



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Meewerken **Rapportage Wmo Toezicht**

Kenmerk : DOC-24006422
Aanbieder : Stichting Meewerken
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 15 juli 2024



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Beschrijving aanbieder en locatie | 4 |
| 3. Conclusie | 7 |
| 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 | 19 |
| 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 **dagbesteding** en **ambulante individuele begeleiding** bij **stichting Meewerken (hierna: Meewerken)**. 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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Informeren van de aanbieder over de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening.

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 beroepskracht, een beroepskracht 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



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

| | |
|--|--|
| Naam organisatie | Stichting Meewerken |
| Adres | Van Lenneplaan 69a, 3768 XN Soest |
| Telefoonnummer | T 035 – 631 58 80 |
| Rechtsvorm | Stichting |
| E-mail organisatie | info@meewerken.com |
| Website organisatie | Meewerken.com |
| KvK nummer | KVK-nummer: 62110969 |
| Kwaliteitscertificaat en vervaldatum | HKZ ko juli 25 juli 2022 ; vervaldatum 25 juli 2025 |
| Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen) | Dagbesteding en ambulante begeleiding |
| Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, zvw) | Wlz, Wmo, |
| Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie) | ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst |
| Ingangsdatum contract | 2016 |
| Aantal medewerkers en fte | 13 medewerkers en 10 stagiairs totaal en 3 werkzaam binnen regio Gooi en Vechtstreek |
| Aantal Wmo-cliënten 2023/'24 | 19 regio Gooi en Vechtstreek en 55 daarbuiten |
| Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen)) | Van Lenneplaan 69a in Soest |
| Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen)) | n.v.t. |
| Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen)) | Van Lenneplaan 69a, 3768 XN Soest (structuurgroep voor 13-18 jarigen en groep voor volwassenen) Laan van Vollenhove 3231, 3706 AR Zeist (groep voor volwassenen) Hoofllaan 81, 1401 EC Bussum (groep voor volwassenen) |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

| | |
|--------------------|--|
| | Van Galenstraat 30, Amersfoort, Stichting Blauwe Paraplu, voor jongeren met een dubbele diagnose |
| Hoofdaannemerschap | n.v.t. |
| Onderaannemerschap | Ja bij 1 zorgaanbieder |

Beschrijving Stichting Meewerken

Stichting Meewerken biedt dagbesteding en ambulante begeleiding aan mensen vanaf 12 jaar met een ASS, AD(H)D of NAH. De dagbesteding bestaat uit ict en multimedia. Doel is toeleiding naar scholing of werk. Voor de meeste cliënten is dagbesteding het hoogst haalbare. Ambulante begeleiding wordt alleen gegeven in combinatie met een dagbestedingsindicatie. De aanbieder is een regionaal gecontracteerde aanbieder voor dagbesteding en ambulante begeleiding in regio Gooi en Vechtstreek. De aanbieder is ook werkzaam in regio Amersfoort.

Beschrijving drie locaties dagbesteding

De stichting beschikt over drie locaties in Bussum, Soest en Zeist. Op de locaties van Soest en Bussum zijn cliënten uit Gooi en Vechtstreek aanwezig. De hoofdlocatie bevindt zich in Soest. Deze locatie heeft twee kantoorruimten en vier groepsruimten. Hiervan wordt een ruimte ook gebruikt als gezamenlijke lunchruimte. De locatie is gevestigd boven het magazijn van een meubelzaak. Het gebouw wordt jaarlijks gekeurd door de brandweer. De locatie in Bussum bevindt zich op een bedrijventerrein. De dagbesteding is op de eerste verdieping en is bereikbaar met een smalle spiltrap. In de grote ruimte met aan een kant ramen zijn de werkplekken met voor iedere deelnemer een computer en twee beeldschermen. Verder zijn er twee kleinere ruimtes waarvan een ook als kantine wordt gebruikt.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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. Wmo 2015 <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) | |
| | | |
| | | 1.3.1 |
| | | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | |
|-------------------|--|---|
| 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, Wmo) <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none">• Artikel 3.3 Wmo 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.• 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, | <div style="background-color: green; height: 150px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 150px; width: 100%; text-align: center; vertical-align: top; padding-top: 10px;">2.2.1</div> |
|-------------------|--|---|



