



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Zonzorg, ZorgOndersteuning Nederland Rapportage Wmo-Toezicht

Kenmerk : DOC-24006114
Aanbieder : Zonzorg, ZorgOndersteuning Nederland
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 21 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	18
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	20



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 Wijdemeren 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 **hulp bij het huishouden bij Zonzorg, ZorgOndersteuning Nederland (hierna Zonzorg)**. 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	Stichting Zorg Ondersteuning Nederland (Zonzorg)
------------------	--------------------------------------------------



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Adres	Randstad 21 37, 1314 BG Almere
Telefoonnummer	036-5362074
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	info@zonzorg.nl
Website organisatie	www.zonzorg.nl
KvK nummer	34184617
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	HKZ, 4 december 2024
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Hulp bij Huishouden
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, wlz, zvw
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	1 januari 2021
Aantal medewerkers en fte	608 totaal en 39 voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	210 regio Gooi en Vechtstreek en 3425 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1, adres zie boven
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Beschrijving Zonzorg

Zorgzorg is een organisatie voor hulp bij het huishouden. In Almere biedt de aanbieder ook thuiszorg. De aanbieder heeft voor hulp bij het huishouden een contract met Regio Gooi en Vechtstreek, regio Gouda, Leiden en Utrecht. De aanbieder is en blijft alleen actief in de Randstad. Zonzorg heeft als motto 'zorg met passie'. De organisatie wil niet bureaucratisch zijn en vindt een persoonlijke benadering belangrijk.

Beschrijving locatie

De aanbieder heeft een kantoorlocatie in Almere. Incidenteel huurt de aanbieder een locatie in een regio voor een bijeenkomst.

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.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

	<p>Wmo 2015</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)• 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)• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
Veiligheid	<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>Wmo 2015: Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo2015) <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none">• Artikel 3.3 Wmo2015	



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">• Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.• Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat. <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">• Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:<ol style="list-style-type: none">a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.• 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.	2.2.1
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Professionaliteit	<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>Wmo 2015:</p> <ul style="list-style-type: none">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)	3.1.2
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

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 planner of een ervaren hulp doet de intake tijdens een huisbezoek en stelt het zorgplan op.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De hulp schreef vroeger in een map bij de cliënten thuis de werkzaamheden op. Tegenwoordig rapporteert de hulp digitaal: de uren, gewerkt volgens plan en bijzonderheden. De planner doet eenmaal per jaar een telefonische evaluatie.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder informeert de (potentiële) cliënten via de website over mogelijke dienstverlening. De hulp hanteert de gedragscode van de aanbieder. Grenzen stellen is een moeilijk punt voor hulpen.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. De cliëntenraad bestaat uit drie leden en vergadert digitaal.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft de klachtenregeling op de website staan. De aanbieder is aangesloten bij de externe klachtencommissie van de branchevereniging.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënt ontvangt de hulp die nodig is. De hulp past de werkzaamheden aan als de behoefte verandert.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De cliënten ontvangen hulp volgens afspraak. In de vakantieperiode is vervanging moeilijker. De aanbieder begint tijdig met het werven van vakantiekrachten en de planning zo in te regelen dat elke cliënt zo min mogelijk weken zonder hulp zit. De planner belt de cliënt na een wisseling van hulp om te vragen hoe het gaat.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder heeft voornamelijk oudere cliënten. De mogelijkheden om hun huishouden zelf te doen zijn beperkt. Sommige cliënten voelen zich door de aanwezigheid van de hulp gestimuleerd om ook een huishoudelijk taakje te doen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 hulp werkt solistisch. Bij vragen belt de hulp met de planner, die tevens leidinggevende is.	
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.	De hulp stemt niet af met andere hulpverlening. Bij signalen stemt de planner of de directie af met externen zoals de casemanager dementie.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Het informeel netwerk, indien aanwezig, noteert de planner bij de intake. Het streven is om een contactpersoon te noteren in het dossier, die in geval van een vraag of noodsituatie gebeld en betrokken wordt.	



