



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Care & Coaching Rapportage Wmo-Toezicht

Kenmerk : DOC-24006386
Aanbieder : Care & Coaching
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 11 juli 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?	18
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	19
7. Reactie en acties aanbieder	20
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	23



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 begeleiding bij Stichting Care en Coaching Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen dat het streven is om bij elke zorgaanbieder eenmaal in de vier jaar een onderzoek naar de kwaliteit in te stellen.

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 Care en Coaching
------------------	----------------------------



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Adres	Jan Rebelstraat 16 ^e unit L Amsterdam
Telefoonnummer	06 15159795
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	info@stichtingcarecoaching.nl
Website organisatie	Stichtingcarecoaching.nl
KvK nummer	73318159; AGB-code: 41786922
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	KIWA HKZ kleine organisatie 2021; 16 januari 2026
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante begeleiding en verblijf voor jeugdigen en volwassenen
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, jeugd
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, Lokale maatwerkovereenkomst
Ingangsdatum contract	1-1-2021
Aantal medewerkers en fte	totaal 9; in Gooi en Vechtstreek 6
Aantal Wmo-cliënten 2023/'24	25 cliënten in regio Gooi en Vechtstreek, waarvan 9 jonger dan 18 jaar; 16 cliënten ouder dan 18 via Wmo. 6 jeugdigen voor Verblijf uit regio Groot-Amsterdam.
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Jan Rebelstraat 16 ^e Amsterdam, incidenteel gebruik maken van vergaderlocatie aan Emmastraat 54 in Hilversum
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Jan van Gentstraat 121 c, Badhoevedorp
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beschrijving Stichting Care & Coaching

Stichting Care & Coaching biedt begeleid wonen, beschermd wonen, community services, budget coaching, schuldhulpverlening en loopbaan- en scholingsadvies. De cliënten zijn jongeren vanaf 15 jaar en jongvolwassenen, met meervoudige problematiek zoals een licht verstandelijk beperking, psychische, sociale of financiële problemen. De aanbieder staat voor een inclusieve samenleving en betreft bij de aanpak het netwerk. In Gooi en Vechtstreek heeft Care & Coaching een regionaal contract voor individuele ambulante begeleiding en een lokale maatwerkovereenkomst voor begeleid wonen.

Beschrijving kantoorlocatie Jan Rebelstraat 16^e unit L Amsterdam

Het kantoor is onderdeel van een groter pand met dienstverlenende bedrijven, Care & Coaching huurt op de 3^e verdieping een aantal kantoorruimtes.

Beschrijving woonlocatie Jan van Gentstraat 121 c, Badhoevedorp

De woonlocatie is een appartement in Badhoevedorp met woonfunctie. Het pand bestaat uit een gemeenschappelijke huiskamer/keuken, een badkamer en drie slaapkamers. De drie cliënten hebben elk een eigen slaapkamer.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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>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:</p> <p>Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo) <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artikel 3.3 Wmo 	





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.	
--	--	--



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)	 
--------------------------	--	--