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | |
|--------------------------|--|-------|
| | <p>onverwijld melding van:</p> <p>a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;</p> <p>b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | |
| 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) | 3.1.1 |

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | |
|--|--------|
| | geheel |
| | deels |
| | niet |

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-consulent stelt in een gesprek met de cliënt de algemene doelen vast. In de praktijk blijken deze doelen geregeld te hoog te zijn. De beroepskracht en de directeur / zorgcoördinator bepalen samen met de cliënt de persoonlijke doelen en een passende locatie. De cliënt wordt gekoppeld aan een beroepskracht met wie een klik is. De cliënt weet dat de begeleider geen ict-expert is en dat de doelen niet op dat vlak kunnen liggen. | |
| 1.1.2 | Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast. | De beroepskracht registreert in Zilliz. De dossiers waren tijdens het bezoek van de toezichthouder op orde. Via een coachapp krijgt de beroepskracht reminders. Het begeleidingsplan start met de doelen die in de Wmo-indicatie staan, deze worden uitgewerkt en vertaald in acties. De cliënt van de dagbesteding maakt dagelijks op een vast moment een dagrapportage. De beroepskracht van de dagbesteding rapporteert wekelijks. De beroepskracht/ambulant begeleider rapporteert na elke afspraak op de doelen. Er is wekelijks afstemming over cliënten met collega's op de locatie. Er is maandelijks een teambijeenkomst met een onderdeel intervisie. Ook is eenmaal per maand een casuïstiekoverleg. De beroepskracht en de directeur/zorgcoördinator evalueren elk kwartaal samen met de cliënt | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | en eventueel met ouders. Het verslag staat in Zilliz. Bij de aanvraag voor herindicatie ontvangt de Wmo-consulent het evaluatieverslag. | |
|--|--|---|--|

1.2 Rechten van de cliënt

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|---|--|---------|
| 1.2.1 | De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze. | De beroepskracht houdt professionele afstand tot de cliënt. In het personeelshandboek staat een gedragscode voor beroepskrachten. De cliënt belt naar een vaste telefoon en wordt doorverbonden naar de zakelijke mobiel van de beroepskracht. Periodiek wordt afgewogen of de vaste begeleider de professionele afstand voldoende kan garanderen. Maandelijks bezoekt de directeur/zorgcoördinator vanuit deze dubbelrol de locaties. De korte lijn met cliënten heeft een positieve kant, omdat cliënten wensen en klachten direct kunnen bespreken. De minder positieve kant is dat niet alle cliënten interventies in de ondersteuning kunnen plaatsen, omdat de directeur/zorgcoördinator vooral gezien wordt als de directeur. | |
| 1.2.2 | De cliënt heeft medezeggenschap. | Er is een actieve cliëntenraad. Deze komt maandelijks bijeen en heeft twee keer per jaar overleg met de directie. Deelname aan de cliëntenraad is voor enkele cliënten een instrument om participatie te oefenen. Er is een cliënttevredenheidsonderzoek. Tijdens de bijeenkomst voor naasten wordt gevraagd naar de mening. De directie vertelt dan ook over de ontwikkelingen. | |
| 1.2.3 | De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat. | De klachtenregeling staat op de website. Een bestuurslid neemt de klacht in behandeling. Bemiddeling is een volgende stap. Voor juridische stappen heeft de aanbieder een verzekering. De aanbieder heeft geen onafhankelijke klachtencommissie. De meeste klachten handelen de beroepskracht of de directeur/zorgcoördinator af, voordat het een officiële klacht wordt. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 1.2.4 | De aanbieder borgt de privacy van de cliënt. | Het privacyreglement staat op de website. De aanbieder heeft een protocol voor datalekken. Beroepskrachten kunnen alleen in de cliëntendossiers van hun directe collega. Dit geldt zowel voor dagbesteding als bij ambulante begeleiding. Cliënten hebben inzage in een deel van het dossier. Delen van gegevens van cliënten gebeurt alleen na toestemming. | |
|-------|--|--|--|

