



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## **EFM Support Team Rapportage Wmo Toezicht**

Kenmerk : DOC-24006157  
Aanbieder : EFM Support Team  
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek  
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren  
Status : Vastgesteld  
Datum vaststellen rapport : 24 juni 2024



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	6
4. Bevindingen en beoordelingen	9
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	16
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	17
7. Reactie en acties aanbieder	17
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	21



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## 1. Inleiding

### Inleiding

Aanbieders van een Wmo-voorziening zetten zich dagelijks in voor het leveren van kwalitatief goede en veilige ondersteuning aan inwoners in regio Gooi en Vechtstreek. De gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de Wmo-voorzieningen en het toezicht hierop.

Regio Gooi en Vechtstreek is door de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren aangewezen als toezichthouder. Dit betekent dat zij samen met aanbieders verantwoordelijk is voor de kwaliteit van voorzieningen. De toezichthouder doet kwalitatief onderzoek bij gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders, aanbieders met lokale maatwerkovereenkomsten, door de gemeente uitgevoerde Wmo-voorzieningen en door de gemeente gesubsidieerde aanbieders voor Wmo-ondersteuning. Daarnaast beoordeelt de toezichthouder de meldingen van geweldsincidenten en calamiteiten en beslist of nader onderzoek nodig is en wie dat uitvoert.

### Aanleiding

Dit rapport is opgesteld op basis van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening **ambulante individuele begeleiding** bij **EFM Support Team** (hierna: EFM). Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen een onderzoek naar de kwaliteit dat eenmaal in de vier jaar bij elke zorgaanbieder uitgevoerd wordt.

Het doel van dit rapport is:

- Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening voldoet aan de eisen die de Wmo stelt, aangevuld met de eisen uit het toelatingsdocument van Regio Gooi en Vechtstreek.
- Informeren van de gemeente(n) en de Regio Gooi en Vechtstreek over de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening.
- Informeren van de aanbieder over de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Opzet onderzoek

Voor het onderzoek is het door Regio Gooi en Vechtstreek opgestelde toetsingskader als leidraad gebruikt. Toetsingskader Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek. Dit toetsingskader neemt als uitgangspunt, wat ten aanzien van kwaliteit in artikel 3.1 van de Wmo 2015, is geregeld.

Het is aangevuld met de eisen die zijn opgenomen in de gemeentelijke Wmo verordening en in het Programma van Eisen uit het Toelatingsdocument van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

## Toelichting term beroepskracht:

Onder beroepskrachten worden alle medewerkers verstaan, die direct of indirect betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. Direct betrokken zijn bijvoorbeeld: een ambulante begeleider, een begeleider bij een dagbesteding, de chauffeur bij Wmo-vervoer, de instructeur die uitleg geeft over het Wmo-hulpmiddel, maar ook bijvoorbeeld een gedragsdeskundige die adviseert over de begeleiding. Indirect betrokken zijn een kwaliteitsmedewerker die verantwoordelijk is voor protocollen en beleid, een directeur, manager, financieel of administratief medewerker en een personeelsfunctionaris. Als een van deze beroepskrachten specifiek wordt bedoeld, dan staat het in de rapportage.

## 2. Beschrijving aanbieder en locatie

### Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

Naam organisatie	EFM Support Team
Adres	Meridiaan 46, 3813 AW Amersfoort



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	06 31766841; algemeen nummer 0334669186
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@efmsupportteam.nl
Website organisatie	www.efmsupportteam.nl
KvK nummer	59335017 ; AGB-registratie 98103573
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001: 2015 d.d. 16 -06-2023; vervaldatum 04-09-2024
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Jeugdwet en Wmo
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	01-01-2021 (meest recent) en sinds 2017 aanbesteed; bestaat sinds 29-11-2013
Aantal medewerkers en fte	26 totaal en 3 voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten 2023/'24	3 regio Gooi en Vechtstreek en 58 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Meridiaan 46, 3813 AW Amersfoort
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	Ja bij een aanbieder



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Beschrijving EFM Support Team

EFM biedt ambulante ondersteuning voor inwoners met (met name) een migratieachtergrond. Beroepskrachten zijn een rolmodel voor de cliënten. Een juiste match tussen cliënt en beroepskracht is daarom belangrijk. Tijdens de ondersteuning wordt gewerkt aan zelfredzaamheid en gebruik maken van het eigen informele netwerk. Beroepskrachten zijn aanwezig op de cruciale momenten en locaties.

