

zicht op Wmo-ondersteuning

onderzoek naar het zicht op de kwaliteit en resultaten



Rekenkamer

LANSINGERLAND

zicht op Wmo-ondersteuning

onderzoek naar het zicht op de kwaliteit en resultaten



Rekenkamer
LANSINGERLAND

samenvatting

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) verantwoordelijk voor het ondersteunen van kwetsbare inwoners, bijvoorbeeld met hulp bij het huishouden of woningaanpassingen. Het doel is dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en actief blijven deelnemen aan de maatschappij. Gemeenten moeten ook toezicht houden op de kwaliteit van de geleverde Wmo-dienstverlening. Daarnaast is het wenselijk dat gemeenten voldoende zicht hebben op de uitvoering van de Wmo, zodat ze de passendheid van voorzieningen en het beleid kunnen monitoren. Daarom onderzocht de rekenkamer in hoeverre de gemeente Lansingerland zicht heeft op de kwaliteit en de resultaten van de uitvoering van de Wmo.

De rekenkamer constateert dat de gemeente Lansingerland weliswaar een goede structuur heeft opgezet om zicht te houden op de kwaliteit en resultaten van de uitvoering van de Wmo, maar dat deze structuur in de praktijk nog onvoldoende werkt. De gemeente spreekt aanbieders niet structureel en haalt signalen van cliënten niet proactief op. Bovendien zijn beleidsdoelen niet geoperationaliseerd, is de monitoring van de Wmo vooral gericht op financiën en is de informatie aan de gemeenteraad over de Wmo voor een groot deel financieel van aard. Ten slotte zijn de afspraken over kwaliteit en verantwoording met aanbieders van Wmo-voorzieningen te beperkt.

De rekenkamer formuleert twee groepen aanbevelingen. Allereerst minimaal noodzakelijke verbeteringen:

- 1 Haal signalen proactief op
 - a Haal proactief signalen op bij gebruikers van voorzieningen.
 - b Voer een gesprekkencyclus in waarbij de gemeente minimaal jaarlijks in gesprek gaat met aanbieders.
- 2 Geef inzicht in resultaten
 - a Operationaliseer beleidsdoelen zodat monitoringsinformatie gebruikt kan worden om te reflecteren op de resultaten van de Wmo-voorzieningen.
 - b Besteed in de informatie aan de raad niet alleen aandacht aan financiën, maar ook aan de beleidsdoelen en de resultaten van de Wmo.

Daarnaast formuleert de rekenkamer een aantal verbeteropties. Deze bieden kansen om het contractmanagement naar een hoger niveau te brengen. De gemeenteraad moet bepalen welke ambitie zij nastreeft en welke investeringen zij wil doen in het contractmanagement:

- 3 Ontwikkel een afwegingskader waarmee de gemeenteraad geld en capaciteit kan afwegen tegen het realiseren van beleidsdoelen.
- 4 Besteed in dat afwegingskader aandacht aan:

- a Professionalisering van informatie- en registratiesystemen.
- b Duidelijke kwaliteitsafspraken met aanbieders van algemene voorzieningen.
- c Duidelijke verantwoordingsafspraken met aanbieders van maatwerkvoorzieningen.

samenvatting	3
bestuurlijke nota	7
1 inleiding	9
2 bestuurlijke conclusies	11
2-1 hoofdconclusie	11
2-2 deelconclusies	11
3 aanbevelingen	14
4 bestuurlijke reactie	17
5 nawoord	21
nota van bevindingen	22
1 inleiding	23
1-1 aanleiding	23
1-2 doel en vraagstelling	23
1-2-1 doelstelling	23
1-2-2 centrale vraag en deelvragen	24
1-3 afbakening	24
1-4 aanpak	24
1-5 leeswijzer	25
2 context	27
2-1 inleiding	27
2-2 landelijk beleid en ontwikkelingen	27
2-2-1 decentralisaties sociaal domein	27
2-2-2 uitgangspunten en verantwoordelijkheden	27
2-2-3 maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen	28
2-2-4 zorg in natura of persoonsgebonden budget (pbg)	28
2-3 lokale inrichting en uitvoering van de Wmo	29
2-3-1 vrije beleidsruimte voor gemeenten	29
2-3-2 beleidsstructuur sociaal domein gemeente Lansingerland	29
2-3-3 toegang tot Wmo-voorzieningen	30
2-3-4 maatwerkvoorzieningen en contractvormen	31
2-4 toezicht en kwaliteitsverantwoordelijkheid binnen de Wmo	34
2-4-1 de gemeentelijke kwaliteitsverantwoordelijkheid	34
2-4-2 wettelijk Wmo-toezicht	34
2-4-3 gemeentelijke zicht op kwaliteit	34
3 kwaliteitsafspraken en kaders	35

3-1	inleiding	35
3-2	algemeen kwaliteitskader	35
3-2-1	wettelijke kwaliteitseisen voor aanbieders	35
3-2-2	kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning door gemeente	36
3-2-3	Het opstellen van kwaliteitsafspraken	36
3-3	kwaliteitsafspraken met aanbieders van maatwerkvoorzieningen	37
3-3-1	afspraken in alle overeenkomsten	37
3-3-2	individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf	38
3-3-3	begeleiding mantelzorgers	41
3-3-4	Hulp bij het huishouden	42
3-3-5	vervoer	43
3-3-6	hulpmiddelen	45
3-3-7	woningaanpassingen (trapliften)	46
3-4	kwaliteitsafspraken met aanbieders van algemene voorzieningen	48
3-4-1	sociaal medische advisering	48
3-5	samenvatting	49
4	gemeentelijk zicht op de uitvoering	51
4-1	inleiding	51
4-2	organisatiestructuur	51
4-2-1	contractmanagement	51
4-2-2	functies en overlegstructuur	53
4-3	gemeentelijke zicht op de uitvoering	55
4-3-1	overeenkomst	55
4-3-2	uitvoering	56
4-3-3	evaluatie	59
4-4	samenvatting	60
5	gemeentelijk zicht op resultaten	61
5-1	inleiding	61
5-2	operationalisering beleidsdoelen	61
5-3	monitoring resultaten	62
5-3-1	kwantitatieve monitoring	62
5-3-2	kwalitatieve monitoring	63
5-4	Wmo-toezicht	63
5-5	samenvatting	63
6	bestuurlijke doorwerking en rol van de gemeenteraad	64
6-1	inleiding	64
6-2	informatievoorziening naar de raad	64
6-2-1	observaties, bevindingen en meldingen	65
6-3	sturing vanuit raad	66
6-4	samenvatting	66
	bijlagen	67
bijlage 1	onderzoeksverantwoording	68
bijlage 2	geraadpleegde bronnen	73
bijlage 3	afkortingen	75

1 inleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van kwetsbare inwoners. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om ondersteuning thuis, zoals hulp bij huishouden of woningaanpassingen. Het doel van deze ondersteuning is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij.¹

Gemeenten zijn naast de uitvoering van de Wmo, ook verantwoordelijk voor het toezicht op de ondersteuning die aanbieders leveren. Daarnaast is het wenselijk dat gemeenten voldoende zicht hebben op de uitvoering van de Wmo om de passendheid van beleid en regelingen te monitoren. Er zijn echter landelijk zorgen over de kwaliteit van de Wmo. Cliëntenorganisatie Ieder(in) schreef in 2022 in een brief aan de Tweede Kamer dat het toezicht op de uitvoering van de Wmo in veel gemeenten onvoldoende is.² Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd constateert dat de kwaliteit van het Wmo-toezicht achterblijft.³

Dit onderzoek gaat over het zicht dat de gemeente Lansingerland heeft op de kwaliteit en de resultaten van de Wmo. Het richt zich daarbinnen op drie aspecten:

- De mate waarin de gemeente Lansingerland kwaliteitseisen heeft gesteld aan Wmo-aanbieders.
- In hoeverre de gemeente Lansingerland zicht heeft op de uitvoering en resultaten van de Wmo (gedurende de uitvoering alsmede bij evaluatie).
- De wijze waarop bevindingen uit eigen onderzoek, vanuit wettelijk Wmo-toezicht en vanuit evaluaties doorwerking vinden in beleid en uitvoering (inrichting kwaliteitscyclus).

Deze bestuurlijke nota bevat de conclusies en aanbevelingen die volgen uit het onderzoek. In de nota van bevindingen staan de feitelijke bevindingen uit het onderzoek die als basis dienen voor de conclusies in de bestuurlijke nota. Samen vormen de bestuurlijke nota en de nota van bevindingen het rekenkamerrapport.

¹ Rijksoverheid. "Wet maatschappelijke ondersteuning." Geraadpleegd op 26 januari 2025. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

² Ieder(in). Inbreng voor Commissiedebat Wmo 31 maart. Den Haag: Ieder(in), 2022. <https://iederin.nl/wp-content/uploads/2022/03/220331-Inbreng-Iederin-voor-Commissiedebat-Wmo-31-maart-2022.pdf>.

³ Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. "Rapport Wmo-toezicht 2023". Geraadpleegd op 16 oktober 2024. <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2024/10/16/wmo-toezicht-2023>.

2 bestuurlijke conclusies

2-1 hoofdconclusie

hoofdvraag

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland zicht op de kwaliteit en resultaten van de uitvoering van de Wmo?

hoofdconclusie

De gemeente Lansingerland heeft in opzet een goede structuur om zicht te houden op de kwaliteit, uitvoering en resultaten van de Wmo. Tegelijkertijd stelt de gemeente beperkte rapportage-eisen aan aanbieders binnen de Wmo. Verder slaagt ze er niet in om voldoende zicht te houden op de kwaliteit en resultaten.

2-2 deelconclusies

2-2-1 de gemeente Lansingerland heeft in opzet een goede structuur om zicht te houden op de kwaliteit, uitvoering en resultaten van de Wmo.

het zicht op de kwaliteit van de uitvoering van algemene voorzieningen, maatwerkvoorzieningen en voorzieningen vanuit pgb is binnen de gemeente Lansingerland helder belegd.

Het contractmanagement van de algemene voorzieningen is uitsluitend belegd bij de beleidsadviseur. Voor de maatwerkvoorzieningen ligt deze verantwoordelijkheid bij zowel de beleidsadviseur als de contractmanager. De beleidsadviseur is verantwoordelijk voor de overeenkomst en de evaluatie. De contractmanager is verantwoordelijk tijdens de uitvoering. Bij voorzieningen die worden gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (pgb), is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het opstellen van en toezien op het contract. De gemeente toetst in deze gevallen de pgb-vaardigheid van de cliënt. Daarnaast worden aanbieders getoetst op rechtmatigheid en vindt er steekproefsgewijs kwaliteitscontrole plaats door de gemeente.

signalen uit de uitvoering en de praktijk komen op één plek samen.

De coördinator Wmo speelt een centrale rol in het bundelen van signalen uit de praktijk. Vanuit deze positie komen signalen van consultants, aanbieders en cliënten op één plek samen. De coördinator zorgt voor afstemming over signalen binnen de organisatie met de contractmanager en beleidsadviseur. Die zorgen voor een analyse en een (beleids)doorvertaling van de signalen.

2-2-2 de afspraken over kwaliteit en verantwoording met aanbieders van Wmo-voorzieningen zijn te beperkt.

voor de algemene voorzieningen geldt dat de afspraken over verantwoording helder zijn en worden nageleefd, maar dat de prestatieafspraken voor een groot deel gericht zijn op productie en niet op kwaliteit.

De afspraken over de verantwoording van de inzet van algemene voorzieningen zijn helder en worden nageleefd door zowel de gemeente als de betrokken aanbieders. Periodieke rapportages worden volgens afspraak aangeleverd en de gemeente verwerkt deze informatie binnen de bestaande monitoringsstructuur. De prestatieafspraken die de gemeente Lansingerland met aanbieders van algemene voorzieningen maakt, zijn echter voor een groot deel gericht op productie en niet op de kwaliteit van de ondersteuning. In de afspraken ligt de nadruk op kwantitatieve aspecten, zoals het aantal te leveren diensten of bereikcijfers. Kwaliteitscriteria zoals klanttevredenheid, effectiviteit en professionalisering van personeel zijn slechts beperkt uitgewerkt.

voor de maatwerkvoorzieningen geldt dat er uitgebreide kwaliteitseisen zijn opgenomen in de contracten, maar dat de afspraken over verantwoording beperkt zijn en vaak niet worden nagekomen.

De gemeente Lansingerland heeft in de contracten met aanbieders van maatwerkvoorzieningen uitgebreide kwaliteitseisen opgenomen. De afspraken die de gemeente Lansingerland met aanbieders van maatwerkvoorzieningen maakt, gaan onder meer over de inzet van gekwalificeerd personeel, bereikbaarheid, dienstverlening en continuïteit. Voor alle aanbieders die zich inschrijven op de contracten, wordt nagegaan of ze aan een aantal van de kwaliteitseisen voldoen. Daarnaast worden afspraken gemaakt over de kwaliteit, die worden ondertekend door de aanbieders. De gemeente gaat er vervolgens vanuit dat ze worden nageleefd, maar heeft daar weinig zicht op. Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente geen heldere afspraken maakt over verantwoording en onvoldoende capaciteit heeft om actief op de afspraken te sturen. Rapportages worden niet systematisch opgevraagd of beoordeeld, en kwaliteitsgesprekken met aanbieders van maatwerkvoorzieningen vinden slechts beperkt plaats. De informatie is wel beschikbaar, maar omdat de gemeente er niet op stuurde, worden de rapportages niet geleverd.

2-2-3 het zicht van de gemeente op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen is onvoldoende.

de gemeente spreekt aanbieders van maatwerkvoorzieningen niet structureel.

Zoals gezegd in conclusie 2-2-2 vinden kwaliteitsgesprekken met aanbieders van maatwerkvoorzieningen slechts beperkt plaats, terwijl dit het leeuwendeel van de aanbieders is. De gemeente voert eigenlijk pas gesprekken met deze aanbieders op het moment dat er signalen binnenkomen dat iets niet goed loopt. Zowel de gemeente als de aanbieders van maatwerkvoorzieningen geven aan behoefte te hebben aan meer doorlopende gesprekken over de kwaliteit van de voorzieningen om hier beter zicht op te houden. Dit is echter moeilijk te verwezenlijken door een gebrek aan capaciteit bij de gemeente. Er is binnen het samenwerkingsverband Toekomst Sociaal Domein (TSD) geëxperimenteerd met open-tafel-gesprekken om aanbieders te betrekken bij de evaluatie. Dit waren gesprekken waar alle aanbieders binnen het contract bij aanwezig waren om te spreken over het verloop van het contract. Dit is volgens de gemeente een efficiënte manier om te evalueren. Een bijkomend voordeel is dat de gemeente alle aanbieders spreekt en de aanbieders elkaar beter leren kennen. De ambitie van de gemeente is om dit soort open-tafel-gesprekken ook binnen andere contracten te organiseren.

de gemeente haalt signalen van cliënten niet proactief op.

De gemeente voert pas gesprekken met een groot deel van de aanbieders op het moment dat er signalen zijn die daar aanleiding toe geven. Zoals gezegd in conclusie 2-2-1 worden signalen verzameld door de coördinator van de Wmo-consulenten. Die deelt ze intern met de contractmanager en beleidsadviseur. Signalen worden echter niet proactief opgehaald bij cliënten. De gemeente gaat uit van mondige cliënten en mantelzorgers.

2-2-4 het zicht van de gemeente op de resultaten van de Wmo-voorzieningen is onvoldoende.

beleidsdoelen zijn (nog) niet geoperationaliseerd.

De doelen in het beleidsplan *Vitaal en waardig ouder* worden zijn kwalitatief geformuleerd, zoals “de gemeente faciliteert actieve deelname aan de samenleving”. De beleidsdoelen zijn niet gekwantificeerd of geoperationaliseerd. Daarom is het niet mogelijk om de voortgang van de doelen te meten. De gemeente heeft aangegeven de beleidsdoelen van alle beleidsplannen nog te gaan operationaliseren bij het opstellen van de geplande uitvoeringsplannen.

de monitoring van de Wmo is vooral gericht op het proces en financiën.

Er worden binnen de gemeente Lansingerland veel kwantitatieve data verzameld, bijvoorbeeld over gebruik, facturatie en uitstroom. Deze data worden vooral gebruikt om financieel in controle te blijven. Daarnaast gebruikt de gemeente de data om de uitvoering bij te sturen. De data worden niet gebruikt om te reflecteren op de beleidsdoelen. Omdat de beleidsdoelen niet zijn geoperationaliseerd, is dat ook lastig. De gemeente Lansingerland verzamelt naast deze data, ook informatie via klanttevredenheidsonderzoeken. Deze onderzoeken geven een globaal overzicht van de tevredenheid van verschillende cliënten (kinderen, volwassenen en ouderen) in het sociaal domein. Deze gegevens worden door de gemeente niet systematisch gebruikt om te monitoren hoe de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen wordt beoordeeld. Ze geeft aan dat ze op basis van de onderzoeken wel zou merken als cliënten die gebruik maken van de Wmo (vooral ouderen) ontevreden zijn.

de informatie aan de gemeenteraad over de Wmo is voor een groot deel financieel van aard of gericht op incidenten.

De raad is de afgelopen jaren tussentijds geïnformeerd over de Wmo. De informatie die met de raad werd gedeeld, was voor een groot deel financieel. Er werd ook een aantal keer informatie gedeeld over de nieuwe aanbieder van vervoer, dit was naar aanleiding van incidenten. De raad heeft direct om deze informatie gevraagd. De afgelopen tijd heeft de gemeente Lansingerland gewerkt aan nieuw beleid voor het gehele sociaal domein. De Wmo is hier onderdeel van. Het beleidsplan dat zich specifiek richt op ouderen, is reeds vastgesteld. In dit beleidsplan zijn afspraken opgenomen over rapportage aan de raad. Deze afspraken zijn helder en omvangrijk, maar worden nog niet uitgevoerd. Ze gaan voor een groot deel van start met de begroting van 2026.

3 aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat de gemeente Lansingerland in opzet een goede structuur heeft om zicht te houden op de kwaliteit, uitvoering en resultaten van de Wmo. Tegelijkertijd slaagt de gemeente er in de praktijk niet in om voldoende zicht te houden én zijn er mogelijkheden om het contractmanagement verder te ontwikkelen.

We doen hieronder een reeks aanbevelingen. Met de eerste aanbevelingen, onder paragraaf 3-1 en 3-2, schetsen wij wat volgens ons nog minimaal nodig is om voldoende zicht te houden op de kwaliteit en resultaten van de Wmo. Met de laatste aanbevelingen, onder paragraaf 3-3, schetsen we mogelijkheden om het contractmanagement naar een hoger niveau te brengen. Voor deze laatste aanbevelingen geldt dat de gemeenteraad moet beslissen wat haar ambitie is en wat zij in het contractmanagement wil investeren.

3-1 haal signalen proactief op

Signalen over de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo komen bij de gemeente Lansingerland op één plek samen. Er wordt gehandeld op het moment dat er zorgwekkende signalen zijn. Dan gaat de contractmanager in gesprek met de betreffende aanbieder. In opzet is dit een efficiënte manier om zicht te houden op de kwaliteit van de uitvoering van Wmo-voorzieningen. De signalen worden echter door de gemeente Lansingerland niet proactief bij cliënten opgehaald. Daarmee gaat een deel van de signalen en de doeltreffendheid van de werkwijze verloren.

3-1-1 haal proactief signalen op over de kwaliteit van de uitvoering van voorzieningen bij gebruikers van die voorzieningen.

Op dit moment ontvangt de gemeente signalen van cliënten hoofdzakelijk op reactieve wijze, bijvoorbeeld via klachten of contacten met consultants. Een structurele aanpak om ervaringen van cliënten breder en proactief op te halen ontbreekt, waaronder ook het gestructureerd verwerken van cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd door aanbieders. Om beter zicht te krijgen op de kwaliteit van de geleverde voorzieningen is het raadzaam om periodiek cliëntervaringen op te halen via methoden zoals interviews, groepsgesprekken, cliëntenpanels of korte belevingsonderzoeken. Deze kwalitatieve informatie biedt waardevolle aanvullingen op de bestaande kwantitatieve monitoring en draagt bij aan een lerende uitvoeringspraktijk waarin de stem van verschillende typen cliënten expliciet wordt meegewogen in evaluatie en bijsturing van beleid.

3-1-2 zorg voor een inrichting van de gesprekkencyclus waarbij de gemeente ten minste eens per jaar met verschillende aanbieders per type ondersteuning spreekt, maak hiervoor eventueel gebruik van open-tafel-gesprekken.

De huidige contractuele gespreksstructuur is beperkt en vindt niet altijd plaats met alle aanbieders, noch op vaste momenten. Om structureel zicht te houden op de uitvoering én om de relatie met aanbieders te versterken, is het van belang een vaste jaarlijkse gesprekkencyclus in te richten. De gemeente kan ervoor kiezen om hiervoor tenminste eenmaal per jaar een open-tafel-gesprek met verschillende aanbieders per

type ondersteuning te organiseren, waarin naast financiën en productie ook aandacht is voor kwaliteit, signalen uit de praktijk en gezamenlijke verbeterpunten. Deze gesprekken dragen bij aan transparantie, zicht, onderling vertrouwen en het cyclisch verbeteren van de dienstverlening binnen de Wmo. De rekenkamer ziet de open-tafel-gesprekken als een onderdeel van de werkwijze van de gemeente om het zicht op de kwaliteit van de uitvoering te verbeteren. De open-tafel-gesprekken zijn geen vervanging van de aparte verantwoording die van iedere aanbieder wordt gevraagd.