1.3 Ondersteuning in de praktijk

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 1.3.1 | De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte. | De dagbesteding sluit aan bij cliënten die zelfstandig ict-trainingen willen volgen. De cliënten krijgen ondersteuning bij het aanleren van sociale vaardigheden, reguleren van energie, dagritme, omgaan met tegenslagen en toeleiden naar school of arbeid. Deze ondersteuning past bij de doelgroep. Als de interesse verschuift van ict naar een ander gebied, dan heeft de aanbieder beperkt aanbod. De beroepskracht begeleidt niet inhoudelijk bij de ict-trainingen. In dat opzicht sluit de begeleiding niet aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Voor ict-begeleiding is een van de twee directieleden beperkt beschikbaar voor alle drie de locaties. Verdere ondersteuning op ict-gebied moet de cliënt digitaal zoeken of van buiten de organisatie betrekken. De cliënten kunnen ook deelnemen aan psycho-educatie en sociale vaardigheidstrainingen. Psycho-educatie hoort bij behandeling. Het inslijten van vaardigheden die geleerd zijn bij psycho-educatie kunnen onderdeel uit maken van Wmo-doelen. Sociale vaardigheden verbeteren kan een doel zijn. | |
| 1.3.2 | Er is continuïteit in de verleende ondersteuning. | De cliënt krijgt begeleiding van een vaste beroepskracht. De andere vaste beroepskracht van de groep is de tweede begeleider en de directeur/zorgcoördinator is de derde begeleider. De cliënt kent alle drie de begeleiders. Het ziekteverzuim onder de beroepskrachten is laag. Daarnaast zijn er jaarstagiairs. Zij kunnen bij goed functioneren doorstromen naar een | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|---|---|--|
| | | arbeidscontract bij Meewerken. De beroepskracht belt de cliënt als hij/zij niet komt opdagen en bespreekt het verzuim als de cliënt zich frequent afmeldt. | |
| 1.3.3 | De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. | Het zelfstandig werken aan een ict-training stimuleert de zelfstandigheid. Bij Wmo-clënten is een betaalde baan met looncompensatie voor de werkgever of een opleiding soms haalbaar. Sommige cliënten hebben geen realistisch beeld van hun mogelijkheden voor arbeidsparticipatie. De beroepskracht stimuleert door middel van socratische gesprekken (op proces gerichte gespreksvoering) de zelfredzaamheid van cliënten. | |

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 beroepskrachten stemmen per locatie elke ochtend af met elkaar en lezen de dagrapportages van de cliënten. Waar gewenst wordt de rapportage met de cliënt besproken. Zie ook 1.1.2 | |
| 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 beroepskrachten stemmen op casusniveau af met het formele netwerk, zoals uww, huisarts, ggz, ambulante begeleiding buiten Meewerken, beschermd wonen. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|---|---|--|
| 1.4.3 | <p><i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.</p> | <p>Veel ouders zijn in beeld en worden betrokken bij de ondersteuning. Voor ouders en betrokkenen is twee keer per jaar een bijeenkomst met twee programmaonderdelen: een spreker /voorlichting over autisme en informatie over ontwikkelingen bij de aanbieder. Ook zijn zij welkom bij de kwartaalevaluaties, als de cliënt dit op prijs stelt.</p> | |
|-------|---|---|--|

