

Werkplan

2025

Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1. Inleiding	2
2. Toezicht Wmo in 2025	2
3. Activiteiten.....	3
3.1 Preventief toezicht.....	4
3.2 Themagericht toezicht.....	5
3.3 Kwaliteitstoezicht	5
3.4 Signaalgestuurd toezicht.....	6
3.5 Calamiteiten en geweldsincidenten toezicht	6
3.6. Totaaloverzicht activiteiten 2025	7
4. Bijlage 1 Kernnormen	9

1. Inleiding

Met dit werkplan geeft Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond¹ (hierna: Toezicht Wmo) een vooruitblik op de activiteiten die Toezicht Wmo zal uitvoeren in 2025 en welke (ongeprogrammeerde) activiteiten worden verwacht. In dit werkplan lichten wij tevens onze ambities en verwachte productie per toezichtsvorm nader toe.

2. Toezicht Wmo in 2025

Als één van de landelijke "koplopers" in het toezicht op de kwaliteit van de Wmo, beschikken wij over een solide basis. Onze ambitie is om deze positie te behouden en tegelijkertijd een cultuur van continue ontwikkeling en verbetering binnen ons team van Toezicht Wmo te bevorderen. Wij hebben ons in 2024 uitgedaagd om met een vernieuwde blik naar onze werkprocessen te kijken en deze opnieuw vorm te geven. Het doel hiervan is om zowel onze impact te vergroten als effectiever en efficiënter te werken. De vernieuwde werkprocessen zullen in 2025 worden geïmplementeerd.

Verschuiving

Met de herziening van de verschillende processen maken we ook een verschuiving naar meer toezicht aan de "voorkant" en minder acteren op signalen achteraf. De span of control (vijf toezichthouders op twaalf gemeenten met 250 Zin-aanbieders en ruim 1000 PGB aanbieders) maar ook nieuwe aanbestedingen en verloop van personeel bij aanbieders, maakt dat Toezicht Wmo nog niet overal voldoende bekend is. Aan de andere kant zijn er verschillende aanbieders waarbij voor Toezicht Wmo onvoldoende duidelijk is of zij daadwerkelijk kwalitatief goede ondersteuning verlenen. Dit heeft ons ertoe aangezet om het toezicht op een meer "proactieve" manier vorm te geven. Tevens introduceren wij in 2025 een vijfde vorm van toezicht waarbij aanbieders gerichter worden geselecteerd om de kwaliteit van hun ondersteuning te onderzoeken. Tot slot zullen wij ook meer aandacht verlenen aan de wijze waarop de verschillende gemeenten de Wmo hebben georganiseerd en welke verbeteringen daarin mogelijk zijn.

Aansluiting stakeholders

In 2025 willen wij meer aansluiting zoeken bij de gemeenten en de aanbieders. Eén van de pijlers daarbij is communicatie. Zo is de wijze van rapporteren onder de loep genomen wat heeft geleid tot meer eenduidige en compacte rapportages. In 2025 wordt hierin de volgende stap genomen door onze wijze van rapporteren meer aan te laten sluiten bij de verschillende stakeholders en verschillende communicatietools in te zetten waaronder meer beknopte (visuele) overzichten.

¹ Voor meer informatie over Toezicht Wmo verwijzen wij u graag naar: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo \(ggdrotterdamrijnmond.nl\)](https://ggdrotterdamrijnmond.nl)

Rolontwikkeling

Uit de verschillende onderzoeken en gesprekken met aanbieders blijkt dat er een grote behoefte is aan het versterken van de onderlinge verbinding en samenwerking. Daarbij wordt (ook) van Toezicht Wmo verlangd om hierin een faciliterende rol te spelen. Dit jaar gaan wij ons verder oriënteren in welke mate en op welke wijze ontwikkeling van Toezicht Wmo in deze rol nodig is.

Landelijke ontwikkeling.

Onder begeleiding van de landelijke GGD GHOR is er door vertegenwoordigers van verschillende GGD'en gewerkt aan een landelijk toezichtskader met als doel meer uniformiteit te creëren. Ook wij hebben hieraan meegewerkt. Wij zullen dit landelijke toezichtskader omarmen en, aangevuld met enkele nieuwe normen en normen uit het bestaande toezichtskader, in 2025 doorvoeren. Het toezichtskader zal daarbij in zijn geheel worden geëvalueerd en passend worden gemaakt op de actuele landelijke en regionale ontwikkelingen. Zo zullen wij onder andere bij meldingen van suïcide en pogingen tot suïcide met ernstig letsel, meer de lijn van Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) volgen.