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.	De planner noteert bij de intake veiligheidsrisico's die de cliënt of naaste noemt en de informatie van de gemeente. De aanbieder heeft op advies van de toezichthouder een risico-inventarisatieformulier ingevoerd.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft protocollen en richtlijnen voor de veiligheid van de cliënt en van de hulp, zoals een gedragscode, datalekken en agressie. De hulpen houden zich hier niet mee bezig. Er zijn hulpen die hun 06-nummer aan de cliënt geven en hiermee hun eigen veiligheid en privacy op het spel zetten.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder volgt de Meldcode en beschikt over een intern protocol. De aanbieder heeft een geschoolde aandachtsfunctionaris voor de Meldcode met specifieke kennis over ouderenmishandeling. De hulpen worden niet verplicht om scholing te volgen. De hulpen geven signalen door aan de planner/leidinggevende.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De hulpen melden incidenten. De directie bespreekt de incidenten in het directieoverleg en neemt maatregelen. Bij incidenten gaat een directielid direct ter plaatse. Melden bij Wmo-	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		toezichthouder van de gemeente/regio van calamiteiten en geweldsincidenten staat in het handboek en is bekend bij de directeur.	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De aanbieder heeft de opdracht om te zorgen voor een schone en leefbare woonomgeving en een veilige woonomgeving in beperkte zin.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De hulpen zijn meestal ongeschoold of praktisch geschoold. De hulp volgt een inwerkprogramma en loopt mee met een ervaren hulp. De hulpen zijn zeer betrokken bij hun cliënten en voelen zich voor meer verantwoordelijk dan strikt genomen bij hun taak behoort.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder zorgt voor deskundigheidsbevordering. De aanbieder maakt gebruik van e-learning. Deze worden gemaakt samen met een brancheorganisatie. De hulpen doen de e-	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<p>learnings in eigen tijd. De hulpen mogen ideeën aandragen voor thema's. De meningen van de hulpen zijn verdeeld over het niveau en de inhoud.</p> <p>De hulpen weten dat er een of twee keer per jaar een fysieke bijeenkomst is. Daar is altijd hetzelfde kleine groepje. De hulpen ervaren de aanbieder als een onpersoonlijk werkgever, met weinig aandacht en waardering voor hen. In geval van een ingrijpende gebeurtenis bij een cliënt, zoals overlijden, is geen nazorg voor de hulp. Ook de afstand (kantoor buiten Gooi en Vechtstreek) speelt daarbij een rol.</p>	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Het niet verkrijgen van een VOG is een ontbindende voorwaarde in het contract. De hulp gaat bij aanname zo snel mogelijk aan het werk. Het beleid is op verzoek van de toezichthouder aangepast, zodat een hulp nooit voor levering van de VOG aan het werk gaat.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft geen stagiairs, vrijwilligers of ervaringsdeskundigen.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de hgz-normen. Het werkgebied van de aanbieder is uitgestrekt, maar niet verder dan een uur reizen. De aanbieder doet niet mee aan aanbestedingen verder weg.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De hulpen hebben geen contact met elkaar en werken niet samen. De planner / leidinggevende is wel makkelijk telefonisch benaderbaar en denkt mee als er iets is. De aanbieder werkt samen met aanbieders van de brancheorganisatie SPOT. De aanbieder legt contact met andere organisaties bij individuele casussen.	
-------	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Wat kan beter

Wat moet beter

<ul style="list-style-type: none"> • De hulpen zijn zeer betrokken bij hun cliënten en voelen zich voor meer verantwoordelijk dan strikt genomen bij hun taak behoort. • De planner/leidinggevende van de hulpen onderhoudt contact met de cliënten en hulpen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sterker gevoel van verbondenheid met de organisatie bewerkstelligen bij de hulpen en blijken van waardering geven vanuit de directie. • Locatie in Gooi en Vechtstreek waar hulpen terecht kunnen met vragen en waar ze collega's kunnen ontmoeten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat hulpen niet over grenzen heen gaan (bijvoorbeeld 06 nummer delen) en met hen in gesprek gaan over de risico's. • Nazorg bieden aan hulpen bij ingrijpende gebeurtenissen tijdens het werk.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- De hulpen informeren over protocollen en richtlijnen en constateren of de kennis bij de hulpen aanwezig is en zij er naar handelen.