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|---|---|---------|
| 2.1.1 | <p>De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.</p> | <p>In het dossier van elke cliënt zijn de risicoalerts ingevuld. De meeste alerts gaan over agressieregulatie en de grensbewaking in de relatie tussen cliënt en de beroepskracht. De beroepskrachten weten welke cliënten middelen gebruiken. Ze kennen het protocol voor middelengebruik en de gedragsregels die voor cliënten gelden. Verslaving en/of psychiatrische aandoeningen zijn een contra-indicatie. Cliënten die incidenteel gebruiken., zijn welkom, mits ze niet onder invloed zijn tijdens de dagbesteding.</p> | |



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 richtlijnen over veiligheid opgenomen in het handboek o.a. een agressieprotocol. De inwerkperiode voor nieuwe beroepskrachten is een maand. Het handboek met protocollen maakt deel uit van het inwerken en er is aandacht voor risicovolle situaties. Alle nieuwe beroepskrachten krijgen een online 113-training over signaleren van suiciderisico's en omgaan met suïcidaal gedrag. Op de dagbesteding in Soest en Zeist zijn altijd twee beroepskrachten aanwezig. Op de dagbesteding in Bussum zijn niet alle dagdelen twee begeleiders aanwezig. Volgens het contract met Regio Gooi en Vechtstreek zijn twee begeleiders vereist vanaf acht cliënten. De Wmo-toezichthouders vinden de veiligheid van cliënten en beroepskracht met één beroepskracht onvoldoende geborgd, als het een locatie is met slechts een groep. Een tweede beroepskracht dient snel (afhankelijk van de situatie) ter plaatse te zijn. | |
| 2.2.2 | De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk. | De stappen van de Meldcode zijn specifiek voor de aanbieder beschreven. De directeur/zorgcoördinator is een geschoolde aandachtsfunctionaris. De beroepskrachten worden niet periodiek geschoold. De beroepskrachten maken geen gebruik van de app Meldcode. Tijdens de teambijeenkomsten is aandacht voor huiselijk geweld en kindermishandeling. | |
| 2.2.3 | De aanbieder leert van incidenten. | Het calamiteitenprotocol is onderdeel van het handboek. Tijdens de inwerkperiode, de teambijeenkomst en het casuïstiekoverleg wordt dieper ingegaan op incidenten en (bijna) calamiteiten. De aanbieder is op de hoogte van de meldplicht bij Wmo-toezicht. | |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

2.3 Veilige omgeving

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|--|--|---------|
| 2.3.1 | De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving. | De ambulant begeleider kent de woonsituatie. Soms is een schoon en leefbaar huis een doel. Vervuiling of onveiligheid signaleert de begeleider. De dagbestedingsruimten zijn schoon en passen bij de activiteiten die er plaatsvinden. In Bussum zitten de cliënten in een grote ruimte met maximaal drie bureaus aan elkaar. Sommige cliënten vinden het niet rustig genoeg. Op elke locatie is minimaal eenmaal per maand een ontruimingsoefening. | |