3-2 geef inzicht in resultaten

Er is binnen de gemeente Lansingerland veel kwantitatieve informatie beschikbaar. Deze informatie, aangevuld met meer kwalitatieve informatie, kan een goed beeld geven van de effectiviteit van Wmo-voorzieningen. De informatie wordt echter niet afgezet tegen de doelen van de gemeente. Het ontbreekt daarmee aan zicht op de doeltreffendheid van de inzet van de gemeente.

3-2-1 operationaliseer de beleidsdoelen uit de plannen Kansrijk opgroeien, Grip op het leven en Vitaal en waardig ouder worden zodat monitoringsinformatie gebruikt kan worden om te reflecteren op de doelen en de resultaten van de Wmo.

De beleidsdoelen in bovengenoemde plannen zijn op dit moment abstract en moeilijk meetbaar, waardoor het voor de gemeente lastig is om te beoordelen of de ingezette ondersteuning daadwerkelijk bijdraagt aan de overkoepelende beleidsdoelen. Door deze doelen te vertalen naar concrete, meetbare indicatoren ontstaat de mogelijkheid om monitoring niet alleen in te zetten voor proces- en financiële sturing, maar ook voor inhoudelijke reflectie. Denk bijvoorbeeld aan indicatoren over participatie, zelfredzaamheid of cliënttevredenheid per doelgroep. Deze indicatoren kunnen worden opgenomen in het uitvoeringsplan, het dashboard en de P&C-documenten, zodat voortgang inzichtelijk en bespreekbaar wordt binnen zowel de ambtelijke organisatie als het bestuur. Dit draagt bij aan een lerende beleidscyclus waarin sturing op resultaten mogelijk wordt.

3-2-2 besteed in de informatie aan de raad niet alleen aandacht aan financiën, maar ook aan de beleidsdoelen en de resultaten van de Wmo.

De huidige informatievoorziening aan de raad is sterk financieel georiënteerd en geeft weinig inzicht in de inhoudelijke voortgang van de Wmo-doelstellingen. Hierdoor beschikt de raad niet over de benodigde informatie om goed invulling te geven aan zijn kaderstellende en controlerende rol. Door in reguliere rapportages (zoals voortgangsrapportages en jaarstukken) expliciet aandacht te besteden aan de voortgang op beleidsdoelen, onderbouwd met relevante kwalitatieve en kwantitatieve gegevens, ontstaat een meer evenwichtig beeld van de prestaties binnen het sociaal domein. Dit versterkt de sturingsmogelijkheden van de raad en draagt bij aan de transparantie en publieke verantwoording over het gevoerde beleid.

3-3 maak een afwegingskader zodat de gemeenteraad geld en capaciteit kan afwegen tegen het beter realiseren van beleidsdoelen.

Zoals gezegd acht de rekenkamer de aanbevelingen onder 3-1 en 3-2 noodzakelijk om voldoende zicht te houden op de kwaliteit en resultaten van de Wmo. Met de laatste aanbevelingen onder 3-3 schetsen we mogelijkheden om het contractmanagement verder te ontwikkelen. Dat kost geld, maar zal ongetwijfeld ook betere resultaten opleveren. Het is aan de gemeenteraad om de inzet van geld en capaciteit af te wegen tegen het beter realiseren van de beleidsdoelen. Daarvoor is een afwegingskader nodig

waarin de kosten en opbrengsten van mogelijke investeringen voor beter contractmanagement op een rijtje worden gezet.

3-4 besteed in het afwegingskader waar aanbeveling 3.3 om vraagt in ieder geval aandacht aan onderstaande suggesties:

3-4-1 professionaliseer de registratie van beschikbare informatie (door middel van betere contractregistratie) en voldoe daarmee aan de eigen informatie-eisen.

Er is op dit moment bij de gemeente Lansingerland geen contractmanagementsysteem. Dit is kwetsbaar, omdat de organisatie afhankelijk is van de kennis en alertheid van de contractmanager. Door de registratie te professionaliseren met behulp van een contractmanagementsysteem kan de gemeente automatisch informatie actueel houden, controleren en monitoren. Dit zorgt voor een hogere efficiëntie en minder foutgevoeligheid. Met behulp van een contractmanagementsysteem kan de gemeente daarmee ook voldoen aan de eigen informatie-eisen én beschikbare kennis beter benutten. Zo kan ze controleren of aanbieders van voorzieningen de nodige rapportages hebben ingediend, zonder dat dit meer personele capaciteit vraagt.

3-4-2 maak ook met aanbieders van algemene voorzieningen duidelijk afspraken over de kwaliteit, leg deze vast en controleer aan de voorkant of een aanbieder hieraan kan voldoen.

In de huidige praktijk zijn de afspraken met aanbieders van algemene voorzieningen voornamelijk gericht op productie (zoals bereik of aantal contacten), terwijl inhoudelijke kwaliteitseisen beperkt zijn uitgewerkt. Dit belemmert het zicht op de feitelijke waarde van deze voorzieningen voor inwoners. Door ook voor algemene voorzieningen expliciete kwaliteitscriteria te formuleren, bijvoorbeeld rond deskundigheid, toegankelijkheid, bereikbaarheid en klanttevredenheid, ontstaat meer grip op de inhoudelijke prestaties van aanbieders. Leg deze eisen vast in contracten of subsidieregelingen en toets vooraf of aanbieders aantoonbaar aan deze voorwaarden kunnen voldoen. Daarmee wordt geborgd dat niet alleen volume, maar ook inhoudelijke kwaliteit centraal staat bij de inzet van algemene voorzieningen.

3-4-3 maak ook met aanbieders maatwerkvoorzieningen duidelijke en realistische afspraken over monitoring en verantwoording, leg deze vast en controleer of aanbieders de verantwoordingsafspraken nakomen, investeer hiervoor in een beheersysteem.

Hoewel in contracten met aanbieders van maatwerkvoorzieningen vaak kwaliteitseisen zijn opgenomen, zijn afspraken over monitoring en verantwoording daarvan beperkt en worden ze in de praktijk onvoldoende nageleefd. Dit beperkt het zicht op de uitvoering en de mogelijkheid om bij te sturen. Formuleer daarom samen met aanbieders duidelijke en haalbare afspraken over welke informatie wanneer wordt aangeleverd en hoe die wordt gebruikt. Leg deze afspraken vast in de contracten, en zorg voor structurele toetsing op naleving. Investeer daarbij in een beheersysteem waarin verantwoordingsinformatie per aanbieder kan worden geborgd en opgevolgd. Dit versterkt zowel de transparantie als de professionele relatie tussen gemeente en aanbieders, en maakt systematische kwaliteitsbewaking mogelijk.

4 bestuurlijke reactie

Wij waarderen het grondige onderzoek dat Rekenkamer Lansingerland heeft verricht naar de kwaliteit en resultaten van onze Wmo-ondersteuning. Wij herkennen ons in de uitkomsten van het onderzoek. Het bevat waardevolle inzichten en aanbevelingen die we graag gebruiken bij het verbeteren van ons beleid en onze interne processen. Zo hopen we meer zicht te krijgen op de kwaliteit en resultaten van de Wmo-ondersteuning die wij aan onze inwoners bieden. Ook zien we uitdagingen in het overnemen van een aantal aanbevelingen, omdat wij voor de uitwerking hiervan gebonden zijn aan de beschikbare capaciteit binnen de organisatie.

Ambtelijk wederhoor

Wij waarderen de mogelijkheid waarmee wij in juni 2025 een ambtelijk wederhoor konden geven op feitelijke onvolkomenheden in de conceptnota. We constateren dat de rekenkamer het merendeel van de door onze organisatie aangegeven opmerkingen heeft overgenomen in uw rapport. Daarvoor danken wij u.

Bestuurlijke reactie op aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 'Zicht op kwaliteit en resultaten Wmo-ondersteuning'

3-1 Haal proactief signalen op

3-1-1 Haal proactief signalen op over de kwaliteit van de uitvoering van voorzieningen bij gebruikers van die voorzieningen.

Wij nemen deze aanbeveling over. We verwachten dat het proactief ophalen ons meer inzicht in de kwaliteit van de uitvoering geeft en wij zo ook beter ons beleid kunnen bijsturen.

Deze aanbeveling doet, afhankelijk van de uitwerking ervan, wel een beroep op onze uitvoering. Het voeren van (groeps)gesprekken of het afnemen van interviews vraagt om capaciteit die er momenteel niet is. Tijdens het schrijven van deze bestuurlijke reactie zijn er wachtlijsten voor het behandelen van Wmo-meldingen. De prioriteit is om alle inwoners die zich melden op tijd te helpen met hun ondersteuningsvraag. Daarnaast vinden wij het belangrijk om te benoemen dat door de grote omvang van het aantal Wmo-gebruikers en nieuwe indicaties die we jaarlijks afgeven, het niet realistisch is om al deze inwoners proactief te benaderen. Wij geloven dat inwoners ook zelf in staat zijn om aan te geven wanneer de geboden ondersteuning niet meer passend is, of dat nu in de vorm van een algemene- of maatwerkvoorziening is.

Bij intensieve ondersteuningstrajecten, bijvoorbeeld individuele begeleiding bij complexe problematiek, blijft een Wmo-consulent betrokken. Ook gedurende de looptijd van de indicatie vinden er in dat geval gesprekken plaats met de aanbieder en inwoner, om de ondersteuning te evalueren en waar nodig bij te stellen.

Om deze aanbeveling goed over te kunnen nemen, zien we ook een belangrijke rol voor aanbieders, omdat zij verantwoordelijk zijn voor het afnemen van klanttevredenheids-onderzoeken. Wij zijn voornemens om de uitvraag naar deze onderzoeken beter te structureren en aanbieders actiever te benaderen om deze gegevens bij ons aan te leveren (zie ook aanbevelingen 3-1-2 en 3-4-1). Aanbieders hebben daarnaast een signalerende functie tijdens de looptijd van een contract en kunnen tijdens de looptijd van een indicatie een terugkoppeling geven over de geboden ondersteuning, zodat die eventueel bijgesteld kan worden.

Bij indicaties met een oneindige looptijd, heeft de consulent om de 3 jaar een gesprek met de inwoner om de ondersteuning te evalueren. Het doel hiervan is om te onderzoeken of de ondersteuning nog past bij de behoefte van de inwoners of dat er een wijziging van de indicatie nodig is. Dergelijke indicaties geven wij nog geen 3 jaar af, wat betekent dat Wmo-consulenten pas binnenkort voor het eerst deze gesprekken voeren. Indicaties die wel een einddatum hebben evalueren we bij een eventuele verlenging.

3-1-2 Zorg voor een inrichting van de gesprekkencyclus waarbij de gemeente ten minste eens per jaar met verschillende aanbieders per type ondersteuning spreekt, maak hiervoor eventueel gebruik van open-tafel-gesprekken.

Wij nemen deze aanbeveling over. We erkennen dat bij een aantal contracten, zoals Hulp bij Huishouden, structuur ontbreekt in het voeren van gesprekken met de aanbieder over kwaliteit en signalen uit de praktijk en zijn voornemens om hier meer structuur in aan te brengen. Bij het contract Hulpmiddelen is dit wel goed georganiseerd en spreken we de aanbieder al structureel. We gaan binnen al onze maatwerkcontracten alle aanbieders eens per jaar spreken. Bij contracten met meerdere (kleinere) aanbieders doen we dit in de vorm van jaarlijkse open-tafelgesprekken. We zien de open-tafelgesprekken als instrument om de aanbieders met elkaar in contact te brengen zodat zij van elkaar kunnen leren en zo de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren. Daarnaast leveren de gesprekken waardevolle informatie op over hoe de verschillende aanbieders de ondersteuning organiseren en met welke uitdagingen zij te maken hebben. Deze input gebruiken wij om ons beleid bij te sturen.

Binnen Toekomst Sociaal Domein (TSD), de gezamenlijke inkoop van begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, zijn we gestart met een zogenaamde 'administratietafel'. Hierin spreekt de gemeente 1 keer per jaar met alle aanbieders waar wij zorg afnemen. Momenteel richt dit overleg zich nog vooral op de informatievoorziening richting de aanbieders. We ontwikkelen dit verder zodat we hier meer input kunnen ophalen over de kwaliteit en de resultaten van deze maatwerkvoorzieningen. Ook zijn wij recent gestart met het 'samenwerkings- en innovatieplatform'. Hierbij zetten we in op betere samenwerking tussen aanbieders om de ondersteuning te verbeteren.

We zijn ten slotte voornemens om, na de implementatie van een contractbeheersysteem, een structurele uitvraag te doen bij aanbieders naar documenten als gedragsverklaringen, waar dit momenteel alleen nog gebeurt bij aanvang van de overeenkomst.

3-2 Geef inzicht in resultaten

3-2-1 Operationaliseer de beleidsdoelen uit de plannen Kansrijk opgroeien, Grip op het leven en Vitaal en waardig ouder worden zodat monitoringsinformatie gebruikt kan worden om te reflecteren op de doelen en de resultaten van de Wmo.

Wij nemen deze aanbeveling over. De uitvoeringsplannen werken we tijdens het schrijven van deze bestuurlijke reactie verder uit. De planning is dat we het uitvoeringsplan Vitaal en waardig ouder worden eind oktober 2025 operationeel wordt. Hierin maken wij concreet hoe wij werken aan de prioriteiten in ons beleidsplan en welke resultaten we hiermee hopen te behalen. Ook de overige beleids- en uitvoeringsplannen voor volwassenen en jeugd stellen we komende maanden vast.

Uitvoeringsplannen zijn een concrete vertaling van de doelen van onze beleidsplannen en voorzien ons ook van monitoringsinformatie om zo zicht te houden op of we deze doelen daadwerkelijk behalen. Waar nodig stellen we onze plannen op basis van deze informatie bij.

3-2-2 Besteed in informatie aan de raad niet alleen aandacht aan financiën, maar ook aan de beleidsdoelen en de resultaten van de Wmo.

We nemen deze aanbeveling over. We zijn van mening zijn dat dit momenteel al onderdeel is van de informatie richting de raad. In de producten die onderdeel uitmaken van de P&C-cyclus, analyseren we kengetallen die volgens ons inzicht geven in de resultaten en de kwaliteit van onze Wmo-ondersteuning. De kengetallen die we gebruiken, halen we uit de verschillende beleidsplannen en sluiten aan bij onze beleidsdoelen. De producten zijn voorzien van een toelichtingen die ook kwalitatieve gegevens voor de raad inzichtelijk maken.

Jaarlijks stellen we een monitor van de samenlevingsvisie op. De monitor delen we samen met de jaarrekening met de raad. In de monitor blikken we terug naar het voorgaande jaar en blikken we vooruit naar het komende jaar. In 2025 doen we dit voor het eerst en blikken we terug op het jaar 2024. De monitor biedt ons de gelegenheid om ons beleid bij te sturen op basis van kwalitatieve gegevens en dit met de raad te communiceren. Van de prioriteiten uit de verschillende beleidsplannen evalueren we of deze zijn behaald, en hoe we in het komende jaar hier verder aan werken. De beleidsplannen evalueren we na 4 jaar.

3-3 Maak een afwegingskader zodat de gemeenteraad geld en capaciteit kan afwegen tegen het beter realiseren van beleidsdoelen.

Wij nemen deze aanbeveling over. Zoals omschreven in de beantwoording op aanbeveling 3-1-1 vraagt de extra informatie-opvraag en een andere inrichting van onze systemen om financiële ruimte. Het structureel uitvoeren van interviews, groepsgesprekken, cliëntenpanels en belevings-onderzoeken maken momenteel geen onderdeel uit van onze werkprocessen. Het is aan de raad om een keuze te maken in hoeverre zij bereid zijn investeringen te doen die uiteindelijk de kwaliteit en de resultaten van onze Wmo-ondersteuning ten goede komen.

3-4 Besteed in het afwegingskader waar aanbeveling 3-3 om vraagt in ieder geval aandacht aan onderstaande suggesties:

3-4-1 Professionaliseer de registratie van beschikbare informatie (door middel van betere contractregistratie) en voldoe daarmee aan de eigen informatie-eisen.

Wij nemen deze aanbeveling over. Deze aanbeveling sluit aan op onze (interne) ontwikkeling. Wij zien de meerwaarde van een contractbeheersysteem en de mogelijkheid om op deze manier meer inzicht te hebben in de informatie-eisen van de gemeente. De verwachting is dat we in 2026 beginnen met de implementatie van een contractbeheersysteem.

3-4-2 Maak ook met aanbieders van algemene voorzieningen duidelijk afspraken over de kwaliteit, leg deze vast en controleer aan de voorkant of een aanbieder hieraan kan voldoen.

Wij nemen deze aanbeveling over. Met de grotere subsidiepartijen zijn afspraken gemaakt over het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten hiervan ontvangen wij bij de evaluatie of aanvraag tot vaststelling. De accounthouder bespreekt inhoudelijk de uitkomsten met de betreffende partij en gebruikt deze informatie bij het opstellen van nieuwe prestatieafspraken. We zien een mogelijkheid om te verbeteren door structurele uitvraag te doen bij de aanbieders van algemene voorzieningen naar de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken. Ook is er volgens ons nog winst te behalen in het verwerken van de uitkomsten van de onderzoeken, bijvoorbeeld door deze beter te laten terugkomen in prestatieafspraken voor het komende jaar.

3-4-3 Maak ook met aanbieders van maatwerkvoorzieningen duidelijke en realistische afspraken over monitoring en verantwoording, leg deze vast en controleer of aanbieders de verantwoordingsafspraken nakomen, investeer hiervoor in een beheersysteem.

We nemen deze aanbeveling over. We zijn voornemens om bij aanbieders van Wmo-voorzieningen structureel te vragen om naast de verplichte jaarrekening ook een jaarverslag aan te leveren. Momenteel zijn er al een aantal aanbieders die dit structureel doen, maar van groot aantal ontvangen wij enkel de jaarrekening. In combinatie met het contractbeheersysteem (zie aanbeveling 3-4-1) geeft dit ons, naast de kwantitatieve inzichten, ook inzicht in de uitdagingen waar aanbieders tegen aanlopen, hoe zij zich voorbereiden op ontwikkelingen en trends en hoe ze hun ondersteuning kwalitatief op orde houden. Wel houden we er rekening mee dat we geen onrealistische administratieve lasten willen opleggen bij kleinere organisaties, omdat dit ten koste zou kunnen gaan van de geboden ondersteuning.

Ten slotte

We danken u voor uw conclusies en aanbevelingen voortkomend uit uw onderzoek naar het zicht op kwaliteit en resultaten van Wmo-ondersteuning.

5 nawoord

Op 9 oktober 2025 ontving de rekenkamer de bestuurlijke reactie van het college op dit rapport. De rekenkamer dankt het college voor de positieve reactie en is verheugd te zien dat het college de conclusie onderschrijft en alle aanbevelingen overneemt.

De rekenkamer wil de gemeenteraad twee aandachtspunten meegeven bij de reactie:

Het college schrijft aanbeveling 3-1-1 weliswaar over te nemen, maar benadrukt tegelijkertijd dat de gemeente onvoldoende capaciteit heeft proactief signalen op te halen bij cliënten. Het voeren van de driejaarsgesprekken door de Wmo-consulenten en het versterken van de klanttevredenheidsonderzoeken kan hiertoe zeker een middel zijn. Dit kan beiden helpen om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen.

Daarnaast onderschrijft het college aanbeveling 3-2-2. Het college meent echter tegelijkertijd dat de huidige informatie aan de raad al voldoende inzicht biedt. De huidige begroting en meest recente monitor van de samenlevingsvisie geven geen inzicht in de doelen en bereikte kwaliteit van de ondersteuning en beperken zich tot algemene kengetallen. Daarom dringen wij er bij uw raad op aan om afspraken te maken voor de informatievoorziening over zowel het inzicht in signalen van cliënten, als bereikte doelen en daarbij horende resultaten.



1 inleiding

1-1 aanleiding

Eind 2024 heeft de rekenkamer in de gemeente Lansingerland input opgehaald bij diverse fracties en mogelijke onderzoeksonderwerpen besproken in het presidium. Hieruit bleek een behoefte naar een onderzoek binnen het zorgdomein. De rekenkamer heeft besloten om dit onderwerp nader af te bakenen en te focussen op het zicht van de gemeente op de kwaliteit en resultaten binnen de Wmo. Op 20 december 2024 heeft de rekenkamer de gemeenteraad laten weten dit onderzoek uit te gaan voeren.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van kwetsbare inwoners. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om ondersteuning thuis, zoals hulp bij huishouden of woningaanpassingen. Het doel van deze ondersteuning is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij.⁴

Gemeenten zijn naast de uitvoering van de Wmo, ook verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit die aanbieders leveren. Daarnaast is het wenselijk dat gemeente voldoende zicht hebben op de uitvoering van de Wmo om de passendheid van beleid en regelingen te monitoren. Er zijn echter landelijk zorgen over de kwaliteit van de Wmo. Cliëntenorganisatie Ieder(in) schreef in 2022 in een brief aan de Tweede Kamer dat het toezicht op de uitvoering van de Wmo in veel gemeenten onvoldoende is.⁵ Ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd constateert dat de kwaliteit van het Wmo-toezicht achterblijft.⁶

In 2022 publiceerde de rekenkamer al een onderzoek naar kostenbeheersing in de Wmo.⁷ Waar dat onderzoek zich richtte op de financiële component van de Wmo, kijkt de rekenkamer in dit onderzoek naar de mate waarin de gemeente Lansingerland zicht heeft op de kwaliteit en de resultaten van de Wmo.