In regio Gooi en Vechtstreek heeft EFM een regionaal contract voor ambulante begeleiding aan. Begeleiding wordt geboden vanuit de Jeugdwet en de Wmo.

## Beschrijving kantoorlocatie Amersfoort

EFM heeft een kantoorlocatie in Amersfoort. Er is geen locatie in regio Gooi en Vechtstreek. De aanbieder werkt ambulant en bezoekt cliënten op een locatie die hun voorkeur heeft.

## 3. Conclusie

De toezichthouder heeft na onderzoek geconstateerd dat de voorziening **deels** voldoet aan de eisen die de Wmo en de gemeenten stellen op het gebied van de kwaliteit van voorzieningen.

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen.	1.1.2



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p><b>Wmo 2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)</li><li>• De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)</li><li>• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)</li></ul>	
<b>Veiligheid</b>	<p>De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.</p> <p><b>Wmo 2015:</b> Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</li></ul> <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Artikel 3.3 Wmo</li></ul>	





# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>Lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.</li><li>• Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.</li></ul> <p>Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (uitvoeringsbesluit 7.2). Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten artikel 3.4 Wmo2015</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;</li><li>b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.</li></ol></li><li>• lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.</li></ul>	
--	--	--





# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

<b>Professionaliteit</b>	<p>De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert bij de uitvoering hiervan.</p> <p><b>Wmo 2015:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</li></ul>	 
--------------------------	--	--

## 4. Bevindingen en beoordelingen

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen per thema weergegeven. De kleuren geven aan in hoeverre de kwaliteit aan de norm voldoen.

	geheel
	deels
	niet

### 1. Cliënt

#### 1.1 Doelen en dossier



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	De Wmo-consulent gaat na het gesprek met de cliënt in gesprek met de teamcoördinator van EFM. Bij een wederzijdse klik werken cliënt en beroepskracht aan de invulling van het begeleidingsplan. In het plan staan de doelen van de gemeente, wensen en actuele situatie aan de hand van leefgebieden overzicht draaglast en draagkracht concrete acties met tijdspad. (6 weken of 5 maanden) en een risico-inventarisatie. De wachttijd is 3-5 maanden. Gedurende de wachttijd is vanuit de aanbieder geen contact met de cliënt. Dit voorkomt, volgens aanbieder, teleurstelling over wachttijd. Soms is sprake van tussentijds contact met Wmo-consulent. Dit contact gaat uit van de Wmo-consulent.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Bij de individuele ambulante begeleiding hanteert de aanbieder een outreachende aanpak en werkt volgens een vier-fasen model. Tijdens de intake geeft de cliënt aan de zorgcoördinator door welke andere zorgaanbieders betrokken zijn. Na opstellen van het begeleidingsplan wordt systematisch aan de gestelde doelen gewerkt. Elke drie maanden vindt een interne evaluatie plaats met de beroepskracht en de cliënt. Deze wordt tijdens casuïstiekoverleg besproken. Halfjaarlijks wordt de evaluatie met de Wmo-consulent besproken en worden waar gewenst, doelen aangepast. Wmo-consulenten geven aan dat het begeleidingsplan en de evaluaties pas na reminders geleverd worden en onvolledig zijn. Ook is er tussentijds weinig contact is met de teamcoördinator. De mate van onderlinge afstemming is afhankelijk van de complexiteit van de casus. Ook is meer overleg gewenst tussen Wmo-consulenten en begeleider bij de overgang van jeugd naar Wmo. De beroepskracht ziet de Wmo-consulent als regiehouder bij complexe casussen.	

## 1.2 Rechten van de cliënt



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De beroepskracht werkt met methodieken die passend zijn bij de vragen en de cliënt. De beroepskracht werkt volgens de beroepscode van sociaal werk. Deze code wordt actief onder de aandacht gebracht tijdens de inwerkperiode.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Er is een medezeggenschapsraad. Deze bestaat uit tenminste drie leden. De leden hebben direct of indirect te maken met EFM. Deze raad komt tenminste twee keer per jaar bijeen. Er worden jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoeken gehouden. De respons is hoog	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	Er is een klachtenreglement en een interne klachtencommissie. De aanbieder is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Alle cliënten ontvangen in de welkomsbrief uitleg over het indienen van een klacht. In het handboek voor medewerkers en op de website staat de procedure uitgelegd. In 2023 zijn geen klachten ingediend.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	Er is een privacyreglement aanwezig. Er is een functionaris gegevensbescherming. Deze wordt in de welkomsbrief aan cliënten en op de website vermeld.	

