



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## **Thuis in Begeleiding Rapportage Wmo toezicht**

Kenmerk : DOC-24006082  
Aanbieder : Thuis in Begeleiding  
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek  
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren  
Status : Vastgesteld  
Datum vaststellen rapport : 20 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?	17
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
7. Reactie en acties aanbieder	18
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 **individuele ambulante begeleiding bij Thuis in Begeleiding**. 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.

### Opzet onderzoek



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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	Thuis in Begeleiding
Adres	Oud Bussummerweg 76, 1272 RX Huizen
Telefoonnummer	0352031407



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Rechtsvorm	VOF
E-mail organisatie	info@thuisinbegeleiding.nl
Website organisatie	www.thuisinbegeleiding.nl
KvK nummer	32160880
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	HKZ tot 5-10-2026
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Jeugd en Wmo
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, WLZ, PGB
Ingangsdatum contract	1-1-2021
Aantal medewerkers en fte	6
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	4 in regio Gooi en Vechtstreek en 0 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1, zie boven
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	0
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	0
Hoofdaannemerschap	Nee
Onderaannemerschap	Nee

## Beschrijving Thuis in Begeleiding

De aanbieder stimuleert met de begeleiding de ontwikkeling van jeugdigen en (jong)volwassenen met een beperking. Dit doet Thuis in Begeleiding door individuele begeleiding, groepsbegeleiding (zaterdagclub) en tijdelijk verblijf (logeerweekenden). Ook begeleidt de aanbieder ouders. De grootste groep is



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

jeugdigen. Volwassenen die vanuit Wmo gefinancierd worden, werden als jeugdigen ook al begeleid door de aanbieder. De aanbieder is klein en wil dat ook blijven. Thuis in Begeleiding heeft een regionaal contract met Gooi en Vechtstreek voor begeleiding jeugd en Wmo.

## Beschrijving locatie

Thuis in Begeleiding huurt een kantoorruimte in een school op de rand van Huizen en Bussum. Hier kunnen de begeleiders en de directie administratief werk doen en vergaderen. De aanbieder gebruikt de (sport)faciliteiten van de school bij de begeleiding van de zaterdagclub en voor de begeleiding van jeugdigen. De begeleiding van de Wmo-cliënten is bij de cliënten thuis of op een locatie in overleg met de cliënt.

## 3. Conclusie

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

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	<p>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.</p> <p>Dit thema bestaat uit vier onderdelen.</p> <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></ul>	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<ul style="list-style-type: none"><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:<ul 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></ul></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>	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.	
	<b>Wmo 2015:</b> <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



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 1. Cliënt

### 1.1 Doelen en dossier

	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-cliënten hadden allen eerst een jeugdindicatie. Op hun 18e jaar is de indicatie omgezet naar Wmo. De cliënt bepaalt de doelen samen met de beroepskracht, aan de hand van de indicatie van de gemeente. De Wmo-consulenten houden na het afgeven van de indicatie geen vinger aan de pols.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Het proces van intake tot afronding is vastgelegd in vaste formats, met eenzelfde systematische opbouw. De volgende documenten zijn voor elke client ingevuld: inschrijfformulier, zorgplan, evaluatie. De beroepskracht rapporteert per contactmoment.	

### 1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De twee gesproken cliënten en een ouder zijn tevreden over de begeleiding, de communicatie en de deskundigheid van de beroepskrachten en de directie. De aanbieder heeft een gedragscode. De beroepskrachten hebben een professionele band met de cliënten. Door verloop in beroepskrachten wisselen de cliënten, tijdens de veelal lange begeleidingsduur, op natuurlijk momenten van beroepskracht. De cliënten ervaren betrokkenheid en ondersteuning	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		bij concrete zaken zoals planning en deelname aan een sport. Ook het luisterend oor van iemand buiten de familie ervaren de jongvolwassen Wmo-cliënten als een stap naar zelfstandigheid.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap van cliënten. In het kwaliteitshandboek legt de aanbieder uit waarom niet gekozen is voor een cliëntenraad. Het is geen wettelijke verplichting en ouders en jongeren zijn al overbelast. In het contract met Regio Gooi en Vechtstreek staat de verplichting om een vorm van medezeggenschap te hebben. De aanbieder start in 2024 met een jaarlijkse koffieochtend voor de Wmo-cliënten als invulling voor medezeggenschap. Verder analyseert de aanbieder jaarlijks de evaluatieverslagen van de Wmo-cliënten.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling, een klachtenfunctionaris, is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau en informeert de cliënten bij de start van de ondersteuning over het indienen van een klacht. De klachtenregeling staat op de website.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement en beroepskrachten gaan zorgvuldig en transparant met persoonsgegevens om, zoals vastgelegd in de gedragscode. Het privacyreglement staat op de website.	