1-2 doel en vraagstelling

1-2-1 doelstelling

Het onderzoek gaat over het zicht op de kwaliteit en de resultaten van de Wmo. Het richt zich daarbinnen op drie aspecten:

⁴ Rijksoverheid. "Wet maatschappelijke ondersteuning." Geraadpleegd op 26 januari 2025. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

⁵ Ieder(in). Inbreng voor Commissiedebat Wmo 31 maart. Den Haag: Ieder(in), 2022. <https://iederin.nl/wp-content/uploads/2022/03/220331-Inbreng-Iederin-voor-Commissiedebat-Wmo-31-maart-2022.pdf>.

⁶ Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. "Rapport Wmo-toezicht 2023*." Geraadpleegd op 16 oktober 2024. <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2024/10/16/wmo-toezicht-2023>.

⁷ Rekenkamer Lansingerland, *Zorg om kosten: onderzoek kostenbeheersing Wmo*, (Rotterdam: Rekenkamer Lansingerland, 2022), <https://rekenkamer.rotterdam.nl/wp-content/uploads/2022/12/LO2109-Zorg-om-kosten.pdf>.

- De mate waarin de gemeente Lansingerland eisen heeft gesteld aan Wmo-aanbieders.
- In hoeverre de gemeente Lansingerland zicht heeft op de uitvoering en resultaten van de Wmo (gedurende de uitvoering alsmede bij evaluatie).
- De wijze waarop bevindingen uit eigen onderzoek, vanuit wettelijk Wmo-toezicht en vanuit evaluaties doorwerking vinden in beleid en uitvoering (inrichting kwaliteitscyclus).

1-2-2 centrale vraag en deelvragen

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland zicht op de kwaliteit en resultaten van de uitvoering van de Wmo?

De centrale vraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

- 1 In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken gemaakt in de verordening of contracten met aanbieders van Wmo-voorzieningen?
- 2 Op welke manier houdt de gemeente Lansingerland zicht op de uitvoering van Wmo door gecontracteerde partners en pgb-zorgaanbieders?
- 3 In welke mate zijn de resultaten van (de inzet van voorzieningen in) de Wmo in beeld?
- 4 Op welke wijze vinden evaluaties en toezicht op kwaliteit van de Wmo doorwerking binnen de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus?
- 5 In hoeverre wordt de gemeenteraad van Lansingerland meegenomen in de resultaten van de Wmo en heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?

1-3 afbakening

In de afbakening van dit onderzoek moet met de volgende aspecten rekening worden gehouden:

- Het onderzoek gaat over het zicht van de gemeente op de kwaliteit en resultaten van de Wmo. Met zicht op de kwaliteit en resultaten wordt bedoeld inzicht in de mate waarin kwaliteitsafspraken worden nageleefd en inzicht in de daadwerkelijke resultaten die de Wmo oplevert. De rekenkamer spreekt in dit onderzoek geen oordeel uit over de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo en voert daarom ook zelf geen ervaringsonderzoek uit onder cliënten.
- Het onderzoek gaat uitdrukkelijk niet over het functioneren van de uitvoering van Wmo-toezicht. Dit is een wettelijke taak die door de gemeente Lansingerland is belegd bij de GGD Haaglanden en is gericht op het voldoen aan wet- en regelgeving. De GGD verricht preventief onderzoek, signaalonderzoek en onderzoekt calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen. De invulling van de toezichtsrol door de GGD Haaglanden valt buiten de scope van het onderzoek. Wel wordt er gekeken hoe de gemeente omgaat met signalen die door de toezichthouder worden afgegeven en hoe de kwaliteitsstandaarden van de GGD Haaglanden worden toegepast.

1-4 aanpak

In het kader van het onderzoek heeft de rekenkamer beleidsstukken, gemeentelijke en externe rapportages, contracten, aanbestedingsdocumenten en verantwoordingsdocumenten bekeken. Ook heeft de rekenkamer gekeken naar de kwaliteit van de operationalisering van doelen, contracten geëvalueerd en interviews gehouden met betrokkenen. Meer informatie over de uitvoering van het onderzoek is te vinden in bijlage 1.

1-5 leeswijzer

In hoofdstuk 2 van de nota van bevindingen wordt het landelijk beleid en de lokale inrichting van de Wmo besproken, evenals de verantwoordelijkheid die de gemeente draagt met betrekking tot het zicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo-voorzieningen. In hoofdstuk 3 worden de kwaliteitsafspraken binnen de gemeente Lansingerland besproken. In hoofdstuk 4 komt het zicht van de gemeente Lansingerland op de uitvoering van de Wmo-voorzieningen aan bod. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het zicht van de gemeente op de resultaten. Ten slotte wordt in hoofdstuk 6 de informatievoorziening aan de raad besproken.



2 context

2-1 inleiding

Om de nota van bevindingen in perspectief te kunnen plaatsen, beschrijft dit hoofdstuk de kaders en inrichting van de Wmo op landelijk en lokaal niveau. Er wordt ingegaan op de verantwoordelijkheden, taken en doelstellingen van de Wmo. Allereerst beschrijft paragraaf 2.2 het landelijke beleid en de ontwikkelingen hierop. Paragraaf 2.3 beschrijft de lokale inrichting en uitvoering van de Wmo in Lansingerland en paragraaf 2.4 beschrijft de gemeentelijke verantwoordelijkheid van toezicht en kwaliteitsverantwoordelijkheid binnen de Wmo.

2-2 landelijk beleid en ontwikkelingen

2-2-1 decentralisaties sociaal domein

Met de invoering van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet in 2015, is een groot aantal verantwoordelijkheden binnen het sociaal domein verlegd van het rijk of de provincie naar de gemeenten. Het idee was dat gemeente dicht bij de inwoners stonden en daarmee sneller problemen zouden signaleren.

2-2-2 uitgangspunten en verantwoordelijkheden

De Wmo 2015 verplicht gemeenten om burgers die niet zelfredzaam zijn te ondersteunen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de samenleving.⁸

Hoewel de Wmo 2015 op een aantal punten afwijkt van de Wmo 2007, blijven de uitgangspunten ongewijzigd. Een belangrijke wijziging ten opzichte van de Wmo 2007 is dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben gekregen voor een groter aantal vormen van ondersteuning. Waar zij onder de Wmo 2007 nog enkel verantwoordelijk waren voor het bieden van hulp bij huishouden, hulpmiddelen en diensten en maatschappelijke opvang, zijn daar per 2015 ook taken bijgekomen voor begeleiding, persoonlijke verzorging, dagbesteding en beschermd wonen. In vergelijking met de Wmo 2007, legt de Wmo 2015 ook meer nadruk op de begrippen 'zelfredzaamheid' en 'participatie'. Dit betekent dat inwoners eerst zoveel mogelijk zelf dienen te regelen, eventueel met behulp van hun sociale netwerk, voordat zij aanspraak maken op ondersteuning vanuit de gemeente.⁹

⁸ Rijksoverheid. *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Verkregen op 26 januari 2025 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

⁹ Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den berg, E., 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018; Van Houten, G., Tuynman, M., & Gilsing, R., 'De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, augustus 2008.

2-2-3 maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

Vanuit de Wmo 2015 worden algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen aangeboden¹⁰. Algemene voorzieningen zijn voor alle inwoners toegankelijk, zonder dat een onderzoek naar de hulpvraag van een inwoner nodig is. Voorbeelden van algemene voorzieningen zijn een maaltijdvoorziening, sociaal vervoer, informele buurtzorg, sociaal-culturele voorzieningen of een klussendienst. Ook kunnen algemene voorzieningen in meer algemene zin betrekking hebben op de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen en voorlichting. Het verschilt per gemeente welke algemene voorzieningen worden aangeboden. In de Wmo 2015 wordt nog meer dan onder de Wmo 2007 ingezet op lichte vormen van ondersteuning. Daarom worden gemeenten onder de Wmo 2015 aangespoord om sterk in te zetten op de ontwikkeling en gebruik van dit soort algemene voorzieningen.¹¹

Maatwerkvoorzieningen zijn vormen van ondersteuning die zijn afgestemd op de individuele omstandigheden en mogelijkheden van de aanvrager.¹² Voorbeelden van dit soort voorzieningen zijn hulp bij huishouden (bijvoorbeeld schoonmaken), hulpmiddelen (bijvoorbeeld een scootmobiel), woningaanpassingen (bijvoorbeeld een traplift) of dagbesteding.¹³ Maatwerkvoorzieningen worden pas ingezet als blijkt dat de eigen mogelijkheden van inwoners en hun sociale netwerk of algemene voorzieningen onvoldoende ondersteuning bieden. Voorafgaand aan het toekennen van een maatwerkvoorziening door de gemeente dient dan ook een onderzoek naar de hulpvraag en omstandigheden van de aanvrager te worden uitgevoerd. Dit onderzoek moet ervoor zorgen dat met de geboden ondersteuning via een maatwerkvoorziening daadwerkelijk 'maatwerk' wordt geleverd.¹⁴

2-2-4 zorg in natura of persoonsgebonden budget (pgb)

Na een beschikking van de gemeente vanuit de Wmo zijn er twee opties om ondersteuning te ontvangen: via zorg in natura of via pgb. Bij zorg in natura krijgt een inwoner ondersteuning via een aanbieder die door de gemeente is gecontracteerd. Vaak is het mogelijk om een voorkeursaanbieder te kiezen. De administratie, facturatie en afspraken over kwaliteit worden door de gemeente geregeld.

Bij een persoonsgebonden budget (pgb) koopt de ontvanger zelf ondersteuning in, sluit de ontvanger zelf contracten af met de aanbieder en stuurt de ontvanger zelf de hulpverleners aan. Het regelen van ondersteuning via een pgb kent enkele

¹⁰ Rijksoverheid. *Wet maatschappelijke ondersteuning*. Verkregen op 26 januari 2025 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

¹¹ Tweede Kamer, 'Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Memorie van toelichting', vergaderjaar 2013/2014, 33841, nr. 3: p. 35; Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den berg, E., 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018.

¹² Tweede Kamer, 'Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Memorie van toelichting', vergaderjaar 2013/2014, 33841, nr. 3: p. 35.

¹³ Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den berg, E., 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018; Van Houten, G., Tuynman, M., & Gilsing, R., 'De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, augustus 2008.

¹⁴ Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den berg, E., 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018; Van Houten, G., Tuynman, M., & Gilsing, R., 'De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, augustus 2008.

voorwaarden. Zo moet een ontvanger 'pgb-vaardig' zijn¹⁵ en moet gemotiveerd worden waarom zorg in natura niet geschikt is.¹⁶

2-3 lokale inrichting en uitvoering van de Wmo

2-3-1 vrije beleidsruimte voor gemeenten

De Wmo 2015 is een kaderwet. Dit houdt in dat de wet alleen de grenzen en uitgangspunten van het beleid aangeeft. Binnen de Wmo 2015 hebben gemeenten dan ook de vrijheid om het lokale beleid zelf in te vullen, zolang aan de wetgeving en richtlijnen wordt voldaan. Die beleidsruimte kunnen gemeenten gebruiken om het beleid af te stemmen op de lokale situatie en behoeften.¹⁷ In deze paragraaf wordt het voor dit onderzoek relevante lokale beleid van de gemeente Lansingerland kort toegelicht.

2-3-2 beleidsstructuur sociaal domein gemeente Lansingerland

Het Wmo-beleid van de gemeente Lansingerland was vastgelegd in een breder beleidsplan voor het gehele sociaal domein. Dit beleidsplan 'Versterken van veerkracht' richtte zich op preventie en ondersteuning op individueel niveau in de vorm van maatwerkvoorzieningen vanuit de Jeugdwet, Participatiewet en Wmo 2015. Het beleidsplan liep tot 2022 en is sindsdien niet geactualiseerd.¹⁸

In 2023 is de Samenlevingsvisie gepresenteerd. Dit document bouwt voort op 'Versterken van veerkracht', maar verbreedt de blik van preventie en ondersteuning op individueel niveau naar de samenleving in zijn geheel. Het legt de nadruk op de "samenleving als vangnet".¹⁹ De Samenlevingsvisie is niet bedoeld als nieuw beleidsplan, maar als kompas en afwegingskader voor nieuw beleid in het sociaal domein.

Aan Versterken van Veerkracht en de Samenlevingsvisie ligt de Lansingerlandse Standaard ten grondslag. De Lansingerlandse Standaard bestaat uit vier elementen:

- 1 samen bouwen aan de samenleving;
- 2 de touwtjes zelf in handen;
- 3 op tijd erbij;
- 4 passende hulp en ondersteuning.

nieuw (doelgroepgericht) beleid

Vanuit de 'Samenlevingsvisie' zijn drie nieuwe beleidstukken opgesteld. Ook deze beleidsstukken richten zich op het gehele sociaal beleid, maar elk stuk richt zich op één specifieke doelgroep: Het gaat om de volgende beleidsstukken:

- Kansrijk opgroeien (gericht op jongeren);
- Grip op het leven (gericht op volwassenen);
- Vitaal en waardig ouder worden (gericht op ouderen).

¹⁵ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, '10 punten pgb-vaardigheid'.

¹⁶ Rijksoverheid. Wet maatschappelijke ondersteuning. Verkregen op 26 januari 2025 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

¹⁷ Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den Berg, E., 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018; Van Houten, G., Tuynman, M., & Gilsing, R., 'De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, augustus 2008.

¹⁸ Gemeente Lansingerland, Versterken van veerkracht, 2018.

¹⁹ Gemeente Lansingerland, Samenlevingsvisie Lansingerland, 2023, 16.

De beleidsplannen Kansrijk opgroeien en Vitaal en waardig ouder worden zijn in februari 2025 vastgesteld door de raad.²⁰ Voor het beleidsplan Grip op het leven is in 2025 een uitgangspuntennotitie gepresenteerd. Dit plan moet in september 2025 vastgesteld worden.²¹

verordening en beleidsregels

De gemeente Lansingerland heeft naast de beleidsplannen een ‘Verordening sociaal domein’ met bijbehorende beleidsregels. In de verordening is de toegang tot alle ondersteuning in het sociaal domein uitgewerkt. Er is een specifieke paragraaf opgenomen met betrekking tot de maatschappelijke ondersteuning waarin de procedure en kwaliteitseisen van de ondersteuning zijn opgenomen en de voorwaarden die gelden voor de verschillende maatwerkvoorzieningen. In de beleidsregels zijn de maatwerkvoorzieningen verder uitgewerkt en wordt ingegaan op de beoogde resultaten, het afwegingskader en de wijze van verstrekken.²²

In onderstaand overzicht is de beleidsstructuur op gestructureerde wijze weergegeven.

Figuur 2-1 Beleidsstructuur gemeente Lansingerland



2-3-3 toegang tot Wmo-voorzieningen

De algemene Wmo-voorzieningen van de gemeente Lansingerland zijn rechtstreeks toegankelijk zonder voorafgaand onderzoek. De toegang tot maatwerkvoorzieningen is in de gemeente Lansingerland geregeld via het zogenaamde toegangsmodel.²³ Het

²⁰ <https://lansingerland.bestuurlijkeinformatie.nl/Reports/Document/3582c584-bcb7-46ec-94aa-7261f4d5ba9a?documentId=9c3d8d58-d229-45e4-8be4-20017370411d>

²¹ Toevoeging vanuit ambtelijk wederhoor.

²² Gemeente Lansingerland, "Verordening Sociaal Domein gemeente Lansingerland 2023," <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR738776/>.

²³ Gemeente Lansingerland, "Verordening Sociaal Domein."

toegangsmodel houdt in dat inwoners hun hulpvraag vormvrij kunnen stellen bij de gemeente of één van de aangewezen toegangspartijen. Toegangspartijen zijn organisaties die via een subsidie de opdracht hebben gekregen om specifieke inwoners door te verwijzen naar ondersteuning. De toegangspartijen die deze opdracht hebben gekregen zijn het Centrum Jeugd & Gezin (gericht op gezinnen met kinderen), Stichting Kwadraad (gericht op volwassenen) en Welzijn Lansingerland (gericht op ouderen).

De toegangspartijen verwijzen inwoners door met behulp van een ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan staat de hulpvraag, bijbehorende knelpunten en mogelijke oplossingen waar de inwoners gebruik van kan maken. Wmo-voorzieningen zijn hier onderdeel van. Het ondersteuningsplan wordt voor akkoord naar de cliënten gestuurd en het ondertekende ondersteuningsplan gaat vervolgens naar de gemeente. De rest van het proces loopt via de gemeente. Het is ook mogelijk om het gehele proces met de gemeente te doorlopen.²⁴

Een aanvraag is nodig om een beschikking voor een maatwerkvoorziening te krijgen. Inwoners kunnen voorzieningen aanvragen via de daarvoor bestemde formulieren. Inwoners kunnen hier hulp bij krijgen van Stichting Kwadraad en Stichting Mee. Stichting Mee is een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een Wmo-consulent van de gemeente bepaald binnen een termijn van acht weken na ontvangst van de aanvraag of de maatwerkvoorziening wordt afgegeven. Daarnaast is er een spoedprocedure mogelijk. De gemeente bepaalt naar welke aanbieder een inwoner wordt doorverwezen voor ondersteuning. Als er meerdere aanbieders zijn dan is de voorkeur van de inwoner leidend., Wanneer een inwoners zorg in natura wil, moet het wel een gecontracteerde aanbieder zijn.²⁵

2-3-4 maatwerkvoorzieningen en contractvormen

De gemeente Lansingerland biedt volgens haar beleidsregels de volgende maatwerkvoorzieningen aan:

- Begeleiding;
- Hulp bij huishouden;
- Kortdurend verblijf;
- Vervoersvoorzieningen;
- Woonvoorzieningen;
- Hulpmiddelen²⁶

begeleiding: individuele begeleiding, dagbesteding en begeleiding mantelzorger

De gemeente biedt drie vormen van begeleiding: individuele begeleiding, dagbesteding en begeleiding mantelzorger. Individuele begeleiding is één op één hulp voor het verkrijgen van structuur, orde en regelmaat in het leven. Dagbesteding wordt ook wel ‘begeleiding groep’ genoemd. Het betreft creatieve, educatieve en bewegingsactiviteiten die worden aangeboden onder een gestructureerd programma bedoeld voor volwassenen met een gering arbeidsvermogen, ouderen in isolement of met regieverlies en personen van wie de mantelzorgers overbelast dreigen te raken. Begeleiding mantelzorger kan worden ingezet ter ontlasting van de (dreigend) overbelaste mantelzorger. Voor alle vormen van begeleiding geldt dat de duur van de

²⁴ Gemeente Lansingerland, “Verordening Sociaal Domein.”

²⁵ Gemeente Lansingerland, “Verordening Sociaal Domein”, tabel 2: contract Wmo-maatwerkvoorzieningen

²⁶ Gemeente Lansingerland, “Beleidsregels Sociaal Domein Lansingerland 2025”, CVDR692055, <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR692055/4>.

begeleiding wordt bepaald door het te verwachten resultaat. Het te verwachten resultaat wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. Begeleiding mantelzorger is een apart contract.

hulp bij huishouden

Inwoners krijgen hulp bij het huishouden in aanvulling op wat zij zelf kunnen doen of zelf kunnen regelen in de eigen sociale omgeving. Het gaat om ondersteuning bij het schoon en leefbaar houden van de elementaire gebruiksruimtes in het huis, zoals woonkamer, slaapkamer, keuken en sanitaire voorzieningen.

kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf is bedoeld voor mensen die toezicht nodig hebben. Bijvoorbeeld als er valgevaar is of als de inwoner zelf niet in staat is hulp in te schakelen als dat nodig is of omdat er ernstige gedragsproblemen zijn. Het kan ook gaan om constante zorg of zorg op ongeregelde tijdstippen, bijvoorbeeld voor iemand met een ernstige hartaandoening of dementie. Bij kortdurend verblijf logeert iemand (maximaal 72 uur per week) in een intramurale instelling.

vervoersvoorzieningen

Als een inwoner niet in staat is om op eigen gelegenheid naar de dagbesteding te gaan, maakt het vervoer van huis naar de dagbestedingslocatie deel uit van de maatwerkvoorziening. Op eigen gelegenheid is lopend, met eigen vervoermiddel, meereizend met iemand anders of met het openbaar vervoer. Als de aanbieder van de dagbesteding niet in staat is om te voorzien in het vervoer van huis naar de dagbestedingslocatie, verstrekt de gemeente hiervoor als aanvullende voorziening vervoer. Onder vervoersvoorzieningen valt ook collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) met het doel om mensen te ondersteunen die niet zelfstandig bestemmingen buiten de deur kunnen bereiken. Ook scootmobielen en aangepaste fietsen worden als vervoersvoorzieningen verstrekt.

woonvoorzieningen

Woningaanpassingen hebben als doel om normaal gebruik van de eigen woning van de cliënt mogelijk te maken. Onder normaal gebruik wordt verstaan dat de elementaire woonfuncties mogelijk moeten zijn: slapen, lichaamsreiniging, toiletgang, het bereiden en consumeren van voedsel en het zich verplaatsen in de woning. Voor kinderen komt daarbij het veilig kunnen spelen in de woning.

hulpmiddelen

De gemeente biedt hulpmiddelen aan in de vorm van rolstoelen. Het selecteren van een rolstoel is maatwerk; de gekozen rolstoel moet passen bij de gebruiker. De gebruiker moet er goed mee overweg kunnen en de rolstoel moet bruikbaar zijn in de omgeving waar de gebruiker woont en voor de activiteiten die de gebruiker wil ondernemen.

