeterpunten hersteld.

Bij de twee zorgaanbieders die onderzocht werden in het kader van het themaonderzoek product code individuele begeleiding 0 en individuele begeleiding 1 is bij beide zorgaanbieders 1 verbeterpunt geconstateerd op het item sturing en bijsturing.

Verstrekke adviezen

Bij geen enkele aanbieder leidde het onderzoek tot het opschorten of beëindigen van het contract. Wel adviseerden wij onze opdrachtgevers over het uitvoeren van een heronderzoek op de verbeterpunten of het monitoren bij blijvende verbeterpunten door de contractmanager. Voor het themaonderzoek over de invulling van de arrangementen

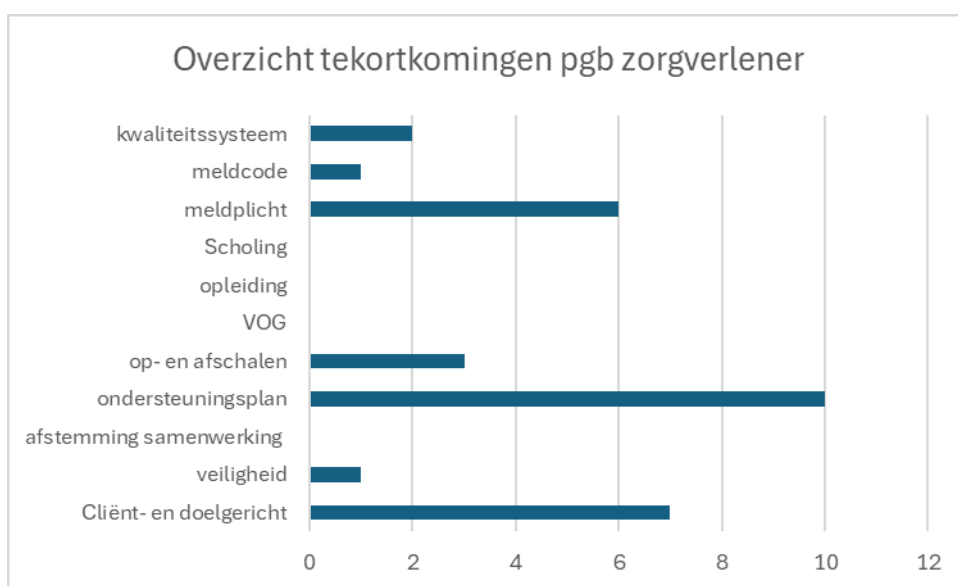
ib 0 en ib 1 heeft de toezichthouder adviezen gegeven aan de opdrachtgever over de samenwerking met de lokale wijkteams.

5.4 Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners

We onderzochten 20 pgb zorgverleners, waarvan 1 met een specifieke aanleiding. Van de 19 cliënten ontvingen 16 cliënten ondersteuning van een professionele zorgverlener (formeel) en 4 cliënten van een informele zorgverlener. Alle gesproken cliënten (zowel met een formele, als informele zorgverlener) gaven tijdens het onderzoek aan tevreden te zijn over de geboden zorg.

3 Van de 16 formele zorgverleners voldeden aan alle gestelde kwaliteitseisen in het budgetplan.

1 Van de 4 informele zorgverleners voldeed aan alle gestelde kwaliteitseisen vanuit het budgetplan.



Voorbeelden van overtredingen:

Niet alle zorgverleners werken op basis van een ondersteuningsplan.

Niet alle zorgverleners voeren structureel een evaluatie uit.

Sommige zorgverleners sturen onvoldoende op de zelfredzaamheid.

Niet alle formele zorgverleners zijn bekend met de meldplicht bij calamiteiten en geweldsincidenten.

Verstreckte adviezen

Bij geen van de onderzoeken leidde het niet tot een advies om de inkoop van de ondersteuning te beëindigen. Wel zijn er de volgende aanbevelingen gedaan door de toezichthouder:

- Bied de budgethouder en zorgverlener handvatten voor de evaluatie bijvoorbeeld door middel van een verstrekt format.
- Monitor de sturing op de zelfredzaamheid van de cliënt door de zorgverlener.

Voor het reactieve onderzoek bij een formele pgb zorgverlener adviseerden wij de zorgverlener om de verbeterpunten binnen een afgesproken termijn te herstellen en de opdrachtgever hierover afspraken te laten maken met de zorgverlener.

5.5 Dagbesteding

5.6 Précontractuele onderzoeken

In 2025 voerden wij geen précontractuele onderzoeken uit bij aanbieders van dagbesteding.