## 1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De Wmo-cliënt gaat door met (een deel van) de doelen die met de jeugdindicatie nog niet behaald zijn en relevant zijn voor zelfredzaamheid en participatie zoals werk, opleiding of dagbesteding. De kalenderleeftijd loopt vaak niet parallel met de ontwikkeling van de cliënt.	
-------	--	---	--



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De beroepskracht vanuit de jeugdindicatie continueert de begeleiding. De cliënt ontvangt altijd begeleiding van een vaste beroepskracht. De directieleden nemen de afspraken over bij afwezigheid van de vaste beroepskracht.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De beroepskrachten zijn zich bewust van de overgang van 18min naar 18plus, inclusief de verschillen tussen jeugd- en Wmo-indicaties. Ze informeren de jongeren en hun ouders hierover. Bij voorkeur stopt de aanbieder de begeleiding met 18 jaar. Bij een handvol cliënten is dat voor de ontwikkeling niet verstandig. In het evaluatieverslag onderbouwt de aanbieder dit. De Wmo-consulenten stellen hier soms nog vragen over, maar in het algemeen honoreren ze het verzoek om een Wmo-indicatie af te geven. De doelen gaan bij de Wmo over zelfstandiger worden, participeren in een sociaal netwerk, opleiding en werk. De beroepskrachten bouwen de frequentie van de begeleiding af en kiezen in die periode meer voor digitaal of telefonisch contact.	

## 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.	De aanbieder heeft een overlegstructuur, met teamoverleggen en een bilateraal overleg waarin elke beroepskracht spreekt met een van de twee directieleden over de caseload en casuïstiek.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op	De beroepskrachten stemmen af met de aanwezige externe beroepskrachten, zoals een behandelaar, mentor van school of contactpersoon op het werk.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	andere vormen van geboden hulp of zorg.		
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De aanbieder stemt af met het informele netwerk. De cliënten zijn jongvolwassenen, die veelal bij ouders wonen. De aanbieder biedt ook ouderbegeleiding.	

## 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.	De gedragsrisico's zijn opgenomen in het inschrijfformulier, inclusief medicatie, (veilige) gezinssituatie. Sommigen maken deel uit van de doelen.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft beleid voor digitale veiligheid. De aanbieder heeft beleid voor o.a. agressie en medicatie. De lijnen met de directie zijn kort voor de beroepskrachten en voor de cliënten en hun ouders.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een protocol voor de Meldcode, met de algemene stappen. De specifieke stappen binnen de organisatie zijn ook beschreven. Een van de directieleden is de aandachtsfunctionaris. Zij is aangesloten bij de groep van aandachtsfunctionarissen van Regio Gooi en Vechtstreek. De beroepskrachten hebben kennis van de Meldcode en bespreken in voorkomende gevallen de aandachtsfunctionaris.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De beroepskrachten melden incidenten via een formulier. Hiervoor is een protocol, met omschrijvingen van terminologie zoals agressie. De incidenten worden jaarlijks geëvalueerd. De aanbieder is op de hoogte gesteld van de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en ernstige geweldsincidenten en heeft dit inmiddels in het protocol opgenomen.	

## 2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Bij ambulante begeleiding is de beroepskracht op de hoogte van de thuissituatie, die ze al kennen van toen de cliënt nog een jeugdige was. De Wmo-cliënten wonen bij ouder(s). De beroepskrachten signaleren onveilige situaties en vervuilde woonomgevingen.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 3. Professionaliteit

### 3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten (begeleiders en directieleden) zijn mbo4 of hbo opgeleid in een zorggerelateerde richting. Enkele beroepskrachten hebben een SKJ registratie.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao van de Jeugdzorg. De aanbieder voert jaargesprekken aan de hand van een competentiescan. De aanbieder beschikt over scholingsbeleid, heeft verplichte scholing en minimaal drie andere trainingen per jaar. De werktijden zijn voor ambulante begeleiding niet altijd gunstig. De aanbieder doet moeite om de roosters sluitend te krijgen. De aanbieder staat open voor input van de beroepskrachten. De aanbieder stimuleert de beroepskrachten om samen met de directie ideeën op te pakken, verbeteringen door te voeren en knelpunten op te lossen.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten leveren bij het in dienst treden een VOG. De aanbieder heeft geen vrijwilligers.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft geen vrijwilligers of ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. De aanbieder heeft beleid voor stagiairs.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	<p>De aanbieder heeft een HKZ keurmerk. De aanbieder vaart een duidelijke koers. De focus ligt op de jeugdigen, de organisatie blijft klein, de structuur is duidelijk en registratie ordelijk en systematisch. De aanbieder houdt het kwaliteitshandboek up-to-date. De directie kent de cliënten persoonlijk en heeft doorlopend nauw contact met de beroepskrachten. De expertise van elke beroepskracht wordt gezien en benut.</p> <p>De aanbieder ziet dat de zaterdaggroep voor jeugdigen een impuls geeft aan de kwaliteit en de resultaten die geboekt worden. Hierdoor is een Wmo-indicatie meestal niet nodig. De groep helpt bij het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Hierdoor kunnen sommige cliënten later bijvoorbeeld deelnemen aan reguliere sport- en andere activiteiten. Het voortbestaan van de zaterdaggroep staat onder druk, vanwege beperkte financiële middelen.</p>	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder heeft intern korte lijnen. De aanbieder is bekend met het professionele netwerk in Gooi en Vechtstreek en maakt daar gebruik van.	