Doordecentralisatie van Beschermd Wonen binnen de Wmo

Beschermd wonen is een vorm van wonen onder begeleiding. Het is voor mensen met psychische of psychosociale problemen²⁷. Sinds de decentralisatie zijn gemeenten verantwoordelijk voor de

²⁷ Vereniging van Nederlandse Gemeenten, "Woonplaatsbeginsel Beschermd Wonen," geraadpleegd op 25 mei 2025, <https://vng.nl/artikelen/woonplaatsbeginsel-beschermd-wonen>.

toegang. De uitvoering wordt gedaan door 43 centrumgemeenten. Vanaf 1 januari 2022 zouden alle gemeenten in Nederland verantwoordelijk worden voor het bieden van deze voorziening en zouden de budgetten worden gedecentraliseerd. Inmiddels is de streefdatum 1 januari 2026²⁸. Ook deze datum lijkt niet gehaald te worden. De gemeente Lansingerland heeft deze voorziening voor haar inwoners geregeld via de Gemeente Rotterdam, dit maakt daarom geen onderdeel uit van dit onderzoek.

contractvormen maatwerkvoorzieningen

De maatwerkvoorzieningen van de gemeente Lansingerland worden niet uitgevoerd door de gemeente zelf, maar door gecontracteerde bedrijven. Voor de maatwerkvoorzieningen zijn verschillende type contracten opgesteld die met de bedrijven worden gesloten. In de onderstaande tabel (2-1) is het type contract per maatwerkvoorziening opgenomen²⁹.

tabel 2-1: contracten Wmo-maatwerkvoorzieningen

voorziening	door	type contract
individuele begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf	Toekomst Sociaal Domein	open house
hulp bij huishouden	Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp	open house
begeleiding mantelzorger	Lansingerland	open house
vervoer	Lansingerland	contract één aanbieder
hulpmiddelen	Lansingerland	contract één aanbieder
trapliften	Lansingerland	contract één aanbieder
woningaanpassingen (exclusief trapliften)	Lansingerland	op basis van offerte

De gemeente heeft de voorziening individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf gezamenlijk ingekocht met de gemeenten Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg en Wassenaar en voert dit uit onder de naam 'Toekomst Sociaal Domein'. Hulp bij huishouden heeft de gemeente ingekocht en voert ze uit met de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De rest van de voorzieningen koopt de gemeente zelfstandig in en voert ze alleen uit.

De overeenkomsten voor het leveren van individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, hulp bij huishouden en begeleiding mantelzorgers betreffen een zogenoemd 'open house contract'. Een open house contract houdt in dat de gemeente een contract met standaardvoorwaarden opstelt en zelf geen selectie maakt van aanbieders die gecontracteerd worden. Aanbieders mogen zich inschrijven op het gemeentelijk contract als zij voldoen aan de voorwaarden.

Voor vervoer en hulpmiddelen heeft de gemeente één aanbieder gecontracteerd. Voor woningaanpassingen zoekt de gemeente telkens een leverancier die de aanpassingen het beste kan uitvoeren. Dit gebeurt op basis van offerteaanvragen. Voor trapliften is er wel een contract gesloten met één partij.

²⁸ Vereniging van Nederlandse Gemeenten, "Invoering woonplaatsbeginsel BW in 2025 niet meer mogelijk," geraadpleegd op 17 juni 2025, <https://vng.nl/nieuws/invoering-woonplaatsbeginsel-bw-in-2025-niet-meer-mogelijk>.

²⁹ De namen van de contracten wijken enigszins af van de benamingen de beleidsregels, maar komen inhoudelijk grotendeels overeen.

2-4 toezicht en kwaliteitsverantwoordelijkheid binnen de Wmo

2-4-1 de gemeentelijke kwaliteitsverantwoordelijkheid

Sinds de decentralisatie in 2015 zijn gemeenten ook verantwoordelijk voor het toezicht op de Wmo.³⁰ Het gaat hierbij om regels uit de Wmo 2015, gemeentelijke verordeningen en nadere (gemeente-specifieke) regels.³¹ Gemeenten zijn, volgens de Wmo 2015, verplicht om in hun verordening vast te leggen welke eisen zij stellen aan de kwaliteit van voorzieningen. In de memorie van toelichting op de Wmo 2015 schrijft de wetgever dat er verwacht wordt dat gemeenten het kwaliteitsbeleid binnen de Wmo verder uitwerken.

2-4-2 wettelijk Wmo-toezicht

Toezicht op de Wmo valt uiteen in twee onderdelen: toezicht op rechtmatigheid en fraudebestrijding en toezicht op naleving van de kwaliteitseisen. Het is aan gemeenten om dit toezicht in te richten. Ongeveer de helft van de gemeenten kiest ervoor om toezicht op de Wmo uit te besteden aan de gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD).³²

2-4-3 gemeentelijke zicht op kwaliteit

Naast het Wmo-toezicht door de GGD, willen gemeenten ook zelf zicht houden op de uitvoering en kwaliteit van de Wmo. Dit draagt bij aan beter beleid en betere aansluiting van beleid op de uitvoering. Dit wordt binnen iedere gemeente op een eigen manier ingericht.

³⁰ Rijksoverheid, "Wmo", artikel 6.1

³¹ VNG, "handreiking Wmo-toezicht."

³² Inspectie Gezondheid en Jeugd, rapport Wmo-toezicht 2023 via <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2024/10/16/wmo-toezicht-2023>

3 kwaliteitsafspraken en kaders

3-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kaders en kwaliteitsafspraken die zijn gemaakt door de gemeente Lansingerland met aanbieders van Wmo-voorzieningen. De volgende onderzoeksvraag komt aan de orde:

- *In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken gemaakt in de verordening of contracten met aanbieders van Wmo-voorzieningen?*

Voor de beantwoording van de deelvraag zijn in de onderstaande tabel normen opgenomen. Per norm is opgenomen in welke paragraaf de bevindingen behorende bij de betreffende norm staan.

tabel 3-1: normen

Norm	Paragraaf
In de verordening zijn algemene kwaliteitseisen gesteld aan de uitvoering van de Wmo.	3-2
In contracten en overeenkomsten worden verwachtingen helder gemaakt, zijn duidelijke kwaliteitsafspraken gemaakt en wordt beschreven hoe hierover verantwoording wordt afgelegd aan de gemeente.	3-3

3-2 algemeen kwaliteitskader

3-2-1 wettelijke kwaliteitseisen voor aanbieders

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is opgenomen dat de uitvoering van voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet zijn. Daarnaast zijn er in de wet vereisten opgenomen over klachtenregelingen, calamiteitenmeldingen, het afgeven van een verklaring omtrent gedrag voor beroepskrachten en privacy. Deze eisen moeten door de gemeente worden opgenomen in overeenkomsten.³³

De wetten die de Nederlandse overheid heeft opgesteld voor zorgaanbieders (zoals de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wet medezeggenschap zorginstellingen en de Wet toetreding zorgaanbieders) zijn niet van toepassing op uitvoerders van Wmo voorzieningen, die een overeenkomst hebben met de gemeente. Dit maakt dat er slechts een beperkt landelijk wettelijk kader bestaat voor de kwaliteitseisen voor aanbieders van Wmo-voorzieningen.

³³ Rijksoverheid, "Wmo 2015."

3-2-2 kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning door de gemeente

Volgens de Wmo 2015 is het aan gemeenten om aanvullende kwaliteitseisen te stellen aan aanbieders van Wmo-voorzieningen. In de Verordening Sociaal Domein gemeente Lansingerland 2023 zijn kwaliteitseisen opgenomen voor maatschappelijke ondersteuning.³⁴ Er moet binnen de gehele Wmo aan de volgende eisen worden voldaan:

- 1 Voldoende deskundigheid bij ondersteuningsverleners;
- 2 Afstemming van de ondersteuning op de persoonlijke situatie van de inwoner;
- 3 Afstemming van de ondersteuning op andere vormen van zorg en hulp; en
- 4 Handelen in overeenstemming met de professionele standaard door ondersteuningsverleners tijdens hun werkzaamheden.

De gemeente heeft daarnaast in de verordening opgenomen dat er aanvullende eisen gesteld kunnen worden aan de kwaliteit van voorzieningen³⁵. Voor de kwaliteitseisen op begeleiding, dagbesteding en hulp bij het huishouden, worden in ieder geval de kwaliteitseisen van GGD Haaglanden gehanteerd.

kwaliteitseisen van de GGD Haaglanden

Er zijn op zeven onderdelen uitgebreide kwaliteitseisen vastgelegd in de Kwaliteitsstandaard Toezicht Kwaliteit Wmo.³⁶ De zeven onderdelen zijn:

- 1 Veiligheid: een veilige uitvoering
- 2 Doeltreffendheid: de ondersteuning is doeltreffend
- 3 Doelmatigheid: de ondersteuning is doelmatig
- 4 Cliëntgericht: bij de ondersteuning staat de cliënt centraal
- 5 Afstemming: de ondersteuning is afgestemd op de vraag van de cliënt en de draagkracht van zijn netwerk
- 6 Overeenstemming: de voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op organisatie/de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard
- 7 Respect: respect voor de rechten van de cliënt

3-2-3 het opstellen van kwaliteitsafspraken

De verantwoordelijkheid voor het opstellen van nieuwe contracten, aanbestedingen en kwaliteitseisen is belegd bij de beleidsmedewerker (als contracteigenaar) en de inkoper³⁷. De ervaringen met eerdere contracten en overeenkomsten wordt relatief laat in het proces, door de contractmanager ingebracht. Voor het opstellen van kwaliteitsafspraken wordt in sommige gevallen ook gebruik gemaakt van een marktconsultatie. Op deze manier wordt nagestreefd dat de kwaliteitseisen aansluiten bij de praktijk. Zo is bijvoorbeeld het tarief voor mantelzorgbegeleiding op deze wijze totstandgekomen³⁸.

³⁴ Rijksoverheid, "Wmo 2015."

³⁵ Gemeente Lansingerland, "Verordening Sociaal Domein."

³⁶ GGD Haaglanden, "Kwaliteitseisen GGD Haaglanden."

³⁷ Interview ambtenaar

³⁸ Gemeente Lansingerland. Aanmeldingsdocument open house procedure "Begeleiding mantelzorg". 12 juni 2024.

3-3 kwaliteitsafspraken met aanbieders van maatwerkvoorzieningen

De afspraken met aanbieders kunnen in vier categorieën worden ingedeeld. Deze indeling is gebaseerd op eerder uitgevoerd onderzoek door de Rekenkamer Amsterdam.³⁹ In deze indeling wordt onderscheid gemaakt tussen formele contractvoorwaarden (zoals leveringseisen of aanbestedingsvoorwaarden), afspraken over financiën, voorwaarden aan de kwaliteit van de dienstverlening en overige contractonderdelen. Een deel van deze eisen wordt vooral bij de start van het contract, of bij toetsing van de criteria voor toelating, getoetst terwijl andere contracteisen doorlopend gemonitord en getoetst dienen te worden. In het vervolg van deze paragraaf worden de belangrijkste contractvoorwaarden en -afspraken nader toegelicht. De nummers in de tabel (bijvoorbeeld 3.2 of 4.1) worden benut om in de tekst naartoe terug te verwijzen.

Tabel 3-2: Afspraken tussen gemeente en aanbieders

1. Beschrijving van product en proces	2. Financiering en facturatie	3. Kwaliteit ondersteuning	4. Overige formele contactonderdelen
1.1 Selectiecriteria en procedure	2.1 Tarieven	3.1 Continuïteit en eisen aan contacten met cliënt	4.1 Communicatie en informatievoorziening aan de gemeente
1.2 Levering	2.2 Facturatie en financiële verantwoording	3.2 Acceptatieplicht	4.2 Gevolgen van niet-nakomen afspraken
1.3 Aanpassing en contractduur	2.3 Social Return on Investment (SROI)	3.3 Doorlooptijd start ondersteuning	4.3 Privacy en gegevensbescherming
1.4 Technische geschiktheidseisen	2.4 Economische en financiële geschiktheidseisen	3.4 Monitoring en verantwoording	4.4 Aansprakelijkheid
		3.5 Toezicht, evaluatie en verbeterplannen	4.5 Conflict- en wijzigingsbeheer
		3.6 Functie-eisen en certificering voor personeel en bedrijf	
		3.7 Klachtenregeling	

3-3-1 afspraken in alle overeenkomsten

Voor alle onderzochte overeenkomsten geldt dat de wettelijke kaders uit de Wmo 2015 zijn uitgewerkt en opgenomen. Daarnaast zijn er enkele voorwaarden en afspraken die in alle overeenkomsten of aanbestedingen terugkomen. Hieronder worden de overkoepelende afspraken toegelicht.

³⁹ Rekenkamer Amsterdam, Onderzoeksrapport Wmo-hulpmiddelen, 7 mei 2025,
<https://www.rekenkamer.amsterdam.nl/documenten/onderzoeksrapport-wmo-hulpmiddelen/>.

beschrijving van product en proces

Het is een wettelijke plicht om in een aanbestedingsprocedure enkele zakelijke, niet-zorginhoudelijke eisen te stellen. Zo worden in elke aanbesteding enkele technische geschiktheidseisen verplicht gesteld (1.4) zoals een inschrijving bij de Kamer van Koophandel, een ingevulde concernverklaring en een ingevuld Uniform Aanbestedingsdocument.

financiering en facturatie

De gemeente Lansingerland heeft in alle overeenkomsten een verplichting tot Social Return on Investment (2.3) opgenomen. De gemeente hanteert, zoals veel gemeenten, een bouwblokkenmethode om de SROI-waarde te bepalen. Bij niet voldoen aan deze verplichting kan er een boete worden opgelegd.

wat is Social Return on Investment (SROI)

Social Return On Investment (SROI) is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Gemeenten vragen partijen die diensten leveren voor de gemeente om een deel van de opdrachtwaarde te besteden aan projecten die hieraan bijdragen. Bijvoorbeeld door een deel van het project te laten uitvoeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar ook het doneren van gebruiksgoederen of het opleiden van stagiaires.

De gemeente vraagt in alle aanbestedingen een verklaring betalingsgedrag afgegeven door de Belastingdienst en stelt financiële eisen om de gezondheid van de inschrijver te toetsen (2.4). Dit varieert per aanbesteding van het overleggen van een jaarrekening of een jaarverslag tot een toets op enkele economische indicatoren.

kwaliteit ondersteuning

In alle aanbestedingen stelt de gemeente een klachtenregeling (3.7) verplicht. De aanbidders moeten de cliënten wijzen op de mogelijkheid om klachten in te dienen.

Uit gesprekken blijkt dat de gemeente relatief weinig, in vergelijking met andere gemeenten, eisen stelt aan de monitoring en rapportage van resultaten of tevredenheid van cliënten. Dit wordt bevestigd in de overeenkomsten. Er zijn weinig afspraken gemaakt over monitoring en het aanleveren van documentatie.

overige formele contractonderdelen

De gemeente stelt in alle aanbestedingen een vorm van verwerkingsovereenkomst of andere privacywaarborgen en deelname aan een berichtensysteem verplicht (4.3). Daarnaast stelt de gemeente eisen aan (de hoogte van) de aansprakelijkheidsverzekering van de inschrijver (4.4).

3-3-2 individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf

Voor de aanbesteding van 'begeleiding verzorging' werkt de gemeente Lansingerland samen met drie andere gemeenten. De beleidsvisie van de gemeenten op het gebied van Wmo, gericht op normaliseren en het versterken van zelfredzaamheid, komt terug in de aanbestedingsdocumenten.

beschrijving van product en proces

De samenwerkende gemeenten (Toekomst Sociaal Domein, hierna 'de gemeenten') hebben gekozen voor een open house procedure voor deze ondersteuningsvorm. De

ondersteuningsvorm is divers, deze wordt hieronder nader toegelicht. Aanbieders kunnen zich aanmelden via een aanmeldingsdocument⁴⁰ (1.1). In het aanmeldingsdocument staat de opdracht omschreven en de voorwaarden voor toelating. Voor alle aanbieders gelden daarom dezelfde kwaliteitseisen. De eisen zijn vastgelegd in een programma van eisen. Het programma van eisen heeft een knock-out karakter: het niet voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting.

De overeenkomst wordt gesloten voor 6 jaar en kan telkens met twee jaar worden verlengd (1.3). Hier is geen maximum aantal jaar aan verbonden. De gemeenten hebben het recht om de producten en diensten gedurende de looptijd te wijzigen qua inhoud, tariefstelling, voorwaarden en eisen.

financiering en facturatie

De tarieven (2.1) die gehanteerd worden voor deze ondersteuning worden door de gemeenten vastgesteld. Deze mogen ook tussentijds worden aangepast, binnen bepaalde kaders. Daarnaast is er een jaarlijkse indexatievoet opgenomen. Facturatie vindt plaats op basis van declaraties achteraf. (2.2)

kwaliteit ondersteuning

De gemeenten hebben een Programma van Eisen⁴¹ opgesteld met daarin inhoudelijke eisen aan de kwaliteit van de geleverde ondersteuning. Daarnaast is er een productcatalogus⁴² opgesteld met daarin specifieke kwaliteitseisen voor verschillende type ondersteuning. Hieronder worden eerst de algemene kwaliteitseisen beschreven.

De inschrijvende diensten hebben een acceptatieplicht (3.2) en de hulpverlening moet binnen 10 dagen na opdrachtverstrekking worden gestart (3.3). Na de start van de dienstverlening moet er binnen een maand na de intake een zorgplan worden opgesteld dat moet worden ingeleverd bij de gemeente. In het Programma van Eisen zijn de voorwaarden opgenomen waaraan dit zorgplan moet voldoen.

In het Programma van Eisen is opgenomen dat de gemeente een rapportagestructuur kan ontwikkelen waaraan de inschrijvende dienst moet meewerken (3.4). Daarnaast wordt de inschrijvende dienst verplicht tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek en een medewerkerstevredenheidsonderzoek (beide minimaal één keer per twee jaar). Bij een lagere score dan een 6 is de inschrijvende dienst verplicht een verbeterplan op te stellen en aan de gemeente te communiceren (3.5).

Het programma van eisen stelt aanvullende voorwaarden aan de competenties van medewerkers (3.6). Er worden eisen gesteld aan de servicegerichtheid van hulpverleners, er wordt een scholingsplan verlangd van de inschrijvende dienst en er is er een VOG-plicht opgenomen. Zo dienen de medewerkers inlevingsvermogen te hebben en respect te tonen ten aanzien van de levensstijl van de cliënt. Daarnaast moet de dienstverlener een scholingsplan hebben ten behoeve van medewerkers.

⁴⁰ Gemeente Lansingerland, Bijlage 2 bij OVK Toekomst Sociaal Domein II: Aanmeldingsdocument Open House, 2025.

⁴¹ Gemeente Lansingerland, Bijlage 3 bij OVK Toekomst Sociaal Domein II: Programma van Eisen, 2025.

⁴² Gemeente Lansingerland, Bijlage 4 bij OVK Toekomst Sociaal Domein II: Productcatalogus, 2025.

Het is voor inschrijvers verplicht een klachten- en privacyregeling op te stellen en deze te overleggen aan de gemeenten (3.7).