5.7 Screenings nieuwe pgb-zorgverleners

In zijn geen screenings uitgevoerd bij pgb-zorgverleners, die dagbesteding bieden.

5.8 Proactieve en reactieve en heronderzoeken bij ZIN-aanbieders

We onderzochten 8 gecontracteerde (ZIN-)aanbieders die dagbesteding bieden:
2 zorgaanbieders proactief onderzoek gericht op cliënten die naast dagbesteding ook een beschikking beschermd wonen of maatschappelijke opvang hebben. (alle items uit het toetsingskader);
2 zorgaanbieder heronderzoek (beperkt aantal items onderzocht uit het toetsingskader);
4 zorgaanbieders in het kader van themaonderzoek (beperkt aantal items onderzocht uit het toetsingskader). Vanwege de cliëntselectie zijn voor dit thema onderzoek bij twee zorgaanbieders drie locaties zijn onderzocht. Bij twee andere zorgaanbieder is er één locatie onderzocht.

Verstrekke adviezen

Bij het heronderzoek bleek de zorgaanbieder 9 eerder geconstateerde tekortkomingen te hebben hersteld. Over het oplossen van de resterende 2 tekortkomingen adviseerden wij onze opdrachtgever een afspraak te maken met de zorgaanbieder. Wij achtten een vervolgonderzoek niet nodig, gezien het getoonde corrigerend vermogen van de aanbieder. Voor het thema onderzoek heeft de toezichthouder de opdrachtgever geadviseerd de zorgaanbieders actief te informeren over de inhoud van de verschillende arrangementen zodat de zorgaanbieders een passend aanbod dagbesteding kunnen bieden. Ook adviseerde de toezichthouders de opdrachtgever meer te monitoren van een beschikt arrangement bij een langdurig afgegeven beschikking of bij de start van een ontwikkelingsgericht arrangement. Op locatie niveau zijn adviezen gegeven over bijvoorbeeld de manier van inrichten van dagbesteding als inloop voorziening of gestructureerd aanbod voor de cliënten. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat de afspraak dat de onderzoeksverslagen beschikbaar zijn voor de zorgaanbieders nog niet bekend is bij alle dagbesteding locaties. De helft van de bezochte locaties bleek niet te beschikken over het onderzoeksverslag van de Wmo-consulent.

5.9 Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners

We onderzochten 1 pgb-zorgverlener die dagbesteding biedt, met een specifieke aanleiding. Uit het reactieve onderzoeken kwamen 8 verbeterpunten naar voren op de items cliëntgerichtheid, doelgericht, veiligheid en beroepskracht.

Versterkte adviezen

Het onderzoek leidde niet tot een advies om de inkoop van de ondersteuning te beëindigen. Wel adviseerden wij de zorgverlener om de verbeterpunten binnen een afgesproken termijn te herstellen en de opdrachtgever hierover afspraken te laten maken met de zorgverlener.

6 Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

6.1 Précontractuele onderzoeken

In 2025 voerden wij geen précontractueel onderzoek uit bij een aanbieder van beschermd wonen.

6.2 Screenings nieuwe pgb-zorgverleners

In 2025 voerden wij geen screening uit bij een nieuwe pgb-zorgverleners, die beschermd wonen biedt.

6.3 Proactieve en reactieve onderzoeken bij ZIN-aanbieders

We onderzochten 3 gecontracteerde (ZIN-)aanbieders van beschermd wonen bieden: 2 zorgaanbieders proactief onderzoek (alle items uit het toetsingskader); 1 zorgaanbieder in het kader van een heronderzoek (beperkt aantal items van het toetsingskader).

Voor de proactieve onderzoeken geldt dat beide zorgaanbieders niet voldeden aan alle kwaliteitseisen. Bij één zorgaanbieder is 1 verbeterpunt op het item respect en rechten geconstateerd, bij de andere zorgaanbieder zijn 4 verbeterpunten geconstateerd op de items sturing en bijsturing, veiligheid en beroepskracht.

Voor het heronderzoek gold dat alle verbeterpunten zijn hersteld.

Verstreckte adviezen

Het onderzoek leidde bij geen enkele gecontracteerde aanbieder tot een advies om het contract te beëindigen. Wel adviseerden wij onze opdrachtgevers om in 2 gevallen afspraken met de zorgaanbieders te maken over het treffen van verbetermaatregelen.