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.	Het aanmeldingsgesprek wordt gedaan met de cliënt, de intaker/leidinggevende van Care & Coaching en de consulent van de gemeente. Tijdens dit gesprek worden de gewenste doelen besproken. Vervolgens zoekt de intaker naar een beroepskracht die aansluit bij de cliënt. Deze verwoordt samen met de cliënt de concrete acties die passen bij de doelen..	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder gebruikt voor de registratie ONS Nedap en vanaf maart 2024 Carefriend. De intaker start met het dossier. In het dossier staan de doelen en de acties Halfjaarlijks krijgt de beroepskracht vanuit het registratiesysteem een signaal om samen met de cliënt een evaluatie te schrijven. De evaluatie met eventueel aangepaste doelen ontvangt de Wmo-consulent. Soms is dit verslag voldoende om verlenging aan te bieden. Soms volgt een gesprek met beroepskracht en cliënt. De aanbieder geeft aan dat de halfjaarlijkse evaluatie beter kan. Ook bij de HKZ-audit bleek dit. Niet elke beroepskracht doet dit systematisch. Voordat de ondersteuning eindigt, zoeken beroepskracht en cliënt naar opvolging binnen eigen netwerk van vrienden en familie. De samenwerkingspartners worden ingelicht. Incidenteel betreft de begeleider welzijnswerk en sportverenigingen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De beroepskracht werkt professioneel volgens de methode van het eigen krachtmodel. Ook wordt gewerkt aan concrete en praktische doelen zoals financiën op orde brengen, paspoort regelen, inschrijven en toeleiden naar een (vervolg-)opleiding. De beroepskracht ontvangt van de zorgcoördinator voortdurend reflectie op zijn/haar handelen.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Er zijn jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoeken. Cliënten geven aan weleens de vragenlijst ingevuld te hebben. De meeste cliënten hebben korter dan één jaar ondersteuning en kennen deze vragenlijst nog niet. De laatste dateert uit 2022.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	Er zijn twee manieren om een klacht in te dienen, intern en extern. Intern richt de cliënt zich bij vragen eerst tot de eigen beroepskracht Als dit niet tot oplossing leidt dan richt de cliënt zich tot de vaste collega-beroepskracht die bekend is bij de cliënt. Daarna bestaat de mogelijkheid voor een gesprek met de directeur. Extern richt de cliënt zich tot de klachtencommissie "Klachtenportaal Zorg". Deze is te vinden op de website van Care & Coaching.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	Op de website staat het privacyreglement. Soms maken beroepskracht en cliënt aanvullende afspraken. Meest voorkomende afspraak gaat erover in hoeverre ouders bij thuiswonende cliënten geïnformeerd mogen worden. Het verdient wel de voorkeur om ouders mee te nemen in het traject. Maar alleen met akkoord van cliënt.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënt geeft aan waar de prioriteiten liggen binnen de doelen die de Wmo-consulent aangeeft. Samen met de beroepskracht werkt de cliënt uit hoe aan de doelen gewerkt wordt. Alle gesproken cliënten kennen hun Wmo-consulent. De Wmo-consulenten zijn tevreden over de samenwerking met de beroepskracht.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Er is weinig sprake van wisseling van beroepskrachten. Wanneer een beroepskracht afwezig is door ziekte of vakantie dan maakt, waar mogelijk, een vaste collega beroepskracht kennis met de cliënt. Cliënten zijn hiervan op de hoogte en beschouwen de buddy als tweede beroepskracht. Opvallend is dat de beroepskracht telefonisch of via de whatsapp 24/7 bereikbaar is. De beroepskracht is optimaal betrokken op de cliënten. Bij grote onrust wordt geadviseerd om altijd te bellen of whatsappen. De cliënt leert gedurende de ondersteuning om meer zelfstandig op te lossen en niet te snel vragen te stellen.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De beroepskracht en de cliënt kijken samen naar welke zaken de cliënt zelf kan oppakken en/of binnenkort kan oppakken. Zo werken beiden alle leefgebieden langs. Er is gedurende het proces aandacht voor wat al goed gaat en wat nog beter kan in de komende periode. Bij afronding van het traject is aandacht voor wat een cliënt zelf kan doen en leert hij gebruik te maken van zijn informele netwerk.	



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.	Elke cliënt heeft een buddy-beroepskracht die volledig op de hoogte is van het begeleidingsplan. Samen reflecteren beide beroepskrachten op elkaars cliënten en hun voortgang. Ook stemmen zij af over de casussen tijdens intervisie en casuïstiek.	
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 intaker van de aanbieder noteert de gegevens van andere hulpverlening. In enkele casussen is er regelmatig afstemming met reclassering en het UWV. Soms met MEE of met een algemene voorziening als Versa- jongerenwerk. De aanbieder heeft het kantoor in Amsterdam en een binding met Gooi en Vechtstreek. De meeste beroepskrachten en de directeur wonen in Gooi en Vechtstreek.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	In ieder traject is het versterken van het informele netwerk een doel. De meeste cliënten hebben in de loop der tijd hun contacten met familie en vrienden zien afnemen. Door het informele netwerk bij de ondersteuning te betrekken, leert de cliënt dat je hulp mag vragen zonder gezichtsverlies en dat het je eigenheid versterkt. Werken aan een betrouwbaar en behulpzaam netwerk van familie en vrienden maakt het makkelijker om hulp te vragen. Ook wordt gewerkt aan een gezonde leefstijl waarbij samen met anderen sporten een belangrijk onderdeel is. Er wordt samengewerkt met een kickboksschool, Cruiffcourt en de school van de cliënt.	