3. Activiteiten

Leidraad voor de uitvoering van het toezicht zijn onze verschillende toezichtsvormen. Zoals hiervoor genoemd worden deze in Q2 2025 uitgebreid van vier naar vijf.

De vijf vormen van toezicht die in dit werkplan worden opgenomen, zijn als volgt:

Preventief toezicht (voorheen Structureel-toezicht)	Het doel is om aanbieders meer bewust te maken van de kwaliteitseisen. Deze vorm van toezicht wordt op verschillende manieren uitgevoerd: schriftelijk, mondeling (via een gesprek) of laagdrempelige bezoeken, of een combinatie hiervan.
Themagericht toezicht (voorheen Proactief-toezicht)	Het doel is onderzoeken of er mogelijkheden zijn om de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren. Toezicht Wmo kijkt hierbij overkoepelend en thematisch.
Kwaliteitstoezicht (nieuwe toezichtvorm)	Het doel is om willekeurig bij aanbieders de kwaliteit van ondersteuning te verbeteren door de ondersteuning te toetsen aan de hand van kernnormen (een selectie uit de toetsingsnormen ²) uit het regionale Toezichtskader.
Signaalgestuurd toezicht (voorheen Preventief-toezicht)	Het doel is om te toetsen of de aanbieder voldoet aan de kwaliteitsnormen uit het toetsingskader die betrekking hebben op de punten van een signaal over de kwaliteit van ondersteuning.

² Overzicht van normen, ook wel kernnormen, is terug te lezen in de bijlage.

Calamiteiten en geweldsincidenten toezicht (voorheen Reactief-toezicht)	Aanbieder leert van calamiteiten/geweldsincidenten. De kans op herhaling wordt kleiner en de ondersteuning wordt verbeterd. Het gaat niet om schuld, maar om te bepalen of een dergelijke calamiteit of geweldsincident in de toekomst vermijdbaar is.
---	--

Aan de hand van de verschillende toezichtvormen worden in dit werkplan de activiteiten voor 2025 nader uitgewerkt. Van de vijf vormen van toezicht wordt calamiteiten en geweldsincidenten toezicht altijd geprioriteerd vanwege de wettelijke verplichting met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten.

3.1 Preventief toezicht



Speerpunten en ambities in 2025

Wij vinden het belangrijk om meer zicht te krijgen op welke aanbieders er actief zijn binnen onze regiogemeenten. In 2025 krijgt deze vorm van toezicht dan ook een meer actieve vorm en zullen er laagdrempelige bezoeken aan ZIN-aanbieders plaatsvinden om het te hebben over thema's gerelateerd aan het toezichtskader. Er is tevens ruimte voor de ZIN-aanbieders om zich te presenteren en inzicht te geven in de wijze waarop de ondersteuning wordt vormgegeven. Bij deze toezichtsvorm is er geen sprake van oordeelsvorming, maar het kan wel leiden tot adviezen of een andere vorm van toezicht. Voor Pgb-aanbieders zal er naar een alternatieve wijze worden gezocht voor preventief toezicht.



Activiteiten 2025

Onze ambitie leidt binnen het proces van preventief toezicht tot de volgende activiteiten:

- Zes aangekondigde en laagdrempelige bezoeken aan Zin-aanbieders: gericht op wederzijdse kennismaking en themabespreking op basis van het toezichtskader.
- Organiseren van diverse gesprekken en bijeenkomsten, of alternatieven communicatiemiddelen, om kennis te maken of nadere toelichting over kwaliteitseisen te geven.
- Een werkvorm om (veel) Pgb-aanbieders te kunnen bereiken en beter in beeld te krijgen, kennis mee te maken en in gesprek te gaan.

3.2 Themagericht toezicht



Speerpunten en ambities in 2025

Dit jaar zal themagericht toezicht een meer prominente rol krijgen. Vorig jaar is op basis van input vanuit de gemeenten een thema gekozen. Het blijft een uitdaging om tot een breed gedragen thema en onderzoeksvraag te komen. Het themagericht toezicht wordt daarom doorontwikkeld en flexibeler ingericht. Hierbij zullen wij ook de variatie in onderzoekstools uitbreiden. De input van de gemeenten blijven we van belang vinden.