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|---|--|---------|
| 3.1.1 | De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd. | Alle beroepskrachten zijn minimaal mbo 4 zorg gerelateerd gekwalificeerd. Ze volgen in het eerste jaar een post hbo ASS training. Dit is een digitale cursus zonder vooropleidingseis, waarbij de praktijkdagen niet verplicht zijn. Beroepskrachten volgen jaarlijks enkele trainingen. In 2024 staan de volgende thema's op de planning: bhv, agressie, pesten en middelengebruik. De directieleden nemen een taak op zich bij het begeleiden individueel bij de dagbesteding en bij de groepsessies. Een directielid heeft geen zorggerelateerde opleiding en zegt geen rol in de begeleiding te spelen. Een directielid heeft een zorggerelateerd hbo-diploma en verschillende post-hbo en trainingen gevolgd. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 3.1.2 | De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling. | De directeur/zorgcoördinator bezoekt maandelijks elke locatie. Elke zes weken is een teambijeenkomst voor deskundigheidsbevordering met een gezamenlijke maaltijd. De socratische gespreksvoering wordt toegelicht en besproken. De bijeenkomst is niet onder werktijd. Er is een scholingsbudget per beroepskracht. De aanbieder maakt weinig gebruik van andere scholingsmogelijkheden zoals via het Regionaal Leerhuis, via het Registerplein of via andere (zorg)organisaties. Zie ook 3.1.1 | |
| 3.1.3 | Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG. | Het beleid voor een VOG is aangepast conform het contract. Tijdens het toezicht zijn de ontbrekende verklaringen omtrent gedrag aangevraagd en verkregen. | |
| 3.1.4 | De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. | Er is een stagebeleid. Vanuit de jaarstagiars werft de aanbieder regelmatig nieuwe beroepskrachten. De aanbieder is gestopt met de inzet van vrijwilligers. Vrijwilligers vroegen veel begeleidingstijd. Ook reageren cliënten niet altijd positief op wisselende vrijwilligers. | |

3.2 Kwaliteitsbeleid

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|---|--|---------|
| 3.2.1 | De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. | De aanbieder heeft een HKZ keurmerk voor kleine ondernemingen. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek en de directeur/zorgcoördinator reviseert dit doorlopend. De directeur/zorgcoördinator heeft zicht op de organisatie als geheel, op de locaties en de cliënten. De koers is helder en de resultaten zijn inzichtelijk in de dossiers. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 3.2.2 | De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties. | De aanbieder zorgt voor een teamgevoel en eenduidige werkwijze. Bij ziekte is vaste vervanging beschikbaar. Zie ook 1.1.2 en 1.4.1 De aanbieder onderhoudt contact met relevante samenwerkingspartners op casusniveau en in mindere mate op managementniveau. Zie ook 1.4.2 | |
|-------|---|--|--|

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

- De manier waarop cliëntenraad is geregeld.
- Bijeenkomsten voor informeel netwerk van cliënten om meer kennis op gebied van autisme te verkrijgen.
- Cliënten dagrapportage laten invullen in dossier voor het bevorderen van de participatie en eigen regie.

Wat kan beter

- Scholing van beroepskrachten over de meldcode (bijvoorbeeld door e-learnings en gebruik app Meldcode).
- Gebruik maken van (betaalbare) scholing digitaal of fysiek bijvoorbeeld via het Regionaal Leerhuis, Registerplein en andere (zorg)organisaties.
- Helderder zijn naar cliënten toe over de dubbelrol van de directeur/zorgcoördinator.

Wat moet beter

- Beroepskrachten inzetten die ook ict expertise hebben.
- Bewaken van de grens tussen behandelen en begeleiden.
- De term psycho-educatie gebruiken en uitleggen in de zin van de Wmo, namelijk inslijten van vaardigheden die geleerd zijn bij psycho-educatie bij een behandelaar.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• VOG beleid in de praktijk brengen. | <ul style="list-style-type: none">• Zorgen dat alle dagdelen twee beroepskrachten op een locatie zijn of snel ter plaatse kunnen zijn. |
|--|--|--|

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.

- Overweeg of het onderscheid tussen dagbesteding licht, middel en zwaar aan herziening toe is. Denk aan progressieve ziektebeelden en aan cliënten met wisselende ondersteuningsbehoeften.

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

De feitelijke onjuistheden 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.

Bij onderdeel Wat moet beter:

- Begeleiders inzetten die ook ict expertise hebben.

Zienswijze aanbieder:

Zorgmensen met ict expertise bestaan helaas niet, we hebben uitgebreid gezocht.

- Bewaken van de grens tussen behandelen en begeleiden.

Zienswijze aanbieder:

Deze zijn we het niet mee eens, GGZ laat het aan alle kanten liggen en juist de trend in GGZ is om meer naar de voorliggende zorg af te stoten.

