



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Emmy's Maatwerk Rapportage Wmo-toezicht

Kenmerk : DOC-24006629
Aanbieder : Emmy's Maatwerk
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 26 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?	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 Wijdmeren aangewezen als toezichthouder. Dit betekent dat zij samen met aanbieders verantwoordelijk is voor de kwaliteit van voorzieningen. De toezichthouder doet kwalitatief onderzoek bij gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders, aanbieders met lokale maatwerkovereenkomsten, door de gemeente uitgevoerde Wmo-voorzieningen en door de gemeente gesubsidieerde aanbieders voor Wmo-ondersteuning. Daarnaast beoordeelt de toezichthouder de meldingen van geweldsincidenten en calamiteiten en beslist of nader onderzoek nodig is en wie dat uitvoert.

Aanleiding

Dit rapport is opgesteld op basis van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening **individuele begeleiding** bij **Emmy's Maatwerk**. 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	Emmy's Maatwerk
Adres	Laapersveld 75, 1213 VB Hilversum



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	035-2080236
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@emmysmaatwerk.nl
Website organisatie	www.emmysmaatwerk.nl
KvK nummer	76579867
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	HKZ tot 14-4-2027
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo en Wlz (3 Wlz cliënten en 1 Wmo-cliënt buiten de regio)
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	2015
Aantal medewerkers en fte	5 beroepskrachten, allen parttime werkzaam
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	38 cliënten in regio Gooi en Vechtstreek en 1 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1 kantoorlocatie: Laapersveld 75, 1213 VB Hilversum
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 Emmy's Maatwerk

Emmy's Maatwerk biedt individuele ambulante begeleiding aan volwassenen met autisme, een lichtverstandelijke beperking of psychische problemen. De begeleiding is gericht op zelfstandigheid, emoties en sociale contacten, plannen en organiseren en in beweging komen. Het motto is maatwerk. De aanbieder heeft een klein vast team met vijf beroepskrachten (begeleiders). Allen kiezen bewust voor een deeltijdaanstelling. De directeur is ook beroepskracht. De zorgaanbieder werkt in Gooi en Vechtstreek en heeft een cliënt in regio Noord Veluwe.

Beschrijving locatie Hilversum

Emmy's Maatwerk huurt een kantoorlocatie in een kantoorverzamelgebouw in Hilversum. De gesprekken vinden bij de cliënt thuis plaats of op een door de cliënt gekozen locatie. Een enkele keer spreekt de beroepskracht een cliënt op de kantoorlocatie.

3. Conclusie

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

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	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.	<div style="background-color: green; width: 100%; height: 100%;"></div>



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, 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.	De cliënt bepaalt samen met de beroepskracht de doelen. Hieraan koppelen ze samen acties. Het uitgangspunt is de indicatie afgegeven door de Wmo-consulent.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder houdt per cliënt een dossier bij in een digitaal registratiesysteem. De directeur doet alle intakes en kiest een beroepskracht. De beroepskracht stelt samen met de cliënt het plan op. De acties staan in het maatwerkplan. Ze zijn niet te zien in de rapportages, maar worden mondeling besproken en als het plan wordt bijgesteld. De directeur doet alle evaluaties.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
--	------	-------------	---------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De beroepskrachten zijn duidelijk tegen de cliënten over o.a. roken tijdens de ondersteuning en over no show. De directeur van de aanbieder heeft geleerd dat het goed is hierover meteen duidelijk te zijn. Dat was spannend, maar viel in de praktijk mee.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder voert een keer in de drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit en publiceert een samenvatting van de resultaten op de website. De laatste is van 2022. De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. Er is geen cliëntenraad. Via een online tool worden cliënten minimaal een keer per jaar gevraagd hun mening te geven over een bepaald onderwerp. Dit wordt door de aanbieder gepubliceerd op extranet waar elke client toegang toe heeft.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een extern klachtenbureau. Ook informeert de aanbieder de cliënten over het klachtenmeldpunt bij de Regio. Bij start van de ondersteuning krijgen de cliënten een kaartje met de QRcode naar de klachtenregeling.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. Cliënten kunnen hun dossier inzien. Ze krijgen bij aanvang inloggegevens.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten voelen zich gesteund door de beroepskracht. De beroepskrachten zijn betrokken en behandelen de cliënten met respect. Cliënten voelen zich gezien als mens. De cliënten weten dat ze zelf in actie moeten komen. De beroepskrachten hebben de juiste balans tussen samen doen en overlaten aan de cliënt. Cliënten waarderen de vaste beroepskracht(en).	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De cliënt heeft een vaste begeleider. Bij een grote indicatie worden twee vaste begeleiders ingezet. De directeur is beschikbaar bij ziekte en in vakanties	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder gebruikt het competentiemodel. Daarin wordt o.a. gekeken naar de kracht van de cliënt zelf en hoe deze verder benut en ontwikkeld kan worden.	
-------	---	--	--

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 nemen contact met elkaar op als ze vragen hebben. Vergaderingen vinden eenmaal in de vijf weken plaats. Het team spreekt met elkaar over casussen en over organisatiebrede onderwerpen. De directeur/beroepskracht spreekt eenmaal in de zes weken elke beroepskracht in een casusoverleg over de professionele relatie van de beroepskracht met de cliënt. Hier is een format voor. De directeur/beroepskracht doet alle intakes en evaluaties en houdt zo zicht op alle cliënten.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Andