gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum
21 AUG. 2026

Cluster Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Inlichtingen Femke van Meeteren
Telefoon 0900 1852
Uw brief
Ons kenmerk XS-26042011.2294
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Bestuurlijke reactie 213a-onderzoek toezicht op prestatielevering in de zorg

Geachte heer, mevrouw,

Op 15 april 2026 hebben wij het rapport van het 213a-onderzoek naar toezicht op prestatieleveringen in de zorg ontvangen. In deze brief geven wij een samenvatting van het rapport als ook onze reactie op de conclusies en de uitkomsten van de deelvragen uit het rapport.

Samenvatting van het rapport
De belangrijkste conclusie is dat wij het toezicht over het algemeen doelmatig hebben ingericht en op onderdelen efficiënter opereren dan vergelijkbare gemeenten, met name door de inzet van datagedreven werken, geautomatiseerd berichtenverkeer en dashboards. Tegelijkertijd constateert het onderzoek verbeterpunten in de borging van prestatieleveringen binnen delen van de Wmo en in de structurele monitoring van kwaliteit, signalen en klachten.

Wat gaat goed?
Het toezicht op prestatieleveringen binnen de onze gemeente is over het algemeen doelmatig ingericht. Wij opereren op onderdelen efficiënter dan vergelijkbare gemeenten, mede doordat de afgelopen jaren is geïnvesteerd in datagedreven werken. Rapportages op basis van het berichtenverkeer zijn grotendeels geautomatiseerd, waardoor via dashboards actueel inzicht bestaat in de inzet van zorg en de prestaties van aanbieders. Dit willen we behouden.

Waar is volgens het onderzoek verbetering nodig?
1. *Zicht op prestaties:* Uit het onderzoek blijkt dat bij de onderzochte Wmo-dossiers productieverantwoordingen (overzicht van geleverde zorg) en controleverklaringen (verklaring van een onafhankelijk accountant) minder consistent aanwezig waren dan bij jeugdzorgdossiers. Dit kan leiden tot beperkt zicht op de rechtmatigheid en feitelijke levering van zorgprestaties.

2. *Monitoring van kwaliteit:* Daarnaast zijn aandachtspunten geconstateerd ten aanzien van de monitoring van kwaliteit ('waar voor je geld'). Hoewel cliënttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd en het toezicht op kwaliteit is belegd bij externe toezichthouders, zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) Kennemerland, ontbreekt een structurele en zichtbaar vastgelegde werkwijze voor het monitoren van signalen en het opvolgen daarvan met gerichte verbeteracties. Hierdoor bestaat het risico dat tekortkomingen in de dienstverlening langer blijven bestaan zonder passende bijsturing.

Mogelijke ontwikkelrichtingen die zijn meegegeven ten behoeve van optimalisatie

1. *Uitbreiden van het geautomatiseerde dashboard/berichtenverkeer:* De huidige automatische rapportage via berichtenverkeer werkt goed voor jeugdzorg en Wmo-dienstverlening en verlaagt de administratieve lasten. Ter overweging wordt meegegeven dit systeem uit te breiden naar Wmo-woonvoorzieningen en hulpmiddelen, zodat ook daar geen losse rapportages meer nodig zijn.
2. *Aantal aanbieders beperken:* Minder aanbieders kan het contractmanagement eenvoudiger en overzichtelijker maken. Gemeenten in de benchmarking hebben wisselende ervaringen met beperkt aantal aanbieders of consortia: soms leidt dit tot eenvoudiger sturing, maar het kan ook zorgen voor grotere afhankelijkheid, stagnatie in zorg en budgetoverschrijdingen. Succes hangt dus niet automatisch samen met de gekozen sturingsvorm. Ter overweging wordt meegegeven om voor 2028 (in verband met de nieuwe aanbestedingsperiode) via een scenarioanalyse te onderzoeken of minder aanbieders wenselijk is, met aandacht voor effecten op kosten, kwaliteit, toegankelijkheid, continuïteit en sturing.