## 1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten zijn tevreden over de ondersteuning. Cliënten zijn blij met de mogelijkheid om tussen twee afspraken in, via Whatsapp contact met de begeleider op te nemen. De cliënt maakt hier gebruik van in geval van een bijzondere gebeurtenis of crisis. De cliënt kan ook na het afsluiten van de indicatie, waar nodig contact opnemen met de aanbieder.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Er is continuïteit in begeleiding. Wanneer een beroepskracht (tijdelijk) niet beschikbaar is dan vindt vooraf een warme overdracht plaats naar een buddy beroepskracht. De buddy kent de cliënt en het dossier.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	Bij elke indicatie bestaat de vierde fase uit het werken aan zelfstandigheid en zelfredzaamheid en het versterken van het netwerk.	
-------	---	--	--

## 1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Elke beroepskracht stemt de casussen af met de buddy/collega. Eens per week is ruimte voor intercollegiaal overleg over de actuele situatie bij cliënten.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Er is afstemming met alle zorgpartners en school of werk. De cliënt stelt de beroepskracht op de hoogte van afspraken die hij heeft met het formele netwerk. Regelmatig vraagt de cliënt de beroepskracht om mee te gaan. Waar nodig werkt het formeel netwerk samen en wordt begeleiding en behandeling of reclassering op elkaar afgestemd.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Er wordt samengewerkt met het informeel netwerk als familie en vrienden, sportvereniging of school of werk. Waar een positief netwerk ontbreekt, werkt de beroepskracht met de cliënt aan het opbouwen hiervan.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 2. Veiligheid

### 2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Veiligheidsrisico's worden door zorgcoördinator en cliënt in het dossier gezet tijdens het eerste gesprek. Ze worden zo nodig aangepast in de loop van de ondersteuning.	

### 2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Er is een interne en externe vertrouwenspersoon. Protocollen betreffende veiligheid, middelengebruik en agressie. In het handboek staat dat calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo-toezichthouder gemeld worden. De beroepskrachten wetten dit. Bij een vermoeden van agressie, spreekt de beroepskracht met de cliënt af in openbare gelegenheid of op kantoor.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	Er is een geschoolde aandachtsfunctionaris Huiselijk geweld en Kindermishandeling. De aanbieder heeft de stappen van de Meldcode aangepast aan haar werkwijze en cliënten. Tijdens de inwerkperiode krijgen nieuwe beroepskrachten een Meldcode-training. Tijdens casuïstiek is aandacht voor signalen van cliënten. Tijdens intervisie is er aandacht aan de ervaringen van beroepskrachten.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	In 2023 zijn geen calamiteiten en geweldsincidenten gemeld. Tijdens intervisie en casuïstiekoverleg wordt aandacht geschonken aan (bijna) incidenten en signalen van onveiligheid. Doel is hiervan te leren.	
-------	------------------------------------	--	--

## 2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De beroepskracht ziet de thuissituatie van de cliënt. Zo nodig worden doelen gesteld aangaande de woonomgeving. De kantoorruimte is schoon, veilig en passend.	

## 3. Professionaliteit

### 3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Alle beroepskrachten zijn SKJ-geregistreerd. Elke nieuwe beroepskracht start met een inwerkprogramma van drie maanden en werkt dan onder leiding van een buddy.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder biedt beroepskrachten SKJ gecertificeerde intervisie, casuïstiek en trainingen aan. Deze scholingen en deskundigheidsbevordering zijn verplicht. Beroepskrachten waarderen de kleinschaligheid en korte lijnen van de organisatie.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten en vrijwilligers leveren een VOG voor ze starten met het werk.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	Er wordt verantwoord gewerkt met stagiairs. Zij hebben een stagecontract, VOG en volgen de trainingen van de beroepskrachten. De aanbieder werkt niet met vrijwilligers.	