Daarnaast vinden wij het belangrijk om aanbieders en gemeenten met elkaar te verbinden en daarmee de samenwerking te versterken. Tijdens de door ons georganiseerde conferentie 'Leren van elkaar' in 2023 gaven de deelnemers aan dat zij behoefte hebben om vaker op die manier met elkaar in verbinding te komen. Wij hebben gehoor gegeven aan deze behoefte en zijn reeds begonnen met het organiseren van follow-up van eerder benoemde conferentie.



Activiteiten 2025

Onze ambitie leidt binnen het proces van themagericht toezicht tot de volgende activiteiten:

- Afronden themagericht onderzoek naar de invulling van de signaleringsfunctie binnen Huishoudelijke ondersteuning.
- Verkennen van mogelijkheden, in samenspraak met regiogemeenten, om nieuwe thema's te selecteren voor een nieuw themagericht onderzoek.
- Uitvoeren van een follow-up van de conferentie 'Leren van Elkaar' voor aanbieders en gemeenten door het organiseren van een bijeenkomst in februari 2025 met inhoudelijke workshops voor aanbieders en gemeenten.
- Oriënteren op nieuwe bijeenkomst ten behoeve van aanbieders en/of gemeenten.

3.3 Kwaliteitstoezicht



Speerpunten en ambities in 2025

Kwaliteitstoezicht is een nieuw vorm van toezicht. Om de nadruk meer op preventie te leggen wordt er dit jaar een selectie gemaakt van aanbieders om, zonder directe aanleiding, de kwaliteit te toetsen. Uitgangspunten bij de selectie van de aanbieders zijn impact en effectiviteit. Het uiteindelijke doel is om de kwaliteit van alle aanbieders uit de regio te toetsen. Na een vastgestelde periode (afhankelijk van de aard van eventuele verbetermaatregelen die door Toezicht Wmo worden opgelegd) kan er middels een heronderzoek de betreffende kwaliteitsnormen opnieuw worden getoetst.



Activiteiten 2025

Onze ambitie leidt binnen het proces van kwaliteitstoezicht tot de volgende activiteiten:

- Minimaal vier aangekondigde bezoeken aan aanbieders: waarbij een selectie van de belangrijkste kwaliteits(kern)normen uit het toezichtskader worden getoetst.
- Het aantal heronderzoeken is afhankelijk van de uitkomsten van eerdere onderzoeken in het kader van kwaliteitstoezicht. De verwachting is dat dit er minimaal twee zijn.

3.4 Signaalgestuurd toezicht



Speerpunten en ambities in 2025

Deze vorm van toezicht wordt verricht naar aanleiding van een signaal over de kwaliteit van de ondersteuning. Voorheen viel deze methode onder preventief toezicht. Acteren op signalen blijft een relevant onderdeel van ons toezicht. Daarbij willen wij dit jaar echter meer de nadruk leggen op een positieve benadering bij het afleggen van bezoeken en het afstemmen van de kwaliteit van ondersteuning. In dat kader wordt het proces aangepast waarbij er een scherpere afweging wordt gemaakt of een onderzoek van meerwaarde is of het signaal voldoende aanleiding voor een gemeente geeft om zelf tot actie over te gaan. Tot slot kunnen ook bij deze vorm van toezicht heronderzoeken worden in gezet.



Activiteiten 2025

Onze ambitie leidt binnen het proces van signaalgestuurd toezicht tot de volgende activiteiten:

- Herijken van het proces met betrekking tot de weging van signalen en hierover in gesprek met de verschillende gemeente.
- Het aantal onderzoeken is afhankelijk van de binnengekomen signalen en de weging die hierop heeft plaats gevonden. De verwachting is dat dit er minimaal vier zijn.
- Toetsing van kwaliteit van ondersteuning vindt plaats op basis van kernnormen aangevuld met normen die het signaal raken.
- Ook het aantal heronderzoeken is afhankelijk van de uitkomsten van de signaalonderzoeken. De verwachting is dat dit er minimaal twee zijn.