Onze bestuurlijke reactie

In de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag *'Hoe staat het met het toezicht op de prestatielevering in de zorg in vergelijking met andere gemeenten en hoe kan dit op efficiënte wijze verder verbeterd worden?'* wordt aangegeven dat Haarlemmermeer op sommige onderdelen doelmatiger opereert dan andere gemeenten.

Wij zijn blij om te lezen dat de praktijk van rapporteren doelmatig is ingericht. Wij hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd om meer datagedreven te gaan werken. Met het beschikbare dashboard hebben we goed zicht op de inzet van zorg bij de verschillende aanbieders.

Tevens wordt geconcludeerd dat in de geselecteerde dossiers de productieverantwoordingen en controleverklaringen voor de Wmo in mindere mate zijn aangetroffen en er verbetering mogelijk is op het gebied van kwaliteit. Wij zullen hier bij onze reactie op de deelvragen nader op in gaan.

Reactie op de deelvragen

Deelvraag 1 en 2 bevatten een overzicht van werkwijzen en geen aanbevelingen. De constateringen die gedaan worden in de beantwoording van deelvraag 3, lezen wij terug in de aanbevelingen onder deelvraag 4. Wij zullen ons in deze reactie daarom beperken tot deelvraag vier.

1. Zicht op prestaties

- *Het wordt aanbevolen om de steekproef die nu wordt uitgevoerd op Wmo-woonvoorzieningen en -hulpmiddelen uit te breiden naar Wmo-dienstverlening en jeugdzorg. In deze uitgebreide steekproef kan een akkoordverklaring van de cliënt een expliciet object van controle zijn.*

- *In het verlengde van deze aanbeveling kan overwogen worden om de huidige VIC te laten opgaan in deze uitgebreide steekproef of in ieder geval te baseren op deze steekproef, mocht de beschikbare capaciteit daartoe aanleiding geven*
- *Ook zonder akkoordverklaringen van cliënten kan men zicht houden op geleverde prestaties. De gemeente steunt dan op productieverantwoordingen en controleverklaringen.*
- *Het is dan wel zaak, dat deze verantwoordingen en verklaringen aangeleverd worden door de zorgverleners. Borg het proces voor tijdige aanlevering en controle van productieverantwoordingen, inclusief periodieke monitoring daarop. Het is raadzaam daarbij om aan te geven welke extra capaciteit dit vergt.*
- *Aandachtspunt is verhoging van de grens voor verplichte productieverantwoording met controleverklaring van € 125.000 naar € 200.000, waardoor meer aanbieders buiten de controleplicht vallen.*

Wij waarderen het onderzoek naar de vergelijking met andere gemeenten en zijn blij met de opbrengsten. Wat betreft de eerste twee aanbevelingen lichten wij graag onze huidige werkwijze toe.

Voor de 'producten', waarvan de levering vaak eenmalig is, wordt bij levering een handtekening voor ontvangst van het product gevraagd. Voor woningaanpassingen is dit het gereedmeldingsformulier en voor hulpmiddelen een bruikleenovereenkomst. De controle op de aanwezigheid van deze ontvangstbevestigingen is ingericht in de vorm van een steekproef die door de administratie Wmo wordt uitgevoerd.

Bij de 'diensten' is er sprake van meerdere leveringen, in de vorm van contactmomenten, gedurende een langere periode. In het kader van verlichten van administratieve lasten (voor zowel aanbieders als cliënten), hebben wij geen verplichting voor de aanbieders opgenomen om voor alle contactmomenten een akkoordverklaring van de client te vragen. Daarnaast zet de aanbieder meer uren in dan alleen de contactmomenten die voor de cliënt lastig voor akkoord te beoordelen zijn, denk aan indirecte uren voor het bijhouden van het dossier of overleg met collega behandelaren. Voor het toezicht op prestatielevering van diensten gaan wij daarom uit van de productieverantwoordingen en de goedkeurende accountantsverklaringen van de zorgaanbieders.