6.4 Proactieve en reactieve onderzoeken bij pgb-zorgverleners

We voerden in 2025 geen reguliere proactieve of reactieve onderzoeken uit bij pgb-zorgverleners, die beschermd wonen bieden.

7 Calamiteitenmeldingen

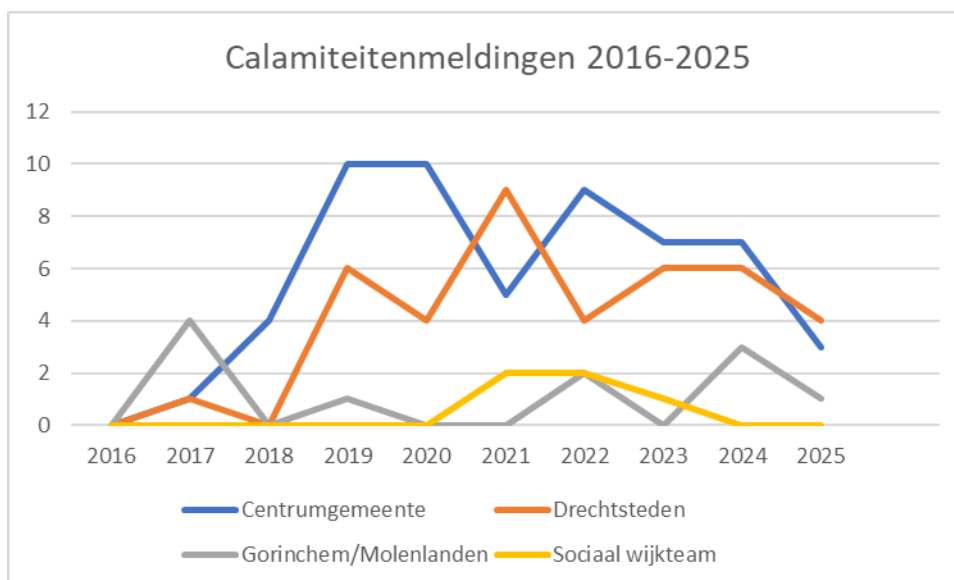
In 2025 ontvingen wij 8 meldingen. En één telefonisch adviesaanvraag door een zorgaanbieder over het wel of niet meldingsplichtig zijn van een casus.

7.1 Verloop in het aantal meldingen

In 2025 was er sprake van een daling in het aantal meldingen. Landelijk gezien is er geen registratie van het aantal Wmo calamiteitenmeldingen dat jaarlijks gedaan wordt. Het aantal meldingen in onze regio kwam in 2025 (naar rato van het aantal inwoners) wel overeen met het aantal meldingen in andere regio's, zoals de regio Haaglanden, Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam Amstelland. Dit, gebaseerd op jaarverslagen van het Wmo-toezicht.

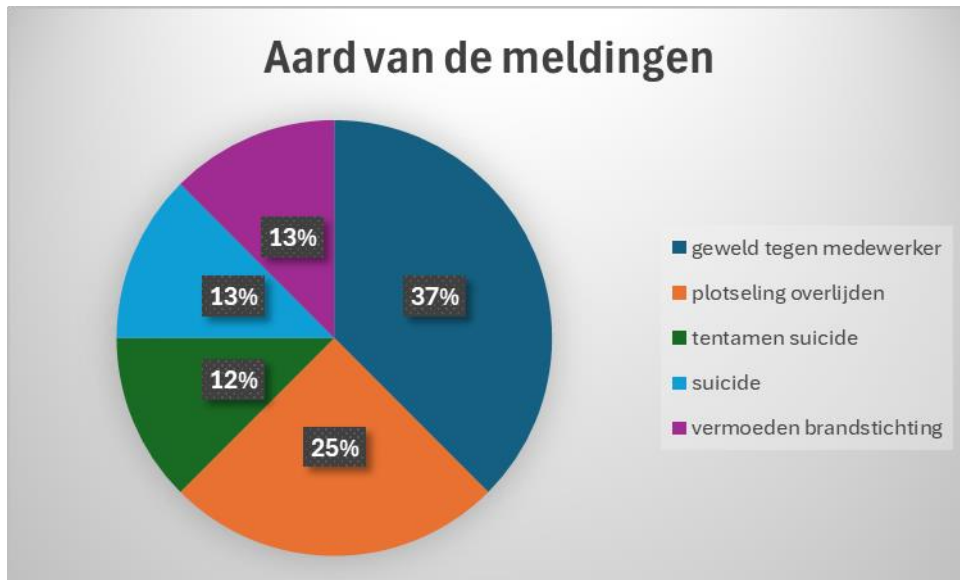
Opvallend in ons werkgebied is het feit dat in 2025, en eerder, sommige (ook grotere) aanbieders nooit een calamiteit melden. Niet duidelijk is of dit strookt met wat er in de praktijk voorvalt.