3.5 Calamiteiten en geweldsincidenten toezicht



Speerpunten en ambities in 2025

Deze vorm van toezicht heeft betrekking op de wettelijke verplichting om calamiteiten en geweldsincidenten volgens de Wmo te melden. Vorig jaar heeft het toezicht veel geïnvesteerd in de bewustwording bij aanbieders ten aanzien van deze wettelijke verplichting. Dit heeft ondermeer geleid tot een toename van meldingen met name van een aantal grote aanbieders. Voor deze aanbieders wil Toezicht Wmo een lossere manier van toezicht op dit onderdeel ontwikkelen, mits is gebleken dat hun zelfonderzoeken en de opvolging daarvan aan de

verwachtingen van Toezicht Wmo voldoen. Met dit zogenaamde horizontaal toezicht creëren wij ook ruimte om in de gemeenten waar geen meldingen zijn te werken aan de bewustwording en in gesprek te gaan over mogelijke onderliggende oorzaken. Vorig jaar zijn wij gestart met opvolgingsonderzoeken. Bij een opvolgingsonderzoek kijkt Toezicht Wmo in welke mate de verbetermaatregelen uit het (zelf)onderzoek door de aanbieder zijn opgevolgd. Wij zullen deze vorm van onderzoek, waar nodig, ook in 2025 in blijven zetten. Met betrekking tot suïcides en poging suïcides met ernstig letsel zal Toezicht Wmo in lijn met de werkwijze van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) waarbij de aanbieder deze alleen hoeft te melden als deze betrekking hebben op de kwaliteit van zorg en om die reden als calamiteit gekwalificeerd worden. In alle andere gevallen hoeven de aanbieders geen melding meer te doen van suïcide of suïcidepogingen, maar wordt wel van hen verwacht dat zij melding maken in hun eigen systeem en een intern onderzoek starten naar de gebeurtenis.



Activiteiten 2025

Onze ambitie leidt binnen het proces van calamiteiten en geweldsincidenten toezicht tot de volgende activiteiten:

- Uitwerken proces horizontaal toezicht en start pilot.
- Het beoordelen van zelfonderzoeken van aanbieders is afhankelijk van het aantal binnengekomen meldingen. De verwachting is dat dit er minimaal twintig meldingen komen waarvan vijftien conform de Wmo definities zijn en daardoor in aanmerking komen voor een zelfonderzoek.
- Het aantal opvolgingsonderzoeken is afhankelijk van de uitkomsten van de zelfonderzoeken. De verwachting is dat dit er minimaal twee zijn.

3.6. Totaaloverzicht activiteiten 2025

Met onze doelstellingen verwachten wij de kwaliteit, kwantiteit en de impact van het toezicht te vergroten en derhalve de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo op gemeentelijk niveau te verbeteren. In onderstaande tabel zijn alle toezichtsvormen met de te verwachte activiteiten in één overzicht weergegeven.

Toezichtsvorm	Aantal	Opmerking
Preventief	6	Bezoeken aan geselecteerde aanbieders zonder oordeel
Themagericht	2	Waarvan 1x afronding onderzoek 2024
Kwaliteit	4	Vernieuwde vorm; bezoeken aan aanbieders voor toetsing kwaliteitseisen

Signaalgestuurd	4	Prognose, afhankelijk van (aantal) ontvangen signalen
Heronderzoeken	4	Prognose, 2x n.a.v. signaalonderzoek en 2x n.a.v. preventief onderzoek
Beoordelen zelfonderzoeken calamiteiten en/of geweldsincidenten	15	Prognose, afhankelijk van aantal binnengekomen meldingen.
Opvolgingsonderzoeken	2	Prognose, afhankelijk van oordeel zelfonderzoeken

4. Bijlage 1 Kernnormen

Kernnormen t.b.v. signaal- en kwaliteitsonderzoek nieuwe style (Q2 2025)

Normen nieuw kader	Criteria oud kader
1.1.1 De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samen- spraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	1.1
1.1.2 Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	1.8
1.4.1 <i>Interne afstemming</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	2.2
1.4.2 <i>Externe afstemming met formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	2.6
2.1.1 De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	3.1
2.2.1 en 2.2.3 De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten. De aanbieder leert van incidenten.	3.2
2.3.1 De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	3.6
2.3.2 In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u> : Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd.	3.7 (BW)
3.1.1 De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	4.1
3.1.3 Beroepskrachten en vrijwilligers en stagiaires beschikken over een passende VOG.	4.2
1.2.3 De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.	5.3