## 3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	Er is elke zes weken een klankbordgroep. Tijdens deze bijeenkomst bespreken beroepskrachten een actueel thema of volgen zij een workshop. Tevens is elke zes weken een casuïstiekbijeenkomst en intervisie. Beroepskrachten en de zorgcoördinator komen elke vrijdagmiddag samen om de week af te sluiten en vragen te stellen over casussen. Alle medewerkers hebben een SKJ-registratie en scholen zich bij volgens het SKJ-protocol. Medewerkers hebben jaarlijks een beoordelingsgesprek.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	Elke beroepskracht heeft een vaste buddy. De aanbieder wil een samenhangend team creëren met aandacht voor de beroepskrachten. De aanbieder werkt samen met SAVE, de Gezinsbeschermers, Veilig Thuis, reclassering, gemeenten, woningbouwverenigingen, zorg- en veiligheidshuis.	



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## 5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?

In dit hoofdstuk staat beschreven wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder beveelt aan om 'wat moet beter' zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken op te pakken. 'Wat kan beter', heeft minder haast, maar is wel zo belangrijk dat de toezichthouder aanbeveelt om het binnen 4 maanden te verbeteren. De toezichthouder monitort wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder adviseert om wat goed gaat vast te houden en zo nodig nog beter te implementeren.

### Wat gaat goed

- Werken aan deskundigheidsbevordering en professionaliteit van begeleiders.
- Zorg voor onderlinge verbondenheid van beroepskrachten.

### Wat kan beter

- Zichtbaar en bespreekbaar maken van incidenten en calamiteiten zodat hiervan geleerd kan worden.
- Aanbieder geeft aan te willen groeien in Gooi en Vechtstreek. Hiervoor is meer kennis van en samenwerking met het netwerk van Gooi en Vechtstreek nodig.
- Er dient meer onderlinge afstemming te zijn tussen beroepskracht en Wmo-consulent bij de overgang van de jeugdwet naar de Wmo.

### Wat moet beter

- Tijdig aanleveren van plannen en evaluaties bij de Wmo-consulent.
- Communicatie met de Wmo-consulent bij wijzigingen in de doelen en ook wanneer de ondersteuning volgens plan verloopt.





# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek

Gemeenten en de Regio Gooi en Vechtstreek kunnen ook lering trekken uit de bevindingen van de Wmo-toezichthouder kwaliteit. Denk aan Wmo-consulenten, contractmanagers, teamleiders, beleidsadviseurs en kwaliteitsmedewerkers. Vandaar aanbevelingen voor hen.

- Wees helder over de (regie)rol van de Wmo-consulent.
- Implementeer een regionaal evaluatieformulier en communiceer dit met de aanbieder(s).

## 7. Reactie en acties aanbieder

### Reactie op feitelijke onjuistheden

#### **Toelichting:**

De aanbieder kan op deze manier (binnen een bepaalde termijn, 4 weken in regio Gooi en Vechtstreek) aantoonbaar onjuiste informatie weerleggen, zodat de toezichthouder dit kan corrigeren. Bijvoorbeeld als er in het rapport staat dat de aanbieder geen calamiteitenprotocol heeft, terwijl dit wel het geval is. Als de reactie op feitelijke onjuistheden leidt tot een (inhoudelijke) aanpassing van de rapportage, de conclusies of aanbevelingen, wordt de herziene rapportage nogmaals naar de aanbieder gestuurd. Dit geeft de aanbieder de kans een zienswijze in te dienen op de juiste versie van de rapportage.

Deze reactie op feitelijke onjuistheden wordt niet opgenomen in de definitieve rapportage.

Geen feitelijke onjuistheden aangegeven.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Zienswijze op de inhoud van de rapportage

### Toelichting

Zienswijze op de inhoud van de rapportage. Hiermee krijgt de aanbieder de mogelijkheid zijn visie op de rapportage toe te lichten. Bijvoorbeeld als de feiten wel correct zijn, maar de aanbieder wil motiveren waarom de daaraan verbonden conclusies niet juist zijn. Of als de aanbieder van mening is dat een bepaald toetsingscriterium niet op van toepassing is.

Deze reactie wordt opgenomen in de definitieve rapportage. Verzoek is om te streven naar een reactie van maximaal 200 woorden.

Geen zienswijze geleverd.