Daarnaast zijn er in de Productcatalogus beschrijvingen en specifieke eisen opgenomen van de ondersteuning. Deze productcatalogus is opgedeeld in 10 deelproducten:

- 1 Kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties: kan worden ingezet bij acute probleem- en crisissituaties, ook als de cliënt voor deze crisis behandeld wordt. Deze ondersteuning mag maximaal 6 maanden duren, vindt één-op-één plaats (3.1) en wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal Hbo-niveau (3.6).
- 2 Individuele begeleiding gericht op leren en ontwikkelen: kan worden ingezet als begeleiding bij hulpvragen waarbij gericht op één of meerdere resultaatgebieden gewerkt kan worden. Hierin wordt zelfregie gestimuleerd. De ondersteuning vindt 1:1 plaats en mag voor maximaal 25% uit digitaal contact bestaan (3.1). Het uitvoerend personeel moet voor minimaal 20% Hbo-niveau opgeleid zijn en voor 80% op MBO-niveau 4 (3.6).
- 3 Groepstraining: in combinatie met individuele begeleiding kunnen groepssessies worden ingezet in groepen van maximaal 8 mensen (3.1). De richtlijn is 4-10 sessies van 2 uur.
- 4 Bereik- en Beschikbaarheid: kan worden ingezet als een cliënt in de avond, nacht of weekend een hulpvraag heeft die niet kan wachten tot de volgende werkdag. Dit vindt vooral telefonisch/digitaal plaats (3.1) door hulpverleners met minimaal MBO-niveau 4 (3.6).
- 5 Individuele begeleiding gericht op behouden: kan worden ingezet op de leefsituatie te stabiliseren waarbij er geen uitzicht is op volledige zelfredzaamheid. Dit mag worden uitgevoerd door hulpverleners met minimaal MBO-niveau 3 (3.6).
- 6 Waakvlamcontact: bij zelfredzaamheid, maar onzekerheid in het eigen kunnen, kan deze ondersteuning worden ingezet. Het betreft een vangnet van maximaal 15 uur over de periode van een jaar. Er moeten minimaal 2 contactmomenten per jaar zijn (3.1). Dit mag worden uitgevoerd door hulpverleners met minimaal MBO-niveau 3 (3.6).
- 7 Dagbesteding ontwikkelen: kan worden ingezet als de inwoner onvoldoende in staat is om zelfstandig structuur aan te brengen de dag zinvol in te richten en waarbij de stap naar (vrijwillig) werk nog te groot is. Deze ondersteuning wordt geboden in groepen van maximaal 4-5 per 1fte aan ondersteuning (3.1) met een functiemix van 40% Hbo en 60% MBO (3.6).
- 8 Dagbesteding behouden: kan worden ingezet als de inwoner niet in staat blijft om een dag zinvol in te richten of om de mantelzorger te ontlasten. Dit is een langdurige indicatie met een maximale groepsgrootte van 6 (3.1) met een functiemix van 80% MBO en 20% Hbo (3.6).
- 9 Vervoer: een aparte indicatie om naar de dagbesteding te komen. Dit staat los van Wmo-vervoer.
- 10 Kortdurend verblijf: als een mantelzorger ontlast dient te worden is het mogelijk om kortdurend het werk te laten overnemen door een hulpverlener met minimaal Mbo-niveau (3.6). Dit is een vorm van respijtzorg.

overige formele contractonderdelen

De gemeenten hebben eisen opgenomen over de bereikbaarheid en contacten met de gemeente (4.1). Zo dient er één contactpersoon te zijn voor een inwoner, moet elektronisch berichtenverkeer worden gekoppeld en moet er beveiligd worden gecommuniceerd over cliënten.

Er zijn helder geformuleerde voorwaarden opgenomen op welke basis het contract opgezegd kan worden (4.2). Daarnaast is er een sanctiepakket opgenomen in de

aanbesteding dat de gemeenten kunnen opleggen bij het niet nakomen van eisen en voorwaarden uit de overeenkomst (4.5).

3-3-3 begeleiding mantelzorgers

De ondersteuningsvorm begeleiding mantelzorg wordt door de gemeente Lansingerland aanbesteed.

beschrijving van product en proces

De gemeente Lansingerland koopt via een open houseprocedure mantelzorgbegeleiding in (1.1)⁴³. Deze begeleiding is bedoeld als respijtzorg: tijdelijke overname van zorgtaken om mantelzorgers te ontlasten. De opdracht wordt gegund aan alle aanbieders die voldoen aan de gestelde eisen. Er is dus geen sprake van een gunning op basis van rangorde of score.

De looptijd van de raamovereenkomst is van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2028⁴⁴, met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens 12 maanden (1.3). De gemeente kan tussentijds wijzigingen aanbrengen in de voorwaarden, tarieven of diensten, mits drie maanden vooraf aangekondigd.

financiering en facturatie

De tarieven (2.1) die gehanteerd worden voor deze ondersteuning worden door de gemeenten vastgesteld. Deze mogen ook tussentijds worden aangepast, binnen bepaalde kaders. De tarieven voor mantelzorgbegeleiding zijn lager dan de tarieven voor individuele begeleiding, maar hoger dan bij huishoudelijke ondersteuning. Het tarief is gebaseerd op de marktconsultatie. Daarnaast is er een jaarlijkse indexatievoet opgenomen. Facturatie verloopt via het landelijke berichtenverkeer (VECOZO) en moet voldoen aan het administratieprotocol van de gemeente (2.2). Jaarlijks moet een jaarrekening of jaarverslag worden aangeleverd.

kwaliteit ondersteuning

In de overeenkomsten kunnen aanvullende kwaliteitsafspraken worden opgenomen. In overeenkomsten voor begeleiding mantelzorgers worden standaard de volgende afspraken opgenomen (3.1):

- De aanbieder heeft een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem of, voor kleine organisaties, ene certificaat voor kwaliteitsmanagement (3.6).
- De aanbieder heeft minimaal een jaar ervaring met het bieden van mantelzorgbegeleiding (of een vergelijkbaar product) aan minstens 5 cliënten naar tevredenheid van opdrachtgever en zorgvrager (3.1).
- Er zijn meerdere eisen aan het personeel van de organisatie. Zo moet het personeel onder andere de taal spreken van de zorgvragen en mantelzorgers, affiniteit hebben met de doelgroep en een VOG hebben (3.6, 3.1).

De aanbieder is verplicht om 10 dagen na een opdrachtverstrekking te starten met de hulpverlening. Er is geen acceptatieplicht afgesproken in de overeenkomst, maar aanbieders moeten wachttijden melden. De gemeente informeert cliënten hierover. (3.2).

⁴³ Gemeente Lansingerland, Aanmeldingsdocument open house procedure Begeleiding Mantelzorg, versie 12 juni 2024.

⁴⁴ Gemeente Lansingerland, Overeenkomst uitvoering diensten Wmo 2015 "open house" Begeleiding Mantelzorg, versie 12 juni 2024.

Er zijn geen aanvullende eisen gesteld aan de manier van verantwoording over geleverde diensten door de gemeente in de aanbestedingsdocumenten of overeenkomsten. Ook zijn er geen eisen gesteld aan monitoring of het delen van KPI-gegevens (3.4). Wel stelt de gemeente een verbeterplan verplicht als een toezichthouder daar om vraagt. Het afschrift moet worden toegestuurd aan de gemeente (3.5).

Het is voor inschrijvers verplicht een klachten- en privacyregeling op te stellen en deze te overleggen aan de gemeenten (3.7). Aan de klachtenregeling zijn aanvullende eisen gesteld, bijvoorbeeld over de reactietermijn.

overige formele contractonderdelen

De gemeente heeft geen aanvullende eisen opgenomen over de bereikbaarheid en contacten met de gemeente (4.1). Wel moet er worden ingestemd met de afspraken over berichtenverkeer.

Er zijn helder geformuleerde voorwaarden opgenomen op welke basis het contract opgezegd kan worden door de gemeente en de aanbieder (4.2). Er is geen sanctiepakket opgenomen (4.2).

3-3-4 hulp bij het huishouden

De aanbesteding voor hulp bij het huishouden is uitgevoerd in samenwerking met de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Deze aanbesteding is in 2017 uitgevoerd⁴⁵.

beschrijving van product en proces

De gemeenten Lansingerland en Pijnacker-Nootdorp kopen via een open houseprocedure de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden in op grond van de Wmo 2015⁴⁶ (1.1). De procedure is non-selectief: alle aanbieders die voldoen aan de gestelde eisen en akkoord gaan met de voorwaarden, worden toegelaten tot het systeem. Er is geen sprake van gunning op basis van rangorde of score.

De opdracht betreft het leveren van huishoudelijke ondersteuning aan cliënten die hiervoor in aanmerking komen. De werkzaamheden zijn omschreven in het programma van eisen en omvatten onder andere schoonmaakwerkzaamheden, wasverzorging, boodschappen doen, signalering van veranderingen in de cliëntsituatie, en lichte begeleiding (2.1).

De overeenkomst loopt tot 31 december 2025, met de mogelijkheid tot verlenging met telkens 24 maanden (2.5). De opdrachtgever kan tussentijds wijzigingen doorvoeren in voorwaarden en tarieven, mits drie maanden vooraf aangekondigd. De opdrachtnemer mag dan opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

financiering en facturatie

De tarieven (2.1) die gehanteerd worden voor deze ondersteuning worden door de gemeenten vastgesteld. Deze mogen ook tussentijds worden aangepast, binnen bepaalde kaders. Daarnaast is er een jaarlijkse indexatievoet opgenomen waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen een juridisch tarief (het werkelijke tarief) en een

⁴⁵ Gemeente Lansingerland, Open house Aanmeldingsdocument Hulp bij het Huishouden, versie 1 juli 2024.

⁴⁶ Rijksoverheid, "Wmo 2015."

systeemtariief (een afgerond tarief). Facturatie vindt plaats op basis van declaraties achteraf (2.2).

kwaliteit ondersteuning

Op basis van de aanbestedingsleidraad en de overeenkomsten stelt de gemeente de volgende afspraken:

- Elke aanbieder moet werken met een vaste contactpersoon voor de gemeente en maximaal drie vaste hulpen per cliënt (3.1). De hulp moet binnen 10 werkdagen na opdracht starten.
- Er geldt geen acceptatieplicht, maar aanbieders moeten wachttijden melden. De gemeente informeert cliënten hierover (3.2).
- De doorlooptijd van de ondersteuning is maximaal 10 werkdagen na opdracht. Bij overschrijding moet dit gemeld worden (3.3).
- Er zijn geen specifieke eisen aan monitoring of KPI's, maar aanbieders moeten een verbeterplan aanleveren indien een toezichthouder dit eist. Jaarlijks moet een jaarrekening of jaarverslag worden aangeleverd (3.4).
- Aanbieders moeten beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001, NEN-EN 15224 of HKZ) (3.6). Kleine organisaties mogen een gelijkwaardig systeem hanteren, mits onderbouwd met een externe audit.
- Een klachtenregeling is verplicht (3.7), inclusief ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen en afhandeling binnen 6 weken. De regeling moet beschikbaar zijn voor cliënten.
- Personeel moet voldoen aan de functie-eisen: geen specifieke vooropleiding, maar wel huishoudelijke kennis en materiaalkennis. De hulp moet de Nederlandse taal beheersen, tenzij aan specifieke voorwaarden is voldaan (zoals een buddysysteem en schriftelijk akkoord van de cliënt) (3.6).

overige formele contractonderdelen

De gemeente heeft geen aanvullende eisen opgenomen over de bereikbaarheid en contacten met de gemeente (4.1). Wel moet er worden ingestemd met de afspraken over berichtenverkeer.

Er zijn helder geformuleerde voorwaarden opgenomen op welke basis het contract opgezegd kan worden door de gemeente en de aanbieder (4.2). Er is geen sanctiepakket opgenomen (4.2).

3-3-5 vervoer

Voor de uitvoering van vervoer heeft de gemeente Lansingerland in 2018 een aanbesteding uitgevoerd⁴⁷. Inmiddels is de aanbieder in zijn geheel overgenomen door een andere partij.

beschrijving van product en proces

De voorziening 'Wmo-vervoer' wordt door de gemeente Lansingerland aanbesteed via een Europese openbare procedure (1.1). Inschrijvingen verlopen uitsluitend digitaal via TenderNed. De aanbestedingsleidraad bevat de opdrachtingschrijving en de voorwaarden voor inschrijving.

De aanbieder moet voldoen aan het Programma van Eisen, dat een knock-out karakter heeft: het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting (1.2).

⁴⁷ Gemeente Lansingerland, Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Procedure Wmo vervoer, referentienummer U18.11853 (18 februari 2019).

De overeenkomst wordt gesloten voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid tot drie verlengingen van telkens twaalf maanden (1.3). De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd wijzigingen aan te brengen in de inhoud, tarieven, voorwaarden en eisen.

financiering en facturatie

De tarieven voor het Wmo-vervoer worden vastgesteld op basis van een prijs per beladen kilometer (2.1). Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de NEA-index. De gemeente hanteert een prijsplafond: inschrijfprijzen mogen maximaal 20% afwijken van het gemiddelde inschrijftarief.

Facturatie vindt plaats op basis van werkelijk uitgevoerde ritten (alleen bezette kilometers), achteraf per periode (2.2). Loosritten en niet-uitgevoerde ritten zijn niet declarabel. De opdrachtnemer moet een fraudebestendige administratie bijhouden en per kwartaal managementinformatie aanleveren.

kwaliteit ondersteuning

In de overeenkomsten kunnen nog aanvullende kwaliteitsafspraken worden opgenomen. De gemeente Lansingerland stelt diverse eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening:

- Continuïteit en eisen aan contacten met cliënt (3.1): De opdrachtnemer moet vervoer van deur tot deur aanbieden, zonder overstappen. Chauffeurs begeleiden cliënten van en naar de voordeur en bieden ondersteuning bij in- en uitstappen. Er zijn eisen aan klantvriendelijkheid, taalvaardigheid, rijgedrag en omgang met cliënten. Chauffeurs moeten beschikken over een VOG en een certificaat Levensreddend Handelen.
- Acceptatieplicht (3.2): Er geldt een vervoerplicht voor alle ritten die voldoen aan de gestelde eisen. Ritten mogen niet worden geweigerd, behalve bij uitzonderlijke omstandigheden zoals calamiteiten of overlast.
- Doorlooptijd start ondersteuning (3.3): De dienstverlening start op 1 september 2019. De opdrachtnemer moet vanaf dat moment volledig operationeel zijn.
- Monitoring en verantwoording (3.4): Er zijn geen specifieke KPI's opgenomen, maar de opdrachtnemer moet per kwartaal managementinformatie aanleveren en een jaarlijkse accountantsverklaring overleggen. De gemeente kan tussentijdse controles uitvoeren.
- Toezicht, evaluatie en verbeterplannen (3.5): Bij structurele tekortkomingen kan de gemeente een verbeterplan eisen. Bij herhaaldelijke onderprestatie kan een boete of ontbinding van de overeenkomst volgen.
- Functie-eisen en certificering voor personeel en bedrijf (3.6): De opdrachtnemer moet beschikken over een TX-keurmerk en aantonen dat de CAO Taxivervoer wordt nageleefd. Chauffeurs moeten voldoen aan wettelijke eisen en aanvullende eisen zoals kennis van de regio, omgang met cliënten en veiligheidscodes (zoals Code VVR).
- Klachtenregeling (3.7): De opdrachtnemer moet een klachtenregeling hanteren die voldoet aan eisen van transparantie, onafhankelijkheid en tijdige afhandeling. Kwartaalrapportages over klachten zijn verplicht.

overige formele contractonderdelen

De opdrachtnemer moet bereikbaar zijn voor de gemeente en cliënten. Er moet een centraal telefoonnummer beschikbaar zijn voor ritreserveringen en een apart nummer

voor gemeentelijke medewerkers (4.1). Wel moet er worden ingestemd met de afspraken over berichtenverkeer.

Er zijn helder geformuleerde voorwaarden opgenomen op welke basis het contract opgezegd kan worden door de gemeente en de aanbieder (4.2). De gemeente hanteert een malusregeling bij onderprestatie (bijv. te laat rijden, te veel klachten). Bij herhaaldelijke tekortkomingen kunnen boetes worden opgelegd of de overeenkomst worden ontbonden (4.2). Er is een wachtkamerregeling opgenomen voor het geval de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd.

3-3-6 hulpmiddelen

De gemeente Lansingerland heeft het leveren van hulpmiddelen in het kader van de Wmo aanbesteed aan één partij.

beschrijving van product en proces

De gemeente Lansingerland besteedt de levering, het beheer en onderhoud van Wmo-hulpmiddelen aan via een Europese openbare procedure (1.1)⁴⁸. De opdracht betreft het huren en beheren van circa 800 hulpmiddelen, met een geraamde waarde van 7,5 miljoen euro en een maximale waarde van 9 miljoen euro. De inschrijving verloopt via TenderNed en wordt beoordeeld op basis van uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria.

De opdracht wordt gegund aan één opdrachtnemer en kent een looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens twee jaar (1.3). De gemeente behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd wijzigingen aan te brengen in het beleid, de voorwaarden of het productaanbod. Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst kan een wachtkamerregeling worden toegepast.

financiering en facturatie

De gemeente hanteert een prijsbandbreedte voor de all-in huurprijzen van hulpmiddelen (2.1). De ondergrens is vastgesteld op € 630.000 per jaar en de bovengrens op € 770.000 per jaar. Inschrijvingen buiten deze bandbreedte worden uitgesloten. De prijzen zijn inclusief levering, aanpassingen, onderhoud en administratie. Jaarlijkse indexatie is toegestaan op basis van de OVA en CPI. Facturatie vindt maandelijks plaats via het iWmo-berichtenverkeer (2.2). De opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na afloop van de maand een digitale factuur aan. De gemeente hanteert de zogenaamde middenregeling voor het berekenen van huurtermijnen. Daarnaast moet de opdrachtnemer periodiek managementinformatie aanleveren, waaronder overzichten van leveringen, onderhoud en klachten.

kwaliteit ondersteuning

In de overeenkomsten kunnen nog aanvullende kwaliteitsafspraken worden opgenomen. De gemeente Lansingerland stelt diverse eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening:

- De opdrachtnemer moet zorgen voor een goede bereikbaarheid, duidelijke communicatie en klantgerichte service (3.1). Levering vindt plaats aan huis, inclusief

⁴⁸ Gemeente Lansingerland, Aanbestedingsleidraad Europese openbare procedure Wmo-hulpmiddelen 2025, referentienummer D24-00815 (11 oktober 2024).

instructie, afstelling en een Nederlandstalige handleiding. Bij elektrische hulpmiddelen is rijtraining inbegrepen.

- Er geldt een acceptatieplicht (3.2). Hulpmiddelen moeten geleverd worden na opdracht van de gemeente. Indien een hulpmiddel niet veilig gebruikt kan worden, moet dit direct gemeld worden.
- De doorlooptijd van de ondersteuning is strikt vastgelegd (3.3). Passing moet binnen 5 werkdagen plaatsvinden, levering binnen 15 tot 25 werkdagen afhankelijk van het type hulpmiddel. Bij overschrijding van de levertijd kan een boete worden opgelegd.
- De gemeente verlangt monitoring en verantwoording (3.4) via maandelijkse rapportages en een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van dit onderzoek worden besproken met de gemeente.
- Bij structurele tekortkomingen kan de gemeente een verbeterplan eisen of boetes opleggen (3.5). Overleg tussen gemeente en opdrachtnemer vindt minimaal vier keer per jaar plaats.
- Wat betreft personeel en organisatie (3.6) geldt dat medewerkers die klantcontact hebben de Nederlandse taal moeten beheersen, een VOG moeten hebben en kennis van de regio moeten hebben. Voor informatiebeveiliging is een ISO 27001- of NEN 7510-certificering vereist.
- De opdrachtnemer moet beschikken over een klachtenregeling (3.7) die voldoet aan eisen van transparantie, onafhankelijkheid en tijdige afhandeling. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage aangeleverd.

overige formele contractonderdelen

De gemeente stelt eisen aan de communicatie en informatievoorziening (4.1). Alle communicatie verloopt via TenderNed en iWmo. Tendersnet wordt alleen gebruikt tijdens het aanbestedingsproces. De communicatie tijdens het contract gaat via iWmo. De opdrachtnemer moet proactief communiceren over leveringen, storingen en klachten.

Bij het niet-nakomen van afspraken (4.2) kan de gemeente boetes opleggen van € 50 per werkdag (max. € 500 per gebeurtenis) bij te late levering of reparatie. Structurele tekortkomingen kunnen leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

3-3-7 woningaanpassingen (trapliften)

De gemeente Lansingerland heeft in 2025 een aanbesteding uitgevoerd en één aanbieder geselecteerd.

beschrijving van product en proces

De gemeente Lansingerland besteedt het leveren en onderhouden van trapliften aan via een Europese openbare procedure (1.1). De opdracht betreft het kopen en onderhouden van trapliften voor inwoners met een Wmo-indicatie. De gemeente koopt de trapliften aan; hergebruik is toegestaan, maar er is geen gemeentelijk depot.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van 1 april 2019 tot en met 31 december 2021, met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens twee jaar (1.3). Voor service en onderhoud geldt een maximale looptijd van 10 jaar per traplift. De gemeente kan tussentijds beleidswijzigingen doorvoeren, bijvoorbeeld bij veranderende wet- en regelgeving.

financiering en facturatie

De gemeente hanteert een prijsplafond voor zowel de aanschaf als het onderhoud van trapliften (2.1)⁴⁹. De maximale all-in aanschafprijs varieert per categorie traplift (bijv. € 2.900 voor een rechte traplift). Het all-in onderhoudstarief mag maximaal € 125 per jaar bedragen. Jaarlijkse indexatie is toegestaan op basis van de CPI.