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 intaker vult samen met de cliënt het risico-inventarisatieformulier en de zelfredzaamheidsmatrix in. De beroepskracht wordt getraind in het herkennen van signalen die kunnen leiden tot (verbaal) agressief gedrag. Zo nodig stopt de beroepskracht het gesprek en maakt een afspraak voor een rustiger moment. Cliënten gebruiken incidenteel drugs en alcohol. Er is een medicatie-, alcohol- en drugsbeleid en protocol opgesteld. De signaleringsfunctie en de grenzen van wat een beroepskracht mag zijn duidelijk benoemd. Het protocol is na feedback van de toezichthouder verbeterd.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft een incidenten- en calamiteitenprotocol. In het handboek staat aangegeven dat bij Wmo-toezicht gemeld dient te worden bij calamiteiten of ernstige geweldsincidenten, inclusief de link naar de website van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek. Dit laatste onderdeel is verbeterd na feedback van de toezichthouder.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en	De aanbieder hanteert de richtlijnen van de Wet Meldcode. Een van de twee zorgcoördinatoren is een getrainde aandachtsfunctionaris. Alle beroepskrachten hebben	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	casuïstiek waarbij ook de facetten van huiselijk geweld aan de orde komen. De Wet Meldcode is opgenomen in het inwerkprogramma. De beroepskracht wordt niet apart geschoold in het hanteren van de Wet Meldcode. Wel hebben zij de app op hun werktelefoon geïnstalleerd. Directie en zorgcoördinator geven aan dat de beroepskracht het nog wel eens moeilijk vinden hoe de diverse stappen van de Wet Meldcode toe te passen. De zorgcoördinator heeft de intentie hier komend jaar aandacht aan te geven via werkbegeleiding en training. De zorgcoördinator en beroepskracht weten de weg naar Veilig Thuis te vinden en winnen regelmatig advies in.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	In casuïstiekoverleg en werkbegeleiding is aandacht voor het omgaan met agressie. Afgelopen periode is geleerd van incidenten die te maken hebben met verbale agressie. De beroepskrachten krijgen in 2024 een training. Eerder hebben zij een training de-escaleren van emoties bij cliënten gevolgd. Directie en zorgcoördinator geven aan dat zij de beroepskracht alert houden op wat nog wel acceptabel gedrag is en wat niet meer. Verbale agressie van de cliënt lijkt een glijdende schaal in contact met de beroepskracht. Beroepskrachten melden verbaal agressief gedrag niet als incident.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Eén Wmo-cliënt heeft via maatwerk een traject voor verblijf en begeleiding. De woonlocatie is voor drie cliënten geschikt. Er is dagelijks begeleiding aanwezig aan het eind van de middag en tijdens de avondmaaltijd. Deze drie cliënten werken of volgen een opleiding. De	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		woning is volledig ingericht en schoon. Er is een tweede uitgang. De woning is op de eerste etage, er is een goedgekeurde brandblusser in de huiskamer/keuken aanwezig. Cliënten die een ambulante begeleiding krijgen, bepalen in overleg met hun beroepskracht op welke locatie de contacten plaatsvinden. Dat kan zijn op de verblijflocatie, thuis, op school of straat, in een horecalocatie of bij een sportvereniging.	
--	--	---	--