Onderstaande figuur laat de ontwikkeling zien in het aantal ontvangen calamiteitenmeldingen in de periode 2016 tot en met 2025. De gele lijn toont de calamiteiten met cliënten die ondersteuning ontvingen via beschermd wonen of maatschappelijke opvang. Deze cliënten zijn ofwel afkomstig uit de Drechtsteden of wel uit de gemeente Gorinchem of Molenlanden. De oranje en de groene lijnen tonen het aantal meldingen, waarbij respectievelijk cliënten uit Gorinchem/Molenlanden of Drechtsteden betrokken waren. Het gaat hierbij voornamelijk om cliënten die individuele begeleiding afnamen. De bruine lijn toont de calamiteitenmeldingen bij een algemene voorziening, zoals een sociaal wijkteam.



7.2 Aard van meldingen

In onderstaande tabel staat een overzicht van de aard van de meldingen die wij in 2025 ontvingen. De betrokken cliënten hadden een beschikking individuele begeleiding (6) of beschermd wonen (3). De beschikking individuele begeleiding werd bij 5 cliënten door de SDD geïndiceerd en 1 door de gemeente Gorinchem.



7.3 Calamiteit of niet?

Niet alle ontvangen meldingen betroffen een calamiteit of geweldsincident in de zin van de wet. Dit heeft te maken met het feit dat wij aanbieders vragen om in brede zin aanmeldingen te doen van gebeurtenissen. Onze opdrachtgevers kunnen zo zicht houden op wat er in het veld speelt. Wanneer een gebeurtenis geen link lijkt te hebben met een gebrek in de geboden ondersteuning, sluiten wij de melding af. Lijkt er wel winst te behalen in de kwaliteit van de ondersteuning, dan vragen wij de aanbieder om een analyse uit te voeren naar de oorzaken van de calamiteit en verbetermaatregelen te formuleren.

7.4 Verbetermaatregelen en monitoren verbetermaatregelen

In 2025 vroegen wij 2 keer een aanbieder om een analyse uit te voeren en verbetermaatregelen op te stellen. Eén keer vroegen wij een aanbieder om ons op de hoogte te houden van de interne bespreking van de gebeurtenis. Het betrof hier meldingen die betrekking hadden op:

- suïcide en tentamen suïcide;
- brandstichting.

De opbrengst van de analyse door de zorgaanbieder heeft de zorg voor voldoende kwaliteit niet weggenomen. Voor de Wmo toezichthouder is dit een reden geweest om een advies tot een reactief onderzoek op de betrokken kwaliteitseis uit te voeren. Beide onderzoeken worden in 2026 uitgevoerd.

Bij twee calamiteitenmeldingen respectievelijk in 2023 en 2024 heeft de zorgaanbieder analyse uitgevoerd met verbetermaatregelen. De meldingen gingen over seksueel

grensoverschrijdend gedrag door een beroepskracht en suïcide. De toezichthouder had geadviseerd aan de opdrachtgever de implementatie van de verbetermaatregelen te onderzoeken door de toezichthouder. Beide onderzoeken zijn in 2025 uitgevoerd. Uit de onderzoeken kwam naar voren dat het implementeren van de verbetermaatregelen een dynamisch proces is. Beide zorgaanbieders laten een lerend vermogen zien, en monitoren met de teams en cliënten of de verbetermaatregelen de gewenste kwaliteitsverbetering laten zien.

Voorbeelden van (geïmplementeerde) verbetermaatregelen:

- Implementatie projectplan sociale veiligheid;
- methodiek voor het bespreken van cliënten in de teamvergadering aanscherpen.

7.5 Bekendheid met de meldplicht

De bekendheid van de meldplicht onder alle betrokken partners bij de Wmo blijft onder de aandacht bij de toezichthouders. In 2024 zijn alle zorgaanbieders met een ZIN contract door middel van online georganiseerde bijeenkomsten geïnformeerd over de meldplicht. In 2025 zijn er 4 bijeenkomsten voor Wmo consultants georganiseerd over de meldplicht. Ook hebben de toezichthouders een voorlichting geven over de meldplicht tijdens een regulier overleg van de centrum gemeente Dordrecht met de zorgaanbieders beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Alle bijeenkomsten zijn goed bezocht.