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.

- Per gemeente zorgen voor een snelle mogelijkheid voor de aanbieder om contact te leggen met een Wmo-consulent.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Geen feitelijke onjuistheden aangegeven.

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.

Onder de kop "wat moet beter" worden twee punten uitgelicht die kennelijk meer onder de aandacht gebracht moeten worden bij medewerkers zodat het parate kennis is maar in het handboek dat zij krijgen bij indiensttreding staan beide punten uitvoerig beschreven. Zowel dat ze hun telefoonnummer niet aan cliënten moeten geven maar ook geen vriendschapsverzoeken op sociale media moeten accepteren. Ook bieden wij weldegelijk nazorg maar medewerkers moeten daar wel zelf voor open staan. Ook wordt regelmatig onder de aandacht gebracht dat ze rechtstreeks contact op kunnen nemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon als ze daar behoefte aan hebben.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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

Dat wij ondanks de krapte op de arbeidsmarkt een stijgende lijn zien in het aantal medewerkers bij ons in dienst en het aantal cliënten die we daardoor van hulp kunnen voorzien. Hierdoor kunnen cliënten eerder geholpen worden en staan zij dus minder lang op een wachtlijst.

Wij gaan aan de slag met

De in het rapport genoemde tekortkomingen volgens het als herstelaanbod aangeleverde Plan van Aanpak.

Daarnaast hebben wij een aantal projecten lopen om de medewerkerstevredenheid te verhogen en medewerkers langer aan ons te binden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om een elektrische fiets te leasen.

Dit gaan cliënten merken

Als wij medewerkers langer kunnen binden en boeien geeft dat cliënten veel meer stabiliteit omdat zij langer de zelfde vertrouwde gezichten blijven zien.

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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 21 juni 2024.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces:

Het toezicht is aangekondigd op 9 januari 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 2 februari. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 13 februari. Er is gesproken met de directeur en met de planner/leidinggevende van regio Gooi en Vechtstreek. Vijf cliënten zijn geïnterviewd op 8 en 19 maart.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Zeven hulpen zijn geïnterviewd op 11, 19 en 25 maart. Het herstelaanbod is gedaan op 18 april. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en de hersteldocumenten voor de deadline aangeleverd. De concept rapportage is verstuurd op 16 mei 2024. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. De aanbieder heeft een zienswijze aangeleverd. De aanbieder heeft de volgende onderdelen ingevuld: wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten merken. De aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen actieve openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 21 juni 2024 verstuurd aan de aanbieder. De rapportage is 21 juni op de website (wмотoezichtgv.nl). geplaatst van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Procedure meldingen en signalen
Gedragscode
Overzicht GGD/regio's voor melden van calamiteiten
Huishoudelijk reglement cliëntenraad
Informatiefolder voor cliënten Gooi en Vechtstreek
Procedure datalekken
Profiel huishoudelijk medewerker
Meldcode ouderenmishandeling
Cliënttevredenheidsonderzoek 2024
Managementsysteem certificaat 9001: 2015, HKZ
Excelsheet met cliënten anoniem
Excelsheet met medewerkers



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

Website
Gesprek met een van de twee directeuren
Gesprek met de planner/ leidinggevende van Gooi en Vechtstreek
Inzage in het kwaliteitssysteem en de dossiers
Interviews met 7 hulpen
Interviews met 5 cliënten
Schriftelijke uitvraag bij Wmo-consulenten van alle gemeenten