In de opzet van toezicht op prestatielevering is bewust onderscheid gemaakt tussen concrete producten en dienstverlening. Wij ontraden daarom de eerste twee aanbevelingen.
Dit sluit ook aan bij de het genoemde onder bullet 3; *Ook zonder akkoordverklaringen van cliënten kan men zicht houden op geleverde prestaties. De gemeente steunt dan op productieverantwoordingen en controleverklaringen.*

In reactie op de aanbeveling bij de vierde bullet, onderschrijven wij de opmerking dat het zaak is het proces op tijdige aanlevering en controle van productieverantwoordingen goed te borgen. We gaan hier extra aandacht aan besteden en verwerken in werkinstructies

Een aanvullende notie hierbij is wel dat de verplichting voor het aanleveren van een financiële productieverantwoording en controleverklaring, zowel in het landelijk controleprotocol als in ons programma van eisen voor aanbieders, opgenomen is voor aanbieders met een omzet groter dan € 125.000 per jaar. Omdat drie van de vijf Wmo-aanbieders in de steekproef een omzet hebben die onder dit bedrag ligt, is het terecht dat de controleverklaring niet is aangeleverd.

Zoals bij het laatste punt terecht als aandachtspunt staat genoteerd is dat deze grens landelijk wordt opgehoogd naar € 200.000 ter verlichting van de lastendruk. Het ketenbureau i-Sociaaldomein wil het huidige protocol uitbreiden met een voorgestelde aanpak voor de aanbieders die onder de omzetgrens vallen, om te voorkomen dat binnen deze groep aanbieders straks een grote diversiteit aan werkwijzen ontstaat. Wij zullen deze ontwikkelingen volgen en indien nodig een voorstel doen voor aanpassing van het toezicht op de prestatielevering.

2. *Het berichtenverkeer en het dashboard*

- *Het systeem van berichtenverkeer en het genereren van rapportages via het dashboard op basis van dat berichtenverkeer, kan uitgebreid worden naar Wmo-woonvoorzieningen en -hulpmiddelen.*
- *Voor een adequate doorontwikkeling naar datagedreven sturing voor Wmo-woonvoorzieningen en -hulpmiddelen is het raadzaam om een implementatiepad op te stellen.*
- *Mocht uitbreiding naar Wmo-woonvoorzieningen en -hulpmiddelen technisch niet mogelijk zijn, dan kan de bestaande werkwijze concreter worden vastgelegd, waarbij bepaald kan worden wanneer en op basis van welke signalen verdiepende controles plaatsvinden en hoe de steekproeven in termen van betrouwbaarheid precies zijn vormgegeven.*

Wij onderschrijven de aanbeveling om het genereren van rapportages via het dashboard uit te breiden. Hierbij is het voor het implementatiepad wel van belang om rekening te houden met de technische mogelijkheden en beschikbare tijd en capaciteit, zowel aan de kant van de aanbieders als bij de gemeente.

Het dashboard gaat uit van gegevens die tussen de gemeente en zorgaanbieders wordt uitgewisseld met het landelijk berichtenverkeer. Dit berichtenverkeer was primair ontworpen voor de gegevens ten aanzien van zorg en ondersteuning en niet voor hulpmiddelen en woningaanpassingen. Inmiddels is er ook een uniforme productcodelijst is voor Wmo hulpmiddelen beschikbaar.

Bij de aanbesteding voor Wmo hulpmiddelen, met een beoogde ingangsdatum van 1 juli 2026, is het gebruik maken van het berichtenverkeer meegenomen. Bij de implementatie hiervan wordt rekening gehouden met de beschikbare tijd en capaciteit, zowel aan de kant van de aanbieders als bij de gemeente. Hierbij is het van belang dat ons registratiesysteem voor Jeugd en Wmo, van waaruit het berichtenverkeer plaatsvindt, ook recentelijk opnieuw is aanbesteed en met ingang van 1 januari 2027 wordt geïmplementeerd. Dit vraagt tijd en capaciteit van dezelfde medewerkers en heeft op dit moment hogere prioritiet dan de inrichting van het berichtenverkeer. Dit betekent dat na de succesvolle implementatie deze aanbeveling opgepakt kan worden.