# 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

- Het kwaliteitshandboek is volledig, geïmplementeerd en bekend bij de beroepskrachten.
- Verbeterpunten worden met het hele team opgepakt, waarbij de directie open staat voor ideeën uit het team.
- Doorlopende lijn van jeugd naar Wmo en is gericht op afbouw zodra dat kan.

### Wat kan beter

- De tijd tussen afspraken van de beroepskrachten (begeleiders) nog meer beperken of invullen als werktijd.
- Op de hoogte houden van de Wmo-consulent van de ontwikkelingen van de cliënt.

### Wat moet beter

- Geen



# 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.

- Ga na of voor de doelgroep jongeren met een beperking van 18 jaar en ouder voldoende passende activiteiten beschikbaar zijn (met of zonder indicatie). Sociaal netwerk opbouwen en deelnemen aan activiteiten is vaak ingewikkeld voor hen. Het kan inzet van zwaardere ondersteuning voorkomen.
- Blijf als Wmo-consulent betrokken bij de ontwikkeling van de cliënt, als de jeugdige de overstap maakt naar een Wmo-indicatie. Bijvoorbeeld door middel van een jaarlijkse evaluatie.

## 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 geleverd.



# 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.

### Wij zijn trots op

Het kwaliteitshandboek is volledig en geïmplementeerd en bekend bij de beroepskrachten. Onze organisatie is gefocust en de structuur is duidelijk en registratie is ordelijk en systematisch.

### Wij gaan aan de slag met

Het voortzetten van dit kwaliteitsniveau.

### Dit gaan cliënten merken

Blijvende kwaliteit zoals de cliënten van TiB gewend zijn op het gebied van de inhoudelijke begeleiding, maar ook de registratie, evaluaties en communicatie.



# 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.

## 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 20 juni 2024.



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

### Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 6 februari 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 29 februari. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 26 maart. Er is gesproken met de twee directieleden en tevens oprichters. Twee cliënten zijn geïnterviewd op 23 en 29 april. Een beroepskracht is geïnterviewd op 19 april. Het herstelaanbod is gedaan op 3 mei. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De documenten zijn tijdig geleverd. De concept rapportage is verstuurd op 10 juni. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. De aanbieder heeft geen zienswijze aangeleverd. De aanbieder heeft de volgende onderdelen ingevuld: wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten merken. De definitieve rapportage is verstuurd op 13 juni 2024, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 20 juni 2024 op de openbare website ([www.wmotoezichtgv.nl](http://www.wmotoezichtgv.nl)) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

### Overzicht van documenten en bronnen

#### Geleverde documenten:

Zelfscan
Lijst met gewenste documenten
Beveiligingsbeleid
Werkwijzen
Medicatiebeleid
Agressiebeleid
Meldcode
Beschikbaar en deskundig personeel



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Functieomschrijving medewerker
Stagebeleid
Opleidingsplan
Gesprekken rondom functioneren
Afspraken tussen hoofd- en onderaannemer
Inkoop huurlocaties
Werkomgeving
Informatievoorziening aan de client
Individuele risicoanalyse
Zorgplan (werkwijze)
Cliëntervaringen
Inspraak en medezeggenschap
Ervaringen van medewerkers
Incidenten, calamiteiten, klachten
Organisatiebeoordeling
Auditrapport HKZ (2021)
Risicoinventarisatie (organisatieniveau)
Resultaten risicomonitor
Verklaring medicatiegebruik
Gedragscode en privacybescherming
Competentiescan (voor medewerkers)
Privacyreglement
Leveranciersbeoordeling
Aanvraagformulier autorisatie
Verwerkingsgegevens (persoonsgegevens)



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Verzoekregister cliënten
Inschrijfformulier
Werkinstructie zorgplan en evaluaties
Format zorgplan
Format evaluatie (alle vormen)
Format evaluatie (IND en OB)
Resultaten gespreksvoering Wmo
Flyer Klachtenportaal Zorg
Intern klachtenformulier
Klachtenregistratie
Contactgegevens cliënten en medewerkers
Evaluatieverslag (3 cliënten)
Format doelrapportage
MIC format

## Overige bronnen:

Gesprek met twee directieleden
Interview met een begeleiders
Gesprek met twee cliënten, waarvan een met ouder
Gesprek met Wmo-consulenten van alle gemeenten
Informatie van inkoop en contractbeheer
Website