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Beroepskrachten zijn tenminste mbo-4 opgeleid in een zorg gerelateerde richting. Beroepskrachten zonder SKJ-registratie, worden via een EVC-traject of inwerkprogramma gecoacht bij het behalen van de SKJ-registratie. Die geldt voor alle beroepskrachten De inwerkperiode voor nieuwe beroepskrachten bestaat onder meer uit een training over de beroepscode sociaal werk. De eerste maand is er wekelijks een gesprek met de zorgcoördinator. De nieuwe beroepskracht loopt twee weken mee met tenminste twee ervaren krachten. De zorgcoördinator spreekt met de nieuwe kracht over het handboek voor nieuwe medewerkers. Daarna start de beroepskracht met een eigen cliëntcontact. In het begin coacht de zorgcoördinator de nieuwe kracht voor en na ieder cliëntgesprek. Er is aandacht voor de persoon achter de beroepskracht. Doel hiervan is een veilig en uitdagend werkklimaat scheppen. Hierdoor kunnen ook cliënten beter groeien.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	Het scholingsprogramma komt overeen met de eisen van de SKJ. Ook beroepskrachten die (nog) geen hbo hebben, volgen dit programma. Er is eenmaal in de twee weken casuïstiekoverleg en werkbegeleiding door de zorgcoördinator. Ook is vier keer per jaar intervisie. Beroepskrachten krijgen twee SKJ-gecertificeerde trainingen per jaar. Allen volgen deze trainingen. Ook werken ze aan grenzen stellen in de relatie tussen beroepskracht en cliënt. (Niet 24 uur per dag beschikbaar hoeven te zijn). Elke zes weken zijn er workshops over actuele thema's. De wens is om meer te werken aan deskundigheid, bijvoorbeeld via Registerplein en geaccrediteerde regionale en landelijke (online) trainingen. De aanbieder betaalt de georganiseerde opleidingen. De bestede tijd voor deskundigheidsbevordering is eigen tijd. De beroepskracht beschikt over budget voor andere scholing.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Bij in dienst treden dienen de beroepskrachten hun VOG in. De toezichthouder heeft de VOG van alle beroepskrachten gezien. Alle beroepskrachten hebben een contract volgens de cao Zorg en Welzijn. Eén zorgcoördinator is werkzaam op zzp basis. Ze werkt gemiddeld 16 uur per week.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	Het stagebeleid is beschreven. Alle stagiairs beschikken over een stagecontract. Er zijn weinig vrijwilligers. In 2022 was er een vrijwilliger. Deze persoon heeft een vrijwilligerscontract getekend, waarin de werkzaamheden zijn benoemd.	



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.	De aanbieder heeft in januari 2023 een toetsing van HKZ kleine organisaties gehad. Dit was de tweede toetsing. De aanbieder gaat in 2024 voor de fase 2 certificering. Hiervoor worden jaarlijks interne audits gehouden. De hele PDCA-cyclus en kwaliteitscontrole, zowel intern als ook de externe controle is belegd bij een externe partij. De aanbieder gaat in maart 2024 over op een ander registratiesysteem. Redenen van overstap zijn dat nadrukkelijker wordt aangegeven wanneer evaluatiemomenten zijn en de koppeling van cliëntcontact en bestede tijd voor de monitoring en financiering.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder heeft een overlegstructuur. De beroepskrachten maken gebruik van elkaars expertise. De zorgcoördinator kent elke cliënt en kan zo nodig vragen beantwoorden. Externe samenwerkingspartners zijn reclassering, Youké, UWV, MEE, Versa-jongerenwerk, sportschool, school en werklocaties van de cliënten.	

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Wat gaat goed

- Opvallend is de betrokkenheid van de beroepskrachten bij de cliënten.
- Dezelfde betrokkenheid is merkbaar binnen de organisatie . Beroepskrachten werken samen en er is aandacht voor onderlinge samenhang.
- Het belang van deskundigheidsbevordering wordt gezien. De directie zoekt naar uitbreiding van scholing.
- Beroepskrachten die met (jong) volwassenen werken volgen ook het SKJ-programma.
- Samenwerking met Wmo-consulenten.

Wat kan beter

- Doorlopend werken aan vakbekwaamheid. Het Registerplein is een mogelijkheid.
- Onderzoeken welke scholingen voor medewerkers geaccrediteerd zijn en weinig kosten.
- Meer aandacht voor mogelijkheden om nazorg voor cliënt te realiseren samen met algemene voorzieningen.
- Aandacht voor balans in afstand en nabijheid van cliënten en beroepskrachten. Betrokkenheid is goed, maar 24/7 bereikbaarheid is veel.