Facturatie van nieuwe trapliften vindt plaats binnen twee weken na installatie. Voor onderhoud wordt jaarlijks in april een bulkfactuur ingediend, beginnend in het eerste volle kalenderjaar na installatie (2.2). De gemeente stelt eisen aan de opmaak van facturen en verlangt digitale aanlevering in een gestructureerd formaat.

kwaliteit ondersteuning

In de overeenkomsten kunnen nog aanvullende kwaliteitsafspraken worden opgenomen. De gemeente Lansingerland stelt diverse eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening:

- De opdrachtnemer moet zorgen voor goede communicatie, bereikbaarheid en klantgerichte service (3.1). Levering vindt plaats binnen 25 tot 30 werkdagen, spoedleveringen binnen 10 werkdagen. Instructie, nazorg en een telefonische aflevercheck zijn verplicht.
- Er geldt een acceptatieplicht (3.2). Trapliften moeten geleverd worden na opdracht van de gemeente. Bij onveilig gebruik of technische onhaalbaarheid moet dit gemeld worden.
- De doorlooptijd van de ondersteuning is strikt vastgelegd (3.3). Bij overschrijding van de leveringstermijn kan de gemeente de opdracht aan een andere partij gunnen.
- De gemeente verlangt monitoring en verantwoording (3.4) via een jaarlijkse managementrapportage met uitgebreide gegevens over leveringen, onderhoud, klachten en klanttevredenheid. De rapportage wordt besproken in een evaluatiegesprek.
- Bij structurele tekortkomingen kan de gemeente een verbeterplan eisen of de overeenkomst beëindigen (3.5). Overleg vindt plaats op beleids- en operationeel niveau.
- Wat betreft personeel en organisatie (3.6) geldt dat medewerkers die klantcontact hebben de Nederlandse taal moeten beheersen, een VCA-certificaat moeten hebben en herkenbaar zijn als medewerker van de leverancier.
- De opdrachtnemer moet beschikken over een klachtenregeling (3.7) die voldoet aan eisen van transparantie, onafhankelijkheid en tijdige afhandeling. Jaarlijks wordt een klachtenrapportage aangeleverd.

overige formele contractonderdelen

De gemeente stelt eisen aan de communicatie en informatievoorziening (4.1). Alle communicatie verloopt via TenderNed. Tendernet wordt alleen gebruikt tijdens het aanbestedingsproces. De communicatie tijdens het contract gaat via iWmo. De opdrachtnemer moet proactief communiceren over leveringen, storingen en klachten.

Bij het niet-nakomen van afspraken (4.2) kan de gemeente boetes opleggen of de overeenkomst beëindigen. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding te stoppen of aan te passen.

⁴⁹ Gemeente Lansingerland, Raamovereenkomst inzake levering, service en onderhoud trapliften, kenmerk U18.11004 (1 april 2019).

3-4 kwaliteitsafspraken met aanbieders van algemene voorzieningen

De gemeente Lansingerland heeft voor de algemene voorzieningen een overeenkomst met Welzijn Lansingerland als belangrijkste partner. Ook Stichting Kwadraad is een belangrijke partner die algemene voorzieningen aanbiedt op basis van een overeenkomst. De relaties met deze aanbieders betreffen een subsidierelatie, waardoor de relatie anders is ingericht dan met aanbieders van maatwerkvoorzieningen. Per gesubsidieerde activiteit worden er prestatieafspraken gemaakt met de ontvanger⁵⁰. Daarnaast is er afgesproken om jaarlijks de subsidie te verantwoorden en de gemeente op de hoogte te stellen als er relevante ontwikkelingen zijn binnen de organisatie. Stichting Welzijn Lansingerland ontvangt in 2025 voor de volgende activiteiten subsidie (binnen de Wmo):

- Beweegactiviteiten voor ouderen
- Sociale activiteiten voor ouderen
- Hulp door vrijwilligers praktische dienst
- Ondersteuning digitalisering
- Dagbesteding (niet-geïndiceerd)
- Toegang
- Ouderenadvies, bemoeizorg en begeleiding huiselijk geweld
- Coördinatie dementieketen

Daarnaast biedt de gemeente bemoeizorg. Voor bemoeizorg is een onderhandse procedure uitgevoerd waarbij prestatieafspraken zijn opgesteld.

3-4-1 sociaal medische advisering

De gemeente heeft een lopende overeenkomst met een partij voor sociaal medische advisering voor het gehele sociaal domein, op aanvraag van de gemeente. Dit is een bijzondere categorie die niet onder algemene of maatwerkvoorzieningen valt, maar wel onderdeel uitmaakt van het gemeentelijk instrumentarium. De gemeente Lansingerland heeft in 2025 een aanbesteding uitgevoerd en één aanbieder geselecteerd⁵¹.

beschrijving van product en proces

De gemeente Lansingerland besteedt de medische advisering, inclusief GPK-aanvragen, aan via een vereenvoudigde procedure (1.1). De opdracht betreft het leveren van sociaal-medische adviezen in het kader van de Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Leerplichtwet en de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart.

De opdracht wordt gegund op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) met een weging van 30% prijs en 70% kwaliteit (1.2). De looptijd van de raamovereenkomst is vier jaar, met de mogelijkheid tot twee verlengingen van telkens 12 maanden (1.3, 2.5). De maximale opdrachtwaarde bedraagt € 500.000 exclusief btw.

financiering en facturatie

Aanbieders kunnen zelf een prijs aangeven, mede op basis hiervan wordt geselecteerd (2.1). Er is geen prijsplafond, maar de inschrijving moet realistisch en niet-manipulatief zijn.

⁵⁰ Gemeente Lansingerland, Beschikking subsidie Samenleving 2025, kenmerk 1072347 (18 december 2024).

⁵¹ Gemeente Lansingerland, Aanbestedingsleidraad vereenvoudigde procedure Medische Advisering inclusief GPK 2025, referentienummer D24-00226 (30 oktober 2024).

Facturatie vindt maandelijks plaats via digitale facturen, gespecificeerd per productgroep (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet, Leerplicht, GPK). De gemeente stelt eisen aan de opbouw van de facturen en aan de managementinformatie die via een dashboard beschikbaar moet zijn (2.2).

Wat betreft de economische en financiële geschiktheid moet de inschrijver beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering van minimaal € 1.000.000 per jaar (2.4).

kwaliteit ondersteuning

In de overeenkomsten kunnen nog aanvullende kwaliteitsafspraken worden opgenomen. De gemeente Lansingerland stelt diverse eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening:

- Kwalificaties van personeel (zoals BIG-registratie voor artsen en psychologen, NVvA-certificering voor arbeidsdeskundigen).
- Doorlooptijden: maximaal 15 werkdagen voor reguliere en 20 werkdagen voor complexe adviezen (3.3).
- Bereikbaarheid, communicatie, en rapportageverplichtingen.
- Inhoudelijke eisen aan de opbouw en leesbaarheid van adviezen.
- Klachtenregeling en jaarlijkse klachtenrapportage (3.7).
- De gemeente verlangt een dashboard met actuele informatie over doorlooptijden, status van aanvragen, communicatie en managementinformatie (3.4). Ook wordt waarde gehecht aan kennisdeling en partnerschap tussen adviseur en gemeentelijke consultants.

overige formele contractonderdelen

De inschrijver moet beschikken over een klachtenregeling en jaarlijks een klachtenrapportage aanleveren (4.4). De gemeente kan bij niet-naleving van de kwalitatieve criteria overgaan tot ingebrekestelling en ontbinding van de overeenkomst.

3-5 samenvatting

In dit hoofdstuk is onderzocht in hoeverre de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken heeft gemaakt met aanbieders van Wmo-voorzieningen. De gemeente heeft in de verordening algemene kwaliteitseisen opgenomen en maakt in contracten en overeenkomsten nadere afspraken over de uitvoering. Deze afspraken verschillen per voorziening en zijn afhankelijk van het type contract. In open-housecontracten zijn de eisen vaak gestandaardiseerd, terwijl in individuele contracten meer ruimte is voor maatwerk. De gemeente maakt gebruik van landelijke kwaliteitsstandaarden, zoals die van GGD Haaglanden, en stelt aanvullende eisen aan personeel, dienstverlening en verantwoording. De mate waarin deze afspraken concreet zijn uitgewerkt en worden gemonitord, verschilt per voorziening. De gemeente stelt, volgens betrokkenen, relatief weinig eisen aan monitoring en rapportage van resultaten.



4 gemeentelijk zicht op de uitvoering

4-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop de gemeente Lansingerland zicht houdt op de uitvoering van de Wmo-voorzieningen. De volgende onderzoeksvraag komt aan de orde:

- *Op welke manier houdt de gemeente Lansingerland zicht op de uitvoering van Wmo door gecontracteerde partners en pgb-zorgaanbieders?*

Voor de beantwoording van de deelvraag zijn in de onderstaande tabel normen opgenomen. Per norm is ook opgenomen in welke paragraaf de bevindingen behorende bij de norm staan.

tabel 4-4-1: normen

Norm	Paragraaf
De gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo en contractmanagement (van subsidies en contracten binnen de Wmo) helder belegd binnen de ambtelijke organisatie.	4-2
Zowel contractafspraken als aanvullende eisen uit aanbestedingen worden getoetst en periodiek besproken met de aanbieders.	4-3
Het zicht op en verantwoordingsproces over de uitvoering van de Wmo is doelmatig voor zowel de gemeente als de aanbieder. ⁵²	4-3

4-2 organisatiestructuur

Om goed zicht te houden op de kwaliteit van de uitvoering van Wmo-voorzieningen is het belangrijk dat het contractmanagement helder is belegd. Dit betekent dat het duidelijk is wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het opstellen van het contract (of de subsidieovereenkomst), het bewaken van de afspraken en de evaluatie.

4-2-1 contractmanagement

Het contractmanagement van de algemene voorzieningen, de maatwerkvoorzieningen en de voorzieningen vanuit de pgb is binnen de gemeente Lansingerland op verschillende manieren en bij verschillende functies belegd.

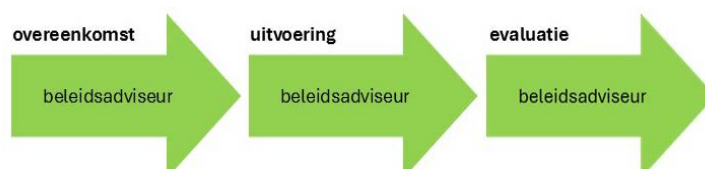
algemene voorzieningen

Voor de algemene voorzieningen geldt dat een beleidsadviseur verantwoordelijk is voor het opstellen van de subsidieovereenkomst en het maken van de prestatieafspraken met de subsidiepartner. Daarnaast is de beleidsadviseur

⁵² Doelmatigheid richt zich op de verhouding tussen kosten en de activiteit. In de praktijk betekent dit in deze context dat de administratieve last voortkomend uit toezicht op de kwaliteit van de Wmo in verhouding moet staan tot de bekostiging.

verantwoordelijk voor het voeren van subsidiegesprekken gedurende de uitvoeringsfase. De beleidsadviseur voert ook de evaluatie aan het eind van een overeenkomst uit.⁵³ In figuur 4-1 zijn de verantwoordelijkheden in een stroomschema weergegeven.

Figuur 4-1 stroomschema algemene voorzieningen



maatwerkvoorzieningen

Voor de maatwerkvoorzieningen geldt dat een beleidsadviseur verantwoordelijk is voor het opstellen van het contract en de bijbehorende kwaliteitseisen. De beleidsadviseur wordt hierin ondersteund door een inkoper. Op het moment dat het contract is afgesloten met de aanbieder, wordt het contractmanagement overgedragen aan een contractmanager. Aan het eind van een contract is de beleidsadviseur verantwoordelijk voor de evaluatie.⁵⁴

regionale aanbestedingen

Een aantal contracten van de gemeente Lansingerland is regionaal aanbesteed. Huishoudelijke hulp is aanbesteed vanuit een samenwerkingsverband tussen de gemeente Lansingerland en de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De contractmanagers van de twee gemeenten doen ieder zelf het contractmanagement van alle contracten voor de eigen gemeente.

Individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf is aanbesteed vanuit het regionale samenwerkingsverband Toekomst Sociaal Domein (TSD). Contracten die aanbesteed zijn vanuit TSD worden verdeeld onder de contractmanagers van de verschillende gemeenten in het samenwerkingsverband. De contractmanagers zijn over het algemeen verantwoordelijk voor de aanbieders die het grootst zijn in de eigen gemeente. Er vinden maandelijks regiogesprekken plaats tussen de contractmanagers van de verschillende gemeenten om informatie uit te wisselen. Daarnaast vinden regelmatig gesprekken plaats tussen de beleidsadviseurs van de gemeenten en het management.⁵⁵

In figuur 4-2 is het stroomschema voor de maatwerkvoorzieningen weergegeven.

⁵³ Interview ambtenaar

⁵⁴ Interview ambtenaar

⁵⁵ Interview ambtenaar

Figuur 4-2 stroomschema maatwerkvoorzieningen



voorzieningen vanuit pgb

De gemeente houdt zicht op de kwaliteit van voorzieningen die vanuit pgb worden ingekocht door te controleren of de cliënt pgb-vaardig is. Deze controle wordt uitgevoerd door een Wmo-consulent. Op het moment dat een cliënt pgb-vaardig is bevonden, mag die een aanbieder selecteren. Als de cliënt een aanbieder heeft geselecteerd, voert de interne toezichthouder van de gemeente een rechtmatigheidscontrole uit. Op het moment dat de aanbieder aan de rechtmatigheidscriteria voldoet, mag de cliënt de opdracht verstrekken.

Als het pgb gebruikt wordt voor een product, wordt aan de cliënt gevraagd om bewijs van levering te sturen naar de betrokken Wmo-consulent. De kwaliteitsmedewerker van de gemeente kan een steekproef uitvoeren om de kwaliteit van de voorziening te controleren. Dit gebeurt 5 tot 10 keer per jaar op zo'n 30 pgb-verstrekkingen. Op deze controles na, is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het opstellen van het contract en de naleving van de afspraken. Er is dus ook geen sprake van werkelijk contractmanagement vanuit de gemeente.⁵⁶ Het stroomschema voor de voorzieningen vanuit het pgb is weergegeven in figuur 4-3.

Figuur 4-3 stroomschema voorzieningen vanuit pgb



4-2-2 functies en overlegstructuur

In paragraaf 4-2-1 is beschreven dat het contractmanagement van de algemene voorzieningen en de maatwerkvoorzieningen binnen de gemeente Lansingerland nadrukkelijk is belegd bij de beleidsadviseur en de contractmanager. In tabel 4-2 is opgenomen om hoeveel medewerkers per functie het gaat.

⁵⁶ Interview ambtenaar

tabel 4-2: aantal medewerkers per functie

functie	aantal medewerkers
beleidsadviseur	5
contractmanager	2

Er zijn vijf beleidsadviseurs actief binnen het cluster Maatschappelijke Ondersteuning, Gezondheid en Samenleving. Hiervan richten drie beleidsadviseurs zich op de Wmo en twee op gezondheid. De vijf beleidsadviseurs werken samen aan het beleid. De algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen zijn als accounts onder de beleidsadviseurs verdeeld.

Er zijn twee contractmanagers actief binnen het cluster. Eén contractmanager richt zich binnen de Wmo alleen op het contract vervoer. De andere contractmanager richt zich op de vijf overige contracten: individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, begeleiding mantelzorger, hulp bij huishouden, hulpmiddelen en woningaanpassingen.⁵⁷ Daarnaast doet deze contractmanager het contractmanagement voor sociaal medische advisering.

overlegstructuur

De beleidsadviseurs en contractmanagers voeren binnen de gemeente Lansingerland regelmatig overleg met elkaar en met de uitvoering. De uitvoering wordt in de overleggen vertegenwoordigd door de coördinator van de Wmo-consulenten en de kwaliteitsmedewerker Wmo (zie tabel 4-3).

tabel 4-3: overlegstructuur

deelnemers	frequentie
beleidsadviseur en contractmanager	Maandelijks
beleidsadviseur, coördinator Wmo-consulenten en kwaliteitsmedewerker Wmo	Tweewekelijks
contractmanager en coördinator Wmo-consulenten	Regelmatig
monitoringsoverleg	Maandelijks

De beleidsadviseur en de contractmanager spreken elkaar maandelijks over de contracten. De gesprekken richten zich op het verloop van de contracten en eventuele signalen vanuit de uitvoering. Tijdens deze gesprekken kan de contractmanager ook input leveren voor (de evaluatie van) contracten.

De beleidsadviseur spreekt tweewekelijks met de coördinator van de Wmo-consulenten en de kwaliteitsmedewerker van de Wmo-consulenten. Deze gesprekken richten zich vooral op de verhouding tussen het beleid en de uitvoering. Bijvoorbeeld op wijzigingen in beleid die effect hebben op de uitvoering of zaken in de uitvoering die meegenomen moeten worden in beleid.

⁵⁷ Interview ambtenaar

De contractmanager spreekt de coördinator van de Wmo-consulenten niet structureel, maar wel regelmatig. Deze gesprekken richten zich op signalen vanuit de uitvoering. Op het moment dat die er zijn, weten de contractmanager en de coördinator van de Wmo-consulenten elkaar naar eigen zeggen goed te vinden. ⁵⁸

monitoringsoverleg

Naast bovenstaande overleggen vindt er elke maand een monitoringsoverleg plaats. Hierbij zijn de beleidsadviseur(s), de contractmanager(s), de coördinator van de Wmo-consulenten, de data-analist van de gemeente en een financieel adviseur aanwezig. Tijdens deze overleggen wordt kwantitatieve informatie uit het dashboard van de gemeente besproken. De overleggen dienen vooral als input voor de P&C producten en zijn daarmee financieel gestuurd. Maar ze worden ook gebruikt om de kwantitatieve informatie te duiden en ze kunnen worden ingezet om bij te sturen in de uitvoering en zicht te houden op de resultaten (zie verder paragraaf 5-3-1). ⁵⁹

4-3 gemeentelijke zicht op de uitvoering

Zoals in paragraaf 4-2 beschreven, bestaat contractmanagement uit verschillende fasen: de overeenkomst, de uitvoering en de evaluatie. In de volgende paragrafen wordt ingegaan op hoe de gemeente in deze verschillende fasen zicht houdt op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo-voorzieningen.

4-3-1 overeenkomst

In de fase van de overeenkomst worden aanbieders en potentiële subsidiepartners uitgenodigd om zich in te schrijven op een contract of subsidie. Om in aanmerking te komen voor een contract of subsidie moet de aanbieder of potentiële subsidiepartner voldoen aan eisen. De inhoud van de eisen en de manier waarop gecontroleerd wordt of aanbieders en potentiële subsidiepartners aan deze eisen voldoen, verschilt voor de algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen

algemene voorzieningen

Voor de algemene voorzieningen geldt dat potentiële subsidiepartners zich inschrijven op een subsidie. De beleidsadviseur controleert of de potentiële subsidiepartner aan de subsidie-eisen voldoet. Als dit het geval is, wordt de subsidie verstrekt en wordt er een subsidieovereenkomst opgesteld. In de subsidieovereenkomst staan prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken worden opgesteld door de beleidsadviseur in samenspraak met de subsidiepartner. De prestatieafspraken richten zich niet zozeer op de kwaliteit van de voorzieningen, maar vooral op het aantal cliënten dat de subsidiepartner moet bedienen. Er kunnen ook prestatieafspraken worden opgenomen met betrekking op kwaliteit, zoals effectiviteit en tevredenheid onder gebruikers. Er vindt geen verdere controle vanuit de gemeente plaats om te controleren of de subsidiepartner aan de prestatieafspraken kan voldoen. ⁶⁰

maatwerkvoorzieningen

Voor de maatwerkvoorzieningen geldt dat de beleidsadviseur verantwoordelijk is voor het opstellen van het aanbestedingsprotocol met daarin de kwaliteitseisen van de Wmo-voorziening. De beleidsadviseur stelt het aanbestedingsprotocol op in

⁵⁸ Interview ambtenaar

⁵⁹ Interview ambtenaar

⁶⁰ Interview ambtenaar

samenwerking met de inkoper. De contractmanager levert input aan de beleidsadviseur op basis van diens ervaringen. De gemeente Lansingerland heeft in het verleden ook weleens aanbieders van voorzieningen om input gevraagd voor de kwaliteitseisen. Dit gebeurt niet op structurele basis.⁶¹

Nadat het aanbestedingsprotocol is gepubliceerd, kunnen aanbieders zich inschrijven op de aanbesteding via Tendersnet. Aanbieders leveren bij hun inschrijving tekst en bewijsstukken aan om te laten zien dat zij aan de kwaliteitseisen voldoen. De stukken worden gecontroleerd door de inkoper. Het gaat om de volgende stukken:

- Verklaring belastingdienst nakoming fiscale verplichtingen;
- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Referentieopdrachten;
- Jaarrekening & accountantsverklaring;
- Verzekeringspolis Bedrijfsaansprakelijkheid;
- ISO 27001 of NEN 7510 t.b.v. Informatiebeveiliging.⁶²

Na voorlopige gunning van de aanbesteding voert de contractmanager een verificatiegesprek met de aanbieder over de kwaliteitseisen. Er wordt dieper ingegaan op een aantal belangrijke kwaliteitseisen en de manier waarop de aanbieder hier invulling aan wil geven. Na het verificatiegesprek wordt de aanbesteding definitief gegund en gaat de aanbieder over tot uitvoering van het contract.⁶³

4-3-2 uitvoering

Gedurende de uitvoering moet de gemeente Lansingerland zicht houden op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo-voorzieningen. De gemeente maakt hiervoor gebruik van een aantal instrumenten: rapportages, periodieke gesprekken en signalen van cliënten. De manier waarop gebruik wordt gemaakt van deze instrumenten verschilt voor de algemene voorzieningen en de maatwerkvoorzieningen.

algemene voorzieningen

rapportages

De afspraken over rapportages van subsidiepartners die algemene voorzieningen leveren zijn afhankelijk van de hoogte van de subsidie. In de subsidieovereenkomst met één van de grotere subsidiepartners is een duidelijke rapportageplicht opgenomen. De gemeente Lansingerland verwacht twee keer per jaar een tussenrapportage van deze subsidiepartner. De tussenrapportage moet inzicht geven in de voortgang en kwaliteit van alle activiteiten. De tussenrapportage moet ook inzicht geven in de cliënttevredenheid en klachten die zijn binnengekomen. De gemeente verwacht daarnaast één keer per jaar een eindverantwoording met een inhoudelijke en financiële vergelijking tussen de beoogde en gerealiseerde activiteiten en prestaties.⁶⁴ De subsidiepartner heeft in gesprek met de rekenkamer aangegeven dat in de praktijk wordt voldaan aan deze rapportageplicht en dat zelfs elk kwartaal een rapportage wordt opgeleverd aan de gemeente.⁶⁵

⁶¹ Interview ambtenaar

⁶² Mail ambtenaar, 30 mei 2025.