## Acties zorgaanbieder

### Toelichting

De aanbieder krijgt de gelegenheid om te laten weten op welke punten uit de rapportage hij trots is, waarmee hij aan de slag gaat en wat cliënten gaan merken van de veranderingen die hij gaat doorvoeren naar aanleiding van de rapportage van Wmo-toezicht.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Wij zijn trots op

Wij zijn enorm trots op de toewijding en professionaliteit van ons personeel. Onze medewerkers zijn zeer betrokken bij hun werk. Dat vertaalt zich in een hoge kwaliteit van zorg en ondersteuning van onze cliënten. Wij zijn ook trots op onze cliëntgerichte aanpak, waarbij we veel aandacht besteden aan de individuele behoeften van onze cliënten. Onze organisatie kenmerkt zich door haar nauwgezette procedures en sterke organisatorische structuur. Deze sterke pijlers vormen onze basis en geven ons het vertrouwen om met zekerheid de toekomst tegemoet te treden.

## Wij gaan aan de slag met

Hoewel het rapport veel positieve feedback bevat, richten we ons ook op het verbeteren van de afstemming tussen onze beroepskrachten en Wmo-consulenten. We zullen onze interne communicatie versterken door regelmatige overlegmomenten in te voeren, zodat iedereen altijd over de meest actuele informatie beschikt. Daarnaast blijven we investeren in de training en ontwikkeling van onze medewerkers. Met deze verbeteringen streven we ernaar onze dienstverlening verder te optimaliseren.

## Dit gaan cliënten merken

Geen tekst geleverd.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

### **Toelichting**

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage. Per mail is de aanbieder op de hoogte gesteld van het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder krijgt de gelegenheid om hierop te reageren. Er zijn drie mogelijkheden: geen bezwaar, bezwaar of een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter.

Geen bezwaar tegen openbaarmaking.

## Reactie van de Wmo-toezichthouder op zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

### **Toelichting**

De reactie van de aanbieder op het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage heeft geleid tot de volgende actie van de wmo toezichthouder.

De aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking, daarom is openbaar gemaakt op 24 juni 2024.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

### Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 7 februari 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 29 februari 2024. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 12 maart 2024. Er is gesproken met de directeur en de zorgcoördinator.

Eén van de twee cliënten is geïnterviewd op 20 maart 2024. De andere cliënt is langdurig op vakantie. Drie beroepskrachten zijn geïnterviewd op 12 maart en 15 en 16 april. Het herstelaanbod is gedaan op 19 april 2024. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 17 mei 2024. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. De aanbieder heeft geen zienswijze aangeleverd. De aanbieder heeft de volgende onderdelen ingevuld: wij zijn trots op en gaan aan de slag met. De definitieve rapportage is verstuurd op 21 juni, met de aankondigingsbrief met het voornemen tot actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft een zienswijze aangeleverd, waarin staat dat de aanbieder geen bezwaar maakt tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 24 juni 2024 verstuurd aan de aanbieder. De rapportage is op 24 juni 2024 op de openbare website (wмотoezichtgv.nl) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

### Overzicht van documenten en bronnen

#### Geleverde documenten:

Zelfscan
Begeleidingsplan en rapportage 1
Begeleidingsplan en rapportage 3
Contactgegevens cliënten
Contactgegevens medewerkers Gooi en Vechtstreek



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Functieomschrijving van ambulant begeleider
Beheer klachten en incidenten overzicht
Calamiteitenplan
Incidentenformulier
Auditrapportage ISO 2023
Clienttevredenheidsonderzoek
Resultaten medewerkers TO
Klachtenoverzicht EFM
Agressieprotocol
Beheer stakeholders
Begeleidingsplan incl. schrijfwijzer
BPSW beroepscode
Checklist begeleidingstraject
Checklist nieuwe medewerkers inwerken
Hbo diploma's + VOG van begeleiders Gooi en Vechtstreek
Klachtenreglement Wmo
Leren en ontwikkelen
Meldcode
Opleidingsplan
Overlegstructuren
Structuur deskundigheidsbevordering
Personeelshandboek
Privacyreglement
Reglement medezeggenschap cliënten
Stappenplan ethische en morele dilemma's



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Werkwijze begeleiding
Vernieuwd Incidentenformulier V002 datum 200324
Vernieuwde Welkomsbrief V003 datum 200324

## Overige bronnen:

Website <a href="#">EFM Support Team</a>
6 dossiers ingezien
4 Personeelsdossiers ingezien, incl. beoordelingsgesprekken, VOG, diploma's
Gesprek met bestuurder en zorgcoördinator/teamleider
2 begeleiders gesproken
1 van de 2 cliënten gesproken
1 Wmo-consulent gesproken