3. *Aantal aanbieders*

- *Het kan aanbevolen worden, om te bezien of het aantal aanbieders teruggebracht kan worden. Daardoor kan de vormgeving van het contractmanagement in de praktijk verder vereenvoudigd worden.*
- *Het kan overwogen worden om vóór de afloop van de huidige contracten (2028) een scenario analyse uit te werken waarbij het huidige model wordt afgezet tegen een model waarbij met minder aanbieders wordt gewerkt.*

Vanuit het oogpunt van contractmanagement en controle, snappen wij de aanbeveling om te bezien of het aantal aanbieders teruggebracht kan worden. Het terugbrengen van het aantal aanbieders brengt echter ook risico's en nadelen op andere gebieden met zich mee. Dit wordt onder de aanbeveling ook al aangegeven in het rapport. Bij het verlagen van het aantal aanbieders, wordt doorgaans een deel van de sturing, en daarmee ook de kosten, verlegd van de gemeente naar de aanbieders.

Wij onderschrijven de aanbeveling om voor afloop van de huidige contracten een scenario analyse uit te werken waarbij gekeken kan worden naar de verschillende voor- en nadelen en risico's. Wij willen hierbij wel benadrukken dat deze uitwerking capaciteit kost, waar in de aanbeveling verder niet op in wordt gegaan, die niet zonder meer beschikbaar is. De benodigde capaciteit zal inzichtelijk gemaakt worden bij startnotitie aanbesteding Jeugd en Wmo in 2027.

4. *Monitoring van de kwaliteit*

- *Het standaardiseren van cliënttevredenheidsonderzoeken en het aanleggen van één centrale klachtendatabase biedt de mogelijkheid om onderliggende verbanden en patronen te signaleren en om vervolgens gerichte actie te ondernemen om de kwaliteit van jeugdzorg en Wmo continu te verbeteren.*
- *Concreet zou een praktisch uitvoerbare kwaliteitsmonitor kunnen worden opgezet waarin de diverse kwaliteitsindicatoren (bevindingen uit cliënttevredenheidsonderzoeken, effectmetingen, klachten, signalen uit gesprekken, etc.) worden opgenomen. Op basis van deze monitor kunnen dan maatregelen worden voorgesteld die gericht zijn op een continue verbetering van de kwaliteit van geleverde dienstverlening.*

Wij vinden het erg belangrijk dat de inwoners van Haarlemmermeer kunnen vertrouwen op kwalitatieve zorg en ondersteuning. Dit is ook één van de onderwerpen die terugkomt in de contractmanagementgesprekken met onze gecontracteerde zorgaanbieders. Wij hebben diverse instrumenten om input over de kwaliteit op te halen. Wij voeren jaarlijks een cliënt-ervaringsonderzoek uit, wij vragen gecontracteerde zorgaanbieders om klanttevredenheidsonderzoek te doen en onze consulenten die halen signalen op bij de inwoners. Deze informatie biedt de input voor het gesprek over de kwaliteit van zorg met de zorgaanbieders.

Daarnaast is het toezicht op de kwaliteit van de jeugdzorg landelijk belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het gaat hierbij om controle of jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen voldoen aan wettelijke normen, gericht op veilige en verantwoorde hulp. Voor de Wmo-zorg hebben wij het toezicht op de kwaliteit belegd bij de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) Kennemerland.

De verschillende informatie met betrekking tot kwaliteit van zorg wordt nog niet in samenhang in één monitor geregistreerd. De uitkomsten uit het onderzoek geven ons onvoldoende informatie om een goede afweging te kunnen maken of een monitor ook daadwerkelijk leidt tot verbetering van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning en of de benodigde capaciteit opweegt tegen de voordelen die een dergelijke monitor biedt.
Om deze aanbeveling te kunnen steunen is nog aanvullend onderzoek nodig naar de voordelen en effectiviteit op de verbetering van de kwaliteit van zorg, als ook de benodigde capaciteit en kosten om tot een dergelijke monitor te komen. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek hebben we wel al de afspraak gemaakt om een eerste stap te zetten. Contractmanagement zal namelijk de kwaliteitssignalen opnemen in de applicatie die gebruikt wordt voor inkoop- en leveranciersmanagement.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,

Hermineke van Bockxmeer Marianne Schuurmans-Wijdeven