Eén van de zorgaanbieders heeft aan het toezicht gevraagd om samen met de toezichthouder naar hun incidentenmeldingen te kijken om op die manier het onderscheid tussen een incident en calamiteit helder te krijgen. Dit gesprek heeft eind 2025 plaatsgevonden en geresulteerd in een notitie met een plan van aanpak om te bevorderen dat alle zorgaanbieders aan de calamiteitenmeldplicht (kunnen) voldoen. In 2026 wordt het plan van aanpak uitgevoerd.

De bekendheid van de meldplicht onder pgb zorgverleners blijft onder de maat. Uit de jaarlijkse prestatiemeting onder 15 formele pgb zorgverleners blijkt dat 7 pgb zorgverleners niet bekend zijn met de meldplicht. Al deze zorgverleners ontvangen een mail van de toezichthouder met informatie over de meldplicht en een link naar het meldformulier op de website.

Bijlage 1 Vormen van toezicht

Proactief, reactief en calamiteitenonderzoek

Het Wmo-kwaliteitstoezicht heeft een toetsing van de kwaliteit van Wmo-voorzieningen tot doel. Afhankelijk van de aanleiding onderscheiden we 3 soorten onderzoek:

- **Proactief onderzoek**

Het kan daarbij gaan om:

- regulier proactief onderzoek bij een contractpartner;
- précontractueel onderzoek bij een aanbieder die wellicht in aanmerking komt voor een contract;
- een screening van een nieuwe pgb-zorgverlener, om te bepalen of deze voldoet aan de eisen die worden gesteld bij een informeel of formeel tarief
- een prestatiemeting bij lopende ondersteuning door pgb-zorgverleners tegelijk;
- thema onderzoek bij meerdere aanbieders tegelijk.

- **Reactief onderzoek**

Het kan daarbij gaan om:

- een eerste reactief onderzoek naar signalen;
- een heronderzoek, gebaseerd op eerder geconstateerde verbeterpunten.

Indien gewenst onderzoeken we niet alleen de signalen of verbeterpunten, maar nemen we alle kwaliteitsaspecten onder de loep.

- **Calamiteitenonderzoek**

Is er sprake van een calamiteit die vermoedelijk te maken heeft met een tekortkoming in de ondersteuning? Dan vragen wij de zorgaanbieder om een analyse van het gebeurde en een voorstel tot verbetermaatregelen. Dit om de kans op herhaling te verkleinen. Wij beoordelen of de analyse en verbetermaatregelen volstaan en geven onze opdrachtgevers een advies over een eventueel vervolg.

Bijlage 2 Verrichte onderzoeken in 2025

Onderstaande tabel geeft per opdrachtgever weer welke onderzoeken wij uitvoerden in 2024.

	Centrumgemeente Dordrecht	Gorinchem en Molenlanden	Drechtsteden
Maatwerkvoorzieningen			
• Proactief	2 x BW ZIN 2 x DB ZIN	1x IB ZIN	4 x DB ZIN; 8 locaties. 2 X IB 0 en 1 ZIN Prestatiemeting 19 x IB pgb Screenings 4 x IB pgb 2x herscreenings IB pgb
• Reactief	1 x (her) BW ZIN 1 X (her) BW DB ZIN	2 x (her) DB ZIN 1 x (her) IB ZIN	1 x IB pgb 2 X IB ZIN 1 x DB pgb
• Calamiteitenmeldingen	3 x BW ZIN	1 x IB ZIN	4 x IB ZIN
• Verkenning calamiteiten	1 X incidenten analyse		1 x IB pgb
• Calamiteitenonderzoek met analyse		1 x IB ZIN	1 x IB ZIN
• Calamiteitenvoorlichting	2	2	2
Algemene voorzieningen			
• Proactief	n.v.t.	-	-
• Reactief	n.v.t.	-	-
• Calamiteitenmeldingen	n.v.t.	-	-
• Verkenningen calamiteit	n.v.t.	-	-
• Calamiteitenonderzoek met analyse	n.v.t.	-	-

BW = Beschermd wonen
 MO = maatschappelijke opvang
 IB = Individuele begeleiding
 DB = Dagbesteding
 HO = huishoudelijke ondersteuning
 ZIN = Zorg in natura
 pgb = persoonsgebonden budget

Karel Lotsyweg 40
Postbus 166, 3300 AD Dordrecht

☎ 078 770 8500
✉ info@dgjzhz.nl
🌐 www.dienstgezondheidjeugd.nl