⁶³ Interview ambtenaar

⁶⁴ Gemeente Lansingerland, "Beschikking subsidie Samenleving 2025," 30 mei 2025.

⁶⁵ Interview subsidiepartners

periodieke gesprekken

Er is in de subsidieovereenkomst niets opgenomen over periodieke gesprekken tussen de gemeente en subsidiepartners die algemene voorzieningen leveren.⁶⁶ De subsidiepartner waar de rekenkamer mee heeft gesproken, heeft aangegeven dat er wel regelmatig gesprekken worden gevoerd. Er wordt in ieder geval één keer per jaar gesproken over de geleverde rapportages en de kwaliteit van de voorzieningen.⁶⁷

signalen vanuit cliënten

Zoals gezegd is in de subsidieovereenkomst opgenomen dat de subsidiepartners die algemene voorzieningen leveren in iedere verantwoordingsrapportage rapporteren over klachten die zijn binnengekomen.⁶⁸ Het gaat hier om formele klachten die worden ingediend via de klachtenregeling van de subsidiepartners. De gemeente heeft voor de algemene voorzieningen geen duidelijke route voor informele signalen van cliënten over de kwaliteit van de voorzieningen.⁶⁹

maatwerkvoorzieningen

rapportages

Voor de maatwerkvoorzieningen staan wat betreft rapportages uiteenlopende afspraken opgenomen in de verschillende contracten. In alle contracten vraagt de gemeente Lansingerland om een financiële verantwoording. In bijna alle contracten, behalve die van TSD, wordt aanvullend gevraagd om een inhoudelijke verantwoording. Voor een aantal contracten wordt ook gevraagd om een rapportage over de cliënttevredenheid (zie tabel 4-4).

tabel 4-4: eisen m.b.t. rapportage

contract	financieel	inhoudelijk	cliënttevredenheid
individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf ⁷⁰	één keer per jaar	op initiatief van gemeente	één keer per twee jaar.
hulp bij huishouden ⁷¹	één keer per jaar	één keer per jaar	n.v.t.
begeleiding mantelzorger ⁷²	één keer per jaar	één keer per jaar	n.v.t.
hulpmiddelen ⁷³	één keer per jaar	één keer per jaar	één keer per twee jaar.
vervoer ⁷⁴	één keer per jaar	één keer per jaar	n.v.t.
trapliften ⁷⁵	één keer per jaar	één keer per jaar	één keer per twee jaar.

In gesprekken die de rekenkamer heeft gevoerd met aanbieders van Wmo-voorzieningen is naar voren gekomen dat een beperkt aantal aanbieders ook

⁶⁶ Gemeente Lansingerland, "Beschikking subsidie Samenleving 2025," 30 mei 2025.

⁶⁷ Interview subsidiepartner

⁶⁸ Gemeente Lansingerland, "Beschikking subsidie Samenleving 2025," 30 mei 2025.

⁶⁹ Interview subsidiepartner

⁷⁰ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Toekomst Sociaal Domein II," 25 maart 2025.

⁷¹ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Huishoudelijke Hulp," 25 maart 2025.

⁷² Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Begeleiding Mantelzorg," 25 maart 2025.

⁷³ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Hulpmiddelen," 25 maart 2025.

⁷⁴ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Wmo Vervoer," 25 maart 2025.

⁷⁵ Gemeente Lansingerland, "Aanbestedingsleidraad Europese openbare procedure trapliften," 25 maart 2025.

structureel alle rapportages levert aan de gemeente Lansingerland. De meesten geven aan nooit rapportages op te leveren, financiële- en productieverantwoordingen worden wel door het grootste deel van de aanbieders opgeleverd. De aanbieders die aan de rapportageplicht voldoen en structureel alle rapportages opleveren zijn de aanbieders met individuele contracten en geen open-house-contracten.⁷⁶

De aanbieders waar de rekenkamer mee heeft gesproken, geven aan dat de informatie wel beschikbaar is. Alle aanbieders verzamelen kwantitatieve en kwalitatieve informatie over de producten en diensten. Een groot deel van de aanbieders voert ook klanttevredenheidsonderzoeken uit. Zij geven echter aan dat de gemeente niet actief om de rapportages vraagt en dat ze daarom niet worden geleverd.⁷⁷ De gemeente heeft in gesprekken aangegeven dat het onderdeel is van het contract en dat de rapportages standaard aangeleverd moeten worden. Ze geeft echter ook aan dat er vanuit de gemeente inderdaad geen controle op de aanlevering van rapportages is.⁷⁸

periodieke gesprekken

Ook betreft periodieke gesprekken verschilt het per maatwerkvoorziening wat er in de contracten is opgenomen (zie tabel 4-5).

tabel 4-5: afspraken periodieke gesprekken per voorziening

voorziening	afspraken
individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf ⁷⁹	op initiatief van gemeente
begeleiding mantelzorg ⁸⁰	n.v.t.
hulp bij huishouden ⁸¹	n.v.t.
hulpmiddelen ⁸²	minimaal vier keer per jaar
vervoer ⁸³	één keer per kwartaal een voortgangsgesprek, één keer per jaar een evaluatiegesprek
trapliften ⁸⁴	één keer per jaar een evaluatiegesprek

In de open-house-contracten zijn geen afspraken over periodieke gesprekken opgenomen. In de individuele contracten is opgenomen dat minimaal ieder kwartaal een gesprek moet plaatsvinden. In praktijk ziet de rekenkamer dat de aanbieders in open-house-contracten nooit of zeer zelden gesprekken voeren met de gemeente. De aanbieders in individuele contracten voeren regelmatig gesprekken met de gemeente.⁸⁵

⁷⁶ Gesprekken aanbieders

⁷⁷ Gesprekken aanbieders

⁷⁸ Gesprekken ambtenaar

⁷⁹ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Toekomst Sociaal Domein II," 25 maart 2025.

⁸⁰ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Begeleiding Mantelzorg," 25 maart 2025.

⁸¹ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Huishoudelijke Hulp," 25 maart 2025.

⁸² Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Hulpmiddelen," 25 maart 2025.

⁸³ Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Wmo Vervoer," 25 maart 2025.

⁸⁴ Gemeente Lansingerland, "Aanbestedingsleidraad Europese openbare procedure trapliften," 25 maart 2025.

⁸⁵ Interview aanbieder

De aanbieders in de open-house-contracten hebben in gesprek met de rekenkamer aangegeven wel behoefte te hebben aan meer structurele afstemming en informatie-uitwisseling.⁸⁶ De gemeente heeft ook aangegeven eigenlijk ieder jaar te willen spreken met alle grote aanbieders. Dit lukt echter niet door een gebrek aan capaciteit.⁸⁷

signalen vanuit uitvoering

Net zoals in de subsidieovereenkomst voor de algemene voorzieningen, staat in de contracten voor de maatwerkvoorzieningen opgenomen dat de aanbieders moeten rapporteren over klachten. Dit gaat over formele klachten die bij hen binnenkomen via de klachtenprocedure.⁸⁸

De gemeente haalt met betrekking tot de maatwerkvoorzieningen ook informele signalen op van cliënten via de Wmo-consulenten. De Wmo-consulenten zijn in de uitvoering het aanspreekpunt voor de cliënten. Zij schrijven ondersteuningsplannen, wijzen aanbieders toe en houden bij begeleiding zicht op de voortgang van de ondersteuningsdoelen. Op het moment dat er signalen binnenkomen, geven de Wmo-consulenten dat door aan hun coördinator. De coördinator van de Wmo-consulenten bespreekt de signalen met de contractmanager. De contractmanager voert het gesprek met de aanbieder als dat nodig is.⁸⁹

Volgens de gemeente zijn de consulenten vanuit hun rol benaderbaar voor cliënten. Ervaringen van cliënten worden niet proactief opgehaald. De gemeente gaat uit van mondig burgers en betrokken mantelzorgers die de Wmo-consulenten zelf weten te vinden.⁹⁰

werkbezoeken

Er is Toekomst Sociaal Domein (TSD) geëxperimenteerd met werkbezoeken om meer proactief signalen op te halen in de uitvoering. De beleidsadviseur en contractmanager zijn langs geweest bij een aanbieder om te zien hoe de uitvoering van de Wmo-voorzieningen verloopt. De gemeente heeft in gesprekken met de rekenkamer aangegeven dit in de toekomst meer te willen doen.⁹¹

4-3-3 evaluatie

Na afloop van een contract voert de gemeente een evaluatie uit. Tijdens de evaluatie wordt teruggekeken op het contract om lessen te trekken voor de toekomst en het contract eventueel aan te passen als nodig. De manier waarop de evaluatie is vormgegeven is vergelijkbaar voor de algemene voorzieningen en de maatwerkvoorzieningen. De beleidsmedewerker is verantwoordelijk voor de evaluatie. In het geval van de maatwerkvoorzieningen vraagt die om input van de contractmanager op basis van diens ervaringen. De subsidiepartners en aanbieders

⁸⁶ Interview aanbieder

⁸⁷ Interview ambtenaar

⁸⁸ Gemeente Lansingerland, verschillende overeenkomsten.

⁸⁹ Interview aanbieder

⁹⁰ Interview aanbieder

⁹¹ Interview ambtenaar

zijn geen vast onderdeel van de evaluatie.⁹²

open-tafel-gesprekken

Er is binnen Toekomst Sociaal Domein (TSD) geëxperimenteerd met open-tafel-gesprekken om aanbieders te betrekken bij de evaluatie. Dit waren gesprekken waar alle aanbieders binnen het contract bij aanwezig waren om te spreken over het verloop van het contract. Dit is volgens de gemeente een efficiënte manier om te evalueren. Een bijkomend voordeel is dat de aanbieders elkaar beter leren kennen en elkaar daardoor beter kunnen vinden. De ambitie van de gemeente is om dit soort ronde-tafel-gesprekken ook binnen andere contracten te organiseren.⁹³

4-4 samenvatting

Het contractmanagement van de algemene voorzieningen is uitsluitend belegd bij de beleidsadviseur. Voor de maatwerkvoorzieningen ligt deze verantwoordelijkheid bij zowel de beleidsadviseur als de contractmanager. Bij voorzieningen die worden gefinancierd vanuit een persoonsgebonden budget (pgb), is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het opstellen van en toezien op het contract. De gemeente controleert in deze gevallen wel op de pgb-vaardigheid van de cliënt. Daarnaast worden aanbieders getoetst op rechtmatigheid en vindt er steekproefsgewijs kwaliteitscontrole plaats.

De algemene voorzieningen worden via een subsidie uitgevoerd. Afspraken over de uitvoering zijn opgenomen in de subsidieovereenkomst. Deze “prestatieafspraken” zijn niet zozeer gericht op kwaliteit, maar kunnen wel betrekking hebben op kwaliteit. Tijdens de uitvoering wordt er wel gestuurd op kwaliteit. Er wordt van de grote subsidiepartners verwacht dat zij rapporteren over de kwaliteit en er vinden elk jaar gesprekken plaats over deze rapportages. De gemeente haalt niet actief signalen op bij cliënten over de kwaliteit van de algemene voorzieningen.

De maatwerkvoorzieningen wordt uitgevoerd via contracten. Er is een controle op alle aanbieders die zich inschrijven op deze contracten. Er wordt gekeken of ze aan vooraf bepaalde kwaliteitseisen kunnen voldoen. Tijdens de uitvoering wordt van aanbieders verwacht dat zij rapporteren over de geleverde voorzieningen en de kwaliteit van de voorzieningen. In de praktijk wordt er echter zelden gerapporteerd. De informatie is wel beschikbaar, maar omdat de gemeente er niet op toeziet, worden de rapportages niet geleverd. In de praktijk worden er ook zelden gesprekken gevoerd met aanbieders over de kwaliteit van de maatwerkvoorzieningen. Het verantwoordingsproces over de uitvoering van de Wmo is daarmee niet doelmatig te noemen. Er komen wel signalen van cliënten over de kwaliteit van voorzieningen binnen via Wmo-consulenten, maar de gemeente haalt niet proactief signalen op. Ze gaat uit van mondige cliënten en betrokken mantelzorgers.

Voor zowel de algemene voorzieningen als de maatwerkvoorzieningen geldt dat er na afloop van het contract een evaluatie wordt gedaan door de beleidsadviseur. Deze evaluatie wordt gebruikt om de contracten aan te scherpen. De contractmanager levert input voor de evaluatie. Subsidiepartners en aanbieders zijn in het verleden beperkt betrokken bij de evaluatie van contracten.

⁹² Interview ambtenaar

⁹³ Interview ambtenaar

5 gemeentelijk zicht op resultaten

5-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop de gemeente Lansingerland zicht houdt op de resultaten van de Wmo-voorzieningen en hoe het zicht doorwerkt in de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- In welke mate zijn de resultaten van (de inzet van voorzieningen in) de Wmo in beeld?
- Op welke wijze vinden evaluaties en toezicht op kwaliteit van de Wmo doorwerking binnen de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus?

Voor de beantwoording van de deelvragen zijn in de onderstaande tabel normen opgenomen. Per norm is ook opgenomen in welke paragraaf de bevindingen behorende bij de norm staan.

tabel 5-1: normen

Norm	Paragraaf
De beleidsdoelen zijn voldoende geoperationaliseerd om de resultaten van de Wmo te kunnen meten.	5-2
De gemeente Lansingerland heeft zicht op de mate waarin beleidsdoelen worden behaald.	5-3
Het perspectief van de cliënt/gebruiker maakt onderdeel uit van de resultaatmonitoring.	5-3
Resultaten van het wettelijk Wmo-toezicht door GGD Haaglanden worden gebruikt in doorlopende monitoring en verbetering van beleid.	5-4

5-2 operationalisering beleidsdoelen

De Lansingerlandse Standaard is in het beleidsplan 'Versterken van veerkracht' vertaald naar vier doelstellingen. In het beleidsplan Vitaal en waardig ouder worden zijn eveneens vier doelstellingen opgenomen. Deze doelstellingen sluiten aan op de doelstellingen van de Lansingerlandse standaard (zie tabel 5-2).

tabel 5-5-2: beleidsdoelen

Versterken van Veerkracht

- 1 De kracht van de samenleving wordt optimaal benut. Onderlinge verbondenheid in allerlei verbanden draagt bij aan het individuele welzijn en welbevinden van mensen.
- 2 Kinderen en jongeren (0-23 jaar) groeien veilig en gezond op en ontwikkelen zich tot zelfredzame burgers.
- 3 Volwassenen (18-67 jaar) zijn financieel onafhankelijk, kunnen voor zichzelf zorgen, investeren in hun netwerken en dragen bij aan maatschappelijke participatie.
- 4 Ouderen (vanaf 67 jaar) blijven zo zelfstandig mogelijk functioneren, wonen en participeren.⁹⁴

Vitaal en waardig ouder worden

- 1 De gemeente faciliteert actieve deelname aan de samenleving.
- 2 De gemeente investeert in behoud van regie over het eigen leven voor 67-plussers.
- 3 De gemeente investeert in de sociale basis zodat hulp voor de meest kwetsbaren beschikbaar blijft.
- 4 De gemeente zet in op passen wonen waardoor de bijdraagt aan de autonomie van ouderen.⁹⁵

De beleidsdoelen van de Lansingerlandse Standaard en het beleidsplan Vitaal en waardig ouder worden zijn niet gekwantificeerd of geoperationaliseerd. De gemeente heeft in gesprekken met de rekenkamer aangegeven dat er nog een uitvoeringsplan volgt op Vitaal en waardig ouder worden. In dit uitvoeringsplan zal meer aandacht zijn voor de operationalisering en de monitoring van de doelstellingen.⁹⁶

5-3 monitoring resultaten

5-3-1 kwantitatieve monitoring

Er wordt binnen de gemeente Lansingerland veel kwantitatieve data verzameld. Hiervoor gebruik de gemeente het 3D-dashboard. De data in het dashboard komen uit het registratiesysteem en het boekhoudingsprogramma van de gemeente.⁹⁷

De informatie uit het dashboard is de basis voor maandelijkse monitoringsoverleggen (zie ook paragraaf 4-2-2). In de monitoringsoverleggen wordt gesproken over de data om input op te halen voor de P&C producten. De overleggen kunnen echter ook gebruikt worden om bij te sturen in de uitvoering en zicht te houden op resultaten. Zo geeft het dashboard inzicht in de indicaties, uitgaven en verzilveringsgraad. En kunnen er analyses gedraaid worden over de cliënteninstroom-, -doorstroom en -uitstroom bij aanbieders. De gemeente gebruikt de duiding nu nog vooral om bij te sturen in de uitvoering. Ze wil het in de toekomst ook meer gebruiken om te reflecteren op de beleidsdoelen.⁹⁸

⁹⁴ Gemeente Lansingerland, Versterken van veerkracht, 13.

⁹⁵ Gemeente Lansingerland, Vitaal en waardig ouder worden, 6.

⁹⁶ Interview ambtenaar

⁹⁷ Interview ambtenaar

⁹⁸ Interview ambtenaar

5-3-2 kwalitatieve monitoring

De gemeente laat ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door ZorgfocuZ. Dit onderzoek richt zich op het volledige sociaal domein en niet specifiek op de Wmo. Het aantal Wmo-gebruikers dat de klanttevredenheidsonderzoeken invult is wel vrij hoog. De beleidsadviseurs zien dat de cliënten binnen de Wmo redelijk tevreden zijn. Zolang dat het geval is, wordt er niet veel met het onderzoek gedaan. Het wordt gebruikt in de begroting als kengetal. Als er een afwijking zou zijn, dan zouden de beleidsadviseurs er naar eigen zeggen meer op sturen.⁹⁹

5-4 Wmo-toezicht

GGD-Haaglanden doet ieder jaar tien preventieve onderzoeken naar aanbieders. Ze kan gericht onderzoek doen naar een aanbieder als er signalen zijn. GGD-Haaglanden pakt de opvolging van haar aanbevelingen op met de aanbieder en de contractmanager van de gemeente Lansingerland.¹⁰⁰ De bevindingen van GGD-Haaglanden worden op die manier gebruikt in de uitvoering. Ze worden niet meegenomen in de monitoring van de resultaten.¹⁰¹ Daar lenen de rapportages zich ook niet voor.¹⁰²

5-5 samenvatting

De beleidsadviseur is verantwoordelijk voor het monitoren van de resultaten. Er wordt binnen de gemeente Lansingerland veel kwantitatieve data verzameld. De kwantitatieve data wordt vooral gebruikt om financieel in controle te blijven. Daarnaast gebruikt de gemeente de data om bij te sturen in de uitvoering.

Er worden binnen de gemeente Lansingerland ook klanttevredenheidsonderzoeken gedaan. Deze onderzoeken geven een globaal overzicht van de tevredenheid van cliënten in het sociaal domein. De gemeente gebruikt de onderzoeken ook om globaal zicht te houden op de tevredenheid over de Wmo-voorzieningen.

De kwantitatieve en kwalitatieve data worden nog niet gebruikt om te reflecteren op de beleidsdoelen. De beleidsdoelen zijn dan ook niet gekwantificeerd of geoperationaliseerd. Daarom is het niet mogelijk om de voortgang van de doelen te meten. De gemeente heeft aangegeven de beleidsdoelen nog te gaan operationaliseren in geplande uitvoeringsplannen.

⁹⁹ Interview ambtenaar

¹⁰⁰ Interview GGD-Haaglanden.

¹⁰¹ Interview ambtenaar

¹⁰² GGD-Haaglanden, Jaarrapportage 2024 Toezicht Kwaliteit Wmo.

6 bestuurlijke doorwerking en rol van de gemeenteraad

6-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op informatievoorziening aan de raad. De volgende onderzoeksvraag komt aan de orde:

- *In hoeverre wordt de gemeenteraad van Lansingerland meegenomen in de resultaten van de Wmo en heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?*

Voor de beantwoording van de deelvraag zijn in de onderstaande tabel normen opgenomen. Per norm is opgenomen in welke paragraaf de bevindingen behorende bij de betreffende norm staan.

tabel 6-1: normen

Norm	Paragraaf
De gemeenteraad van Lansingerland heeft inzicht in de resultaten van de Wmo.	5-2
Observaties, bevindingen en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo worden gedeeld met het gemeentebestuur waar nodig.	5-2
De gemeenteraad wordt in staat gesteld om te sturen op gemeentelijke doelen binnen de Wmo en maakt hier ook gebruik van.	5-3

6-2 informatievoorziening naar de raad

De gemeente Lansingerland heeft de afgelopen jaren gewerkt aan nieuw beleid voor het sociaal domein. De Wmo is onderdeel van dit beleid (zie ook paragraaf 2-3-2). Het gaat om drie beleidsplannen voor drie verschillende doelgroepen: Kansrijk opgroeien (jongeren), Krachtig samen leven (volwassenen) en Vitaal en waardig ouder worden (ouderen).