- De term psycho-educatie gebruiken en uitleggen in de zin van de Wmo, namelijk inslijten van vaardigheden die geleerd zijn bij psycho-educatie bij een behandelaar.

Zienswijze aanbieder:

De meeste cliënten hebben de huisarts als behandelaar en deze geeft zeker geen psycho-educatie. Na de diagnostiek worden ouders en cliënten vaak naar huis gestuurd met 0 informatie. Er kan dus ook niets inslijten wat is geleerd en want er is gewoon niets. Hierin zit helaas een groot gat tussen de gewenste theorie en de dagelijkse praktijk.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Zorgen dat alle dagdelen twee begeleiders op een locatie zijn.
- Zienswijze aanbieder:
Zodra er voldoende cliënten zijn om dit te kunnen financieren is dat ook ons beleid.

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

Ons personeel, de snelheid en flexibiliteit van directie, onze hoge deskundigheid op gebied van ATO en cliënten die succesvol uitstromen en onze hoge cliënt- en medewerkers tevredenheid.

Wij gaan aan de slag met

Communicatie en verdere professionalisering. Blijven pleiten voor betere tarifiering zodat we ook vakmensen kunnen inhuren.

Dit gaan cliënten merken

Gezien de doelgroep zo min mogelijk, want ze houden niet van verandering dat maakt angstig. Daarom moet alles rustig en stapsgewijs geïmplementeerd worden en goed uitgelegd worden.



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 15 juli 2024.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 9 januari. De documenten zijn tijdig geleverd op 12 februari 2024. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 26 februari. Er is gesproken met de directie, zorgcoördinator personeelsmedewerker, beroepskrachten. De dagbestedingslocaties in Bussum en Soest zijn bezocht op 26 februari. 7 cliënten zijn geïnterviewd op 26 februari, 18 en 19 maart. 4 beroepskrachten zijn geïnterviewd op 26 februari en 18 maart. Het herstelaanbod is gedaan op 16 mei. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 11 juni. De aanbieder heeft feitelijke onjuistheden geconstateerd en deze zijn door de toezichthouder 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 24 juni 2024, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is aan de aanbieder verstuurd op 15 juli 2024. De rapportage is 15 juli op de openbare website (Wmotoezichtgv.nl) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

| |
|--------------------------------------|
| Cliënttevredenheidsonderzoek 2023 |
| Coaches Meewerken |
| Datalekprotocol |
| Rapport Wmo-toezicht GGDrU 15-2-2022 |
| Geanonimiseerde rapportages |
| Gedragscodes relaties |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

| |
|---|
| Incidentmeldingen |
| HKZ certificaat voor kleine organisaties |
| Klachtenreglement |
| Medezeggenschap cliënten |
| Personeelshandboek |
| Privacyreglement |
| Protocol Huiselijk Geweld of Kindermishandeling |
| Zelfscan |
| 4 cliëntdossiers |
| 3 personeelsdossiers |

Overige bronnen:

| |
|---|
| Herziene en aangepaste website |
| Herzien inwerkprotocol coaches Meewerken 18 maart 2024 |
| Aangepast personeelshandboek met verwijzing naar Wmo-toezichtformat bij verplicht melden van calamiteiten(19032024) |
| 4 telefonische cliëntgesprekken |
| 4 cliëntgesprekken op locatie |
| 4 gesprekken met beroepskrachten op locatie |
| 2 telefonische gesprekken met beroepskrachten |
| Gesprek met directie |
| Gesprek met afdeling financiën, P&O en administratie |
| Inzage kwaliteitsmanagementsysteem en registratiesysteem |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

| |
|---|
| Gesprekken met 3 Wmo-consulenten |
| Dossier van 4 Cliënten |
| Inzage in AGB overzicht en Kamer van Koophandel |
| Personeelsdossiers van 3 beroepskrachten |
| Verslag van intervisiebijeenkomst |