Wat moet beter

- Protocol voor het melden van calamiteiten of geweldsincidenten bij Wmo-toezicht regio Gooi en Vechtstreek.
- Opstellen van beleid voor medicatie, alcohol en drugs en dit delen met de beroepskrachten. Vermeld de signaleringsfunctie en de grenzen van wat beroepskrachten mogen.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Bij indiceren van begeleid of beschermd wonen bij een aanbieder zonder regionaal contract, informatie inwinnen over de woonlocatie (o.a. veilig, schoon, woonbestemming).

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.

De opmerkingen zijn verwerkt.

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.

Hartelijk dank voor de uitgebreide rapportage en de constructieve feedback. We waarderen de tijd en moeite die is genomen om onze zorgverlening te evalueren. We hebben het bezoek van de WMO controle als positief ervaren.



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

We zijn trots dat we dagelijks goede en veilige zorg kunnen bieden die aansluit bij de zorgvragen van de cliënten.

Voor elk client hebben we een op maat gesneden begeleidingsplan waarbij we rekening houden met de vragen en behoefte van de client.

We hebben afgelopen jaren kunnen werken naar een vast team van bekwame professionals die heeft bewezen te staan voor kwalitatieve zorg.

Wij gaan aan de slag met

We willen doorlopend werken aan vakbekwaamheid. We zijn bezig met een jaarplan waarbij de scholing, trainingen, intervisies, casuïstiek overleggen een structurele plek krijgen binnen de organisatie.

Het structureel evalueren en bijstellen van de begeleidingsdoelen en dit systematisch vast leggen. De begeleider, zorgcoördinator en gedragswetenschapper spelen hier een belangrijke rol in.

Onderzoeken hoe we de nazorg beter kunnen organiseren door meer samen te werken met netwerkpartners.

Dit gaan cliënten merken

De kwaliteit van de zorg heeft constant onze aandacht. De client plukt hier de vruchten van en zal merken dat we de dienstverlening blijven verbeteren.

Naast de clienttevredenheidsonderzoeken gaan we ook een cliëntenraad samenstellen. Op deze manier kunnen cliënten nog meer hun medezeggenschap inbrengen.

We gaan bij de begeleiding meer rekening houden met de veiligheidsrisico's en recidive risico's. Door hier vroeg in het traject rekening mee te houden en signalen op te pakken kunnen we eerder interventies inzetten.



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 11 juli 2024.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 9 januari 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 6 februari 2024. Het bezoek op de kantoorlocatie en woonlocatie heeft plaatsgevonden op 19 februari 2024. Er is gesproken met de directie en twee zorgcoördinatoren. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 19, 27 en 28 februari en 6 maart 2024. Drie beroepskrachten zijn geïnterviewd op 19 en 27 februari en 6 maart. Het herstelaanbod is gedaan op 19 april 2024. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De hersteldocumenten waren deels onvoldoende. De aanbieder heeft ze met behulp van de feedback van de toezichthouder verbeterd. Daarna zijn ze met een voldoende beoordeeld. De concept rapportage is verstuurd op 17 mei 2024. De opmerkingen genoemd bij feitelijke onjuistheden zijn verwerkt. 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 definitieve rapportage is verstuurd op 25 juni, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen ingediend tegen openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 11 juli 2024 op de openbare website (wmotoezichtgv.nl) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Assessment A92673
Basis meldcode BPSW
Beroepscode sociaal werk
Deskundigheidsbevordering
Functiebeschrijving
Incidentenregeling



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Klachtenreglement jeugd
Klachtenreglement Wmo
Locaties
Medewerkers Gooi en Vechtstreek
Overzicht incidenten en klachten
Personeelsbeleid
Privacyreglement
Proces aanmelden client en uitvraaglijst
RI-formulier clientniveau
Beleidsdocument Samenwerking binnen de keten
Stappenplan HG van sociaal werk
Tussenevaluatie
Verslag medewerker tevredenheidsonderzoek 2022
Evaluatie clienttevredenheid 2022
Zelfscan Wmo 2024
4 dossiers geanonimiseerd

Overige bronnen:

Website www.stichtingcarecoaching.nl
Website Vektis
Dossierinzage ten kantore van de aanbieder
Gesprek met directie
Gesprek met twee zorgcoördinatoren



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Gesprek met drie beroepskrachten
Interviews 4 cliënten
Informatie van 4 Wmo-consulenten
Bezoek aan woonlocatie