Kansrijk opgroeien en Krachtig samen leven moeten nog worden vastgesteld door raad. Vitaal en waardig ouder worden is reeds vastgesteld op 20 februari 2025. Voordat het plan werd vastgesteld, is het getoetst bij de raadsleden tijdens “beeldvormende avonden”.

In het vastgestelde beleidsplan Vitaal en waardig ouder worden zijn een aantal afspraken opgenomen over rapportage aan de raad.¹⁰³ In het plan staat dat er wordt gerapporteerd in de jaarrekening, in factsheets en in een eindrapportage.

jaarrekening

In het beleidsplan is opgenomen dat er jaarlijks wordt gerapporteerd over de voortgang van het plan via de reguliere P&C-cyclus. Dit betekent dat er wordt gerapporteerd over de inzet op de prioriteiten uit het beleidsplan en de resultaten die het heeft opgeleverd via de jaarrekening. Dit moet gebeuren aan de hand van een aantal kengetallen, namelijk:

- Aantal 67-plussers;
- Aantal ondersteuningsplannen voor 67-plussers in afgelopen kalenderjaar;
- Aantal unieke 67-plussers waarvoor een of meerdere indicaties zijn afgegeven voor een Wmo-maatwerkvoorziening;
- Aantal woningaanpassingen voor 67-plussers in het afgelopen kalenderjaar;
- Gemiddelde zorguitgaven per 67-plusser met een Wmo-maatwerkvoorziening;
- Percentage dat door hulp een betere kwaliteit van leven heeft;
- Tevredenheid kwaliteit ondersteuning.

De eerste keer dat er met een jaarrekening over het beleidsplan wordt gerapporteerd, is met de Begroting 2026.

factsheets samenlevingsvisie

Daarnaast is in het beleidsplan opgenomen dat er jaarlijks wordt gerapporteerd over de voortgang van alle beleidsplannen die onder de Samenlevingsvisie hangen met behulp van factsheets. Dit moet gebeuren aan de hand van een factsheet per beleidsplan, met in elk factsheet aandacht voor:

- De voortgang van het beleidsplan op prioriteitsniveau (evaluatie van de doelen);
- Een korte vooruitblik naar het volgende jaar met bijstellingen in beleid waar nodig.

De factsheets moeten gelijktijdig met de jaarrekening gepresenteerd worden. De eerste keer dat er met behulp van de factsheets wordt gerapporteerd is parallel aan de jaarrekening 2025. Dan sluiten de jaarrekening en voortgang van het beleidsplan nog niet op elkaar aan. Die aansluiting vindt plaats vanaf de begroting 2026.

eindrapportage

Ten slotte is in het beleidsplan opgenomen dat na vier jaar een eindrapportage wordt opgesteld over het beleidsplan. Het college rapporteert daarin over de inzet en de bereikte resultaten om daarmee een basis te leggen voor een nieuw plan over ouderen.

6-2-1 observaties, bevindingen en meldingen

Naast de rapportages over de voortgang van de beleidsplannen, informeert het college de raad tussentijds over observaties, bevindingen en meldingen. Dit gebeurt via collegebrieven. Opvallend is dat de collegebrieven vanuit het college voor een groot deel gaan over budgetoverschrijdingen en prijsstijgingen.

Er is één ander onderwerp waar het college de afgelopen jaren regelmatig over heeft gerapporteerd aan de raad, namelijk de overgang van het contract vervoer naar een nieuwe aanbieder en de stand van zaken betreft de kwaliteit van de dienstverlening

¹⁰³ Gemeente Lansingerland, *Vitaal en waardig ouder worden*, 19-20.

van deze aanbieder.¹⁰⁴ Het college rapporteert hierover op verzoek van de raad (zie paragraaf 6-3).

6-3 sturing vanuit raad

De raad gebruikt raadsvragen om te controleren en bij te sturen. De afgelopen jaren heeft de raad een aantal keer raadsvragen gesteld naar aanleiding van actualiteiten. Zo zijn er bijvoorbeeld vragen gesteld over maatwerk in de Wmo naar aanleiding van een artikel in Binnenlands Bestuur.¹⁰⁵

Verder heeft de raad vragen gesteld over de nieuwe aanbieder van vervoer.¹⁰⁶ Dit deed ze naar aanleiding van klachten vanuit inwoners. Met betrekking tot de aanbieder vervoer heeft de raad niet alleen vragen gesteld, maar tijdens een raadsvergadering op 21 december 2023 ook opdracht gegeven aan het college om de aanbieder “desnoods dwingend” verbeteringen op te leggen.¹⁰⁷ Het college heeft in deze raadsvergadering toegezegd blijvend te rapporteren over de stand van zaken. Het college heeft de raad op 9 januari 2024 en 10 april 2024 over de stand van zaken geïnformeerd.¹⁰⁸

6-4 samenvatting

De gemeente Lansingerland werkt aan nieuw beleid voor het gehele sociaal domein. De Wmo is hier onderdeel van. Het beleidsplan dat zich specifiek richt op ouderen, is reeds vastgesteld. In dit beleidsplan zijn afspraken opgenomen over rapportage aan de raad. Deze afspraken zijn helder en omvangrijk, maar worden nog niet uitgevoerd. Ze gaan voor een groot deel met de begroting van 2026 van start.

De raad is de afgelopen jaren tussentijds geïnformeerd over observaties, bevindingen en meldingen met betrekking tot de Wmo. De informatie die met de raad wordt gedeeld, is voor een groot deel financieel. Maar er is ook meermaals informatie gedeeld over de nieuwe aanbieder van vervoer. Deze informatie is gedeeld op verzoek van de raad, zodat zij zicht kon houden op de kwaliteit van de voorziening.

¹⁰⁴ College van B&W, “Overgang contract Wmo vervoer van Taxi Wooning naar Noot,” Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U23.02482, 21 juni 2023).

¹⁰⁵ VVD, “Haute couture of confectie,” Gemeente Lansingerland, (Raadsvragen, BS2500006, 7 februari 2025).

¹⁰⁶ Leefbaar 3B, “Lange wachttijd/levertijden WMO voorzieningen,” Gemeente Lansingerland, (Raadsvragen, BS2300001, 12 januari 2023).

¹⁰⁷ Gemeenteraad Lansingerland, “Verslag raadsvergadering,” Gemeente Lansingerland, (Raadsvergadering, BV24.0001, 21 december 2023).

¹⁰⁸ College van B&W, “Stand van zaken Wmo-vervoer,” Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U23.06049, 9 januari 2024); College van B&W, “Stand van zaken Wmo-vervoer,” Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U24.00814, 10 april 2024).

bijlage 1 onderzoeksverantwoording

inleiding

Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode vanaf 1 april 2025 tot 1 juli 2025. Het rapport is gebaseerd op:

- Documentstudie;
- Analyse van contracten en overeenkomsten;
- Interviews.

In deze bijlage staat een toelichting op de onderzoeksaanpak en de gebruikte methoden.

onderzoeksteam

Het onderzoeksteam bestond uit Lina Mulder (onderzoeker) en Nick Woudstra (projectleider).

doelstelling, centrale vraag en deelvragen

Het onderzoek gaat over het zicht op de kwaliteit en de resultaten van de Wmo. Het richt zich daarbinnen op drie aspecten:

- De mate waarin de gemeente Lansingerland eisen heeft gesteld aan Wmo-aanbieders.
- In hoeverre de gemeente Lansingerland zicht heeft op de uitvoering en resultaten van de Wmo (gedurende de uitvoering alsmede bij evaluatie).
- De wijze waarop bevindingen uit eigen onderzoek, vanuit wettelijk Wmo-toezicht en vanuit evaluaties doorwerking vinden in beleid en uitvoering (inrichting kwaliteitscyclus).

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland zicht op de kwaliteit en resultaten van de uitvoering van de Wmo?

De centrale vraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

- 1 In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken gemaakt in de verordening of contracten met aanbieders van Wmo-voorzieningen?
- 2 Op welke manier houdt de gemeente Lansingerland zicht op de uitvoering van Wmo door gecontracteerde partners en pgb-zorgaanbieders?
- 3 In welke mate zijn de resultaten van (de inzet van voorzieningen in) de Wmo in beeld?
- 4 Op welke wijze vinden evaluaties en toezicht op kwaliteit van de Wmo doorwerking binnen de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus?
- 5 In hoeverre wordt de gemeenteraad van Lansingerland meegenomen in de resultaten van de Wmo en heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?

afbakening

In de afbakening van dit onderzoek is met de volgende aspecten rekening gehouden:

- Het onderzoek gaat over het zicht van de gemeente op de kwaliteit en resultaten van de Wmo. Met zicht op de kwaliteit en resultaten wordt bedoeld inzicht in de mate waarin kwaliteitsafspraken worden nageleefd en inzicht in de daadwerkelijke resultaten die de Wmo oplevert. De rekenkamer spreekt in dit onderzoek geen

oordeel uit over de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo en voert daarom ook zelf geen ervaringsonderzoek uit onder cliënten.

- Het onderzoek gaat uitdrukkelijk niet over de uitvoering van Wmo-toezicht. Dit is een wettelijke taak die door de gemeente Lansingerland is belegd bij de GGD Haaglanden en is gericht op het voldoen aan wet- en regelgeving. De GGD verricht preventief onderzoek, signaalonderzoek en onderzoekt calamiteiten, geweldsincidenten en overige meldingen. De invulling van de toezichtsrol door de GGD Haaglanden valt buiten de scope van het onderzoek. Wel wordt er gekeken hoe de gemeente omgaat met signalen die door de toezichthouder worden afgegeven.

normen

Hieronder is per deelvraag aangegeven welke normen de rekenkamer heeft gehanteerd voor de beantwoording.

- 1 *In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken gemaakt in de verordening of contracten met aanbieders van Wmo-voorzieningen?*
 - In de verordening zijn algemene kwaliteitseisen gesteld aan de uitvoering van de Wmo.
 - In contracten en overeenkomsten worden verwachtingen helder gemaakt, zijn duidelijke kwaliteitsafspraken gemaakt en wordt beschreven hoe hierover verantwoording wordt afgelegd aan de gemeente.
- 2 *Op welke manier houdt de gemeente Lansingerland zicht op de uitvoering van Wmo door gecontracteerde partners en pgb-zorgaanbieders?*
 - De gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo en contractmanagement (van subsidies en contracten binnen de Wmo) is helder belegd binnen de ambtelijke organisatie.
 - Zowel contractafspraken als aanvullende eisen uit aanbestedingen worden getoetst en periodiek besproken met de aanbieders.
 - Het zicht op en verantwoordingsproces over de uitvoering van de Wmo is doelmatig voor zowel de gemeente als de aanbieder.
- 3 *In welke mate zijn de resultaten van (de inzet van voorzieningen in) de Wmo in beeld?*
 - De gemeente Lansingerland heeft zicht op de mate waarin beleidsdoelen worden behaald.
 - Zijn beleidsdoelen voldoende geoperationaliseerd om de resultaten van de Wmo te kunnen meten.
- 4 *Op welke wijze vinden evaluaties en toezicht op kwaliteit van de Wmo doorwerking binnen de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus?*
 - Observaties, bevindingen en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo worden gedeeld met de beleidsadviseurs en waar nodig het gemeentebestuur.
 - Het perspectief van de cliënt/gebruiker maakt onderdeel uit van de resultaatmonitoring.
 - Resultaten van het wettelijk Wmo-toezicht door GGD Haaglanden worden gebruikt in doorlopende monitoring en verbetering van beleid.
- 5 *In hoeverre wordt de gemeenteraad van Lansingerland meegenomen in de resultaten van de Wmo en heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?*
 - De gemeenteraad van Lansingerland heeft inzicht in de resultaten van de Wmo.

- De gemeenteraad wordt in staat gesteld om te sturen op gemeentelijke doelen binnen de Wmo en maakt hier ook gebruik van.

onderzoeksmethoden

In het onderzoek is gebruikgemaakt van documentanalyse, analyse van contracten en overeenkomsten en interviews. In tabel B1 staat per deelvraag weergegeven van welke methode gebruik is gemaakt.

tabel B1: methoden van onderzoek

deelvraag	methoden
1 In hoeverre heeft de gemeente Lansingerland kwaliteitsafspraken gemaakt in de verordening of contracten met aanbieders van Wmo-voorzieningen?	Documentstudie Analyse van contracten en overeenkomsten
2 Op welke manier houdt de gemeente Lansingerland zich op de uitvoering van Wmo door gecontracteerde partners en pgb-zorgaanbieders?	Documentstudie Analyse van contracten en overeenkomsten Interviews
3 In welke mate zijn de resultaten van (de inzet van voorzieningen in) de Wmo in beeld?	Documentstudie Interviews
4 Op welke wijze vinden evaluaties en toezicht op kwaliteit van de Wmo doorwerking binnen de gemeentelijke beleids- en kwaliteitscyclus?	Documentstudie Interviews
5 In hoeverre wordt de gemeenteraad van Lansingerland meegenomen in de resultaten van de Wmo en heeft de raad voldoende sturingsmogelijkheden?	Documentstudie Interviews

documentanalyse

In het kader van het onderzoek heeft de rekenkamer beleidsstukken, gemeentelijke en externe rapportages en verantwoordingsdocumenten bekeken. Ook is gekeken naar raadsstukken zoals collegebrieven en raadsvragen.

analyse van contracten en overeenkomsten

De rekenkamer heeft daarnaast alle afgesloten contracten en één subsidieovereenkomst systematisch geanalyseerd om te achterhalen wat de (boven de wet geldende) kwaliteitsafspraken zijn die de gemeente met aanbieders heeft gemaakt en welke afspraken ze heeft opgenomen over de verantwoording over deze kwaliteitsafspraken. Het gaat om de contracten voor individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, hulp bij huishouden, begeleiding mantelzorger, vervoer, hulpmiddelen en trapliften.

interviews

De rekenkamer heeft verder 6 interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente Lansingerland. Deze gesprekken zijn gevoerd om een beeld te krijgen van de gemeentelijke procedures en de praktische uitvoering van gemaakte afspraken. De rekenkamer heeft gesproken met ambtenaren betrokken bij het beleid, de uitvoering, het contractmanagement en de data-analyse.

Daarnaast heeft de rekenkamer gesproken met 7 aanbieders van Wmo-voorzieningen. Gezien de verscheidenheid van het veld, is gesproken met drie aanbieders die hulp bij huishouden en begeleiding bieden (open house), met de aanbieders van vervoer en hulpmiddelen (beiden individuele contracten) en met één aanbieder van begeleiding mantelzorger (open house). De rekenkamer heeft ook gesproken met één aanbieder van algemene voorzieningen. De gesprekken zijn gevoerd om een beeld te krijgen van de gemeentelijke procedures en praktische uitvoering van gemaakte afspraken vanuit het perspectief van aanbieders. De bevindingen uit deze gesprekken zijn teruggelegd aan de gemeente om ze te duiden.

Ten slotte heeft de rekenkamer gesproken met GGD-Haaglanden en de Adviesraad Sociaal Domein. Deze gesprekken zijn gevoerd om zicht te krijgen op hun rol in de uitvoering van de Wmo-voorzieningen en het zicht op de kwaliteit en resultaten

bijlage 2 geraadpleegde bronnen

Gemeentelijke documenten

- Beleidsregels Sociaal Domein Lansingerland 2025, CVDR692055 (2025), <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR692055/4>.
- College van B&W, "Overgang contract Wmo vervoer van Taxi Wooning naar Noot," Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U23.02482, 21 juni 2023).
- College van B&W, "Stand van zaken Wmo-vervoer," Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U23.06049, 9 januari 2024); College van B&W, "Stand van zaken Wmo-vervoer," Gemeente Lansingerland (Brief aan de raad, U24.00814, 10 april 2024).
- Gemeente Lansingerland, Versterken van veerkracht, 2018.
- Gemeente Lansingerland, Samenlevingsvisie Lansingerland, 2023.
- Gemeente Lansingerland, Vitaal en waardig ouder worden, 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Toekomst Sociaal Domein II," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Huishoudelijke Hulp," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Begeleiding Mantelzorg," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Hulpmiddelen," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Overeenkomst Wmo Vervoer," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Aanbestedingsleidraad Europese openbare procedure trapliften," 25 maart 2025.
- Gemeente Lansingerland, "Beschikking subsidie Samenleving 2025," 30 mei 2025.
- Gemeenteraad Lansingerland, "Verslag raadsvergadering," Gemeente Lansingerland, (Raadsvergadering, BV24.0001, 21 december 2023).
- Leefbaar 3B, "Lange wachttijd/levertijden WMO voorzieningen," Gemeente Lansingerland, (Raadsvragen, BS2300001, 12 januari 2023).
- Verordening sociaal domein gemeente Lansingerland 2023, CVDR685316 (2024), lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR685316.
- VVD, "Haute couture of confectie," Gemeente Lansingerland, (Raadsvragen, BS2500006, 7 februari 2025).

Overige gebruikte documenten

- GGD-Haaglanden, Jaarrapportage 2024 Toezicht Kwaliteit Wmo.
- Iederin. Inbreng voor Commissiedebat Wmo 31 maart. (Den Haag: Iederin, 2022). Van <https://iederin.nl/wp-content/uploads/2022/03/220331-Inbreng-Iederin-voor-Commissiedebat-Wmo-31-maart-2022.pdf>.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, rapport Wmo-toezicht 2023 via <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2024/10/16/wmo-toezicht-2023>.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, '10 punten pgb-vaardigheid'.
- Rekenkamer Lansingerland, Zorg om kosten: onderzoek kostenbeheersing Wmo, (Rotterdam: Rekenkamer Lansingerland, 2022), <https://rekenkamer.rotterdam.nl/wp-content/uploads/2022/12/LO2109-Zorg-om-kosten.pdf>.
- Rijksoverheid. Wet maatschappelijke ondersteuning. Verkregen op 26 januari 2025 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>.

- Tweede Kamer, 'Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Memorie van toelichting', vergaderjaar 2013/2014, 33841, nr. 3.
- Van der Ham, L., Den Draak, M., Mensink, W., Schyns, P. & Van den berg, E, 'De Wmo 2015 in praktijk. De lokale uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, januari 2018.
- Van Houten, G., Tuynman, M., & Gilsing, R., 'De invoering van de Wmo: gemeentelijk beleid in 2007.' Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, augustus 2008.
- VNG, handreiking Wmo-toezicht.

bijlage 3 afkortingen

tabel B2: afkortingen

afkorting	betekenis
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
P&C-cyclus	Planning- en controlcyclus
Pgb	Persoonsgebonden budget
PvE	Programma van Eisen
SROI	Social Return on Investment
TSD	Toekomst Sociaal Domein
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
VOG	Verklaring Omtrent Gedrag
Wmo	Wet maatschappelijke ontwikkeling

de rekenkamer

De gemeenteraad van Rotterdam heeft in december 1997 de Rekenkamer Rotterdam ingesteld. Sinds 1 september 2025 is de heer Sjoerd Keulen directeur. Hij is door de gemeenteraad voor zes jaar benoemd en beëdigd. Aan dit rapport hebben de volgende medewerkers meegewerkt: Lina Mulder en Nick Woudstra

doel

De rekenkamer onderzoekt de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het beleid, het financieel beheer en de organisatie van het gemeentebestuur. Zij doet dat ten behoeve van de gemeenteraad. Met interdisciplinair onderzoek en beleidsevaluatie draagt de rekenkamer bij aan het versterken van de lokale democratie en de kwaliteit van het gemeentebestuur.

onafhankelijk

De rekenkamer is net als de gemeentelijke Ombudsman onafhankelijk. Haar taken en bevoegdheden staan in de Gemeentewet en de verordening Rekenkamer Rotterdam. De rekenkamer bepaalt zelf waar ze onderzoek naar doet en heeft vergaande bevoegdheden om informatie te verzamelen. De raad en/of het college van B en W kunnen de rekenkamer wel vragen om onderzoek te doen. De rekenkamer stuurt hen jaarlijks haar onderzoeksplan en jaarverslag toe.

openbaar

Het onderzoek resulteert in openbare rapporten die de rekenkamer ter behandeling aan de raad aanbiedt. Zij bevatten tevens de reacties van de onderzochte organen en instellingen op de conceptrapporten (ambtelijk en bestuurlijk wederhoor). De rapporten worden toegelicht in (commissies van) de gemeenteraad.

voor Rotterdam en regio

Vijf regiogemeenten hebben zich in de loop der jaren aangesloten bij de Rekenkamer Rotterdam, namelijk Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Lansingerland.



Rekenkamer Lansingerland

Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

telefoon
010 • 267 22 42

info@rekenkamer.rotterdam.nl
www.rekenkamer.rotterdam.nl

basisontwerp
dewerf•com, Zuid-Beijerland

beeldmateriaal
Nationale beeldbank

uitgave
Rekenkamer Lansingerland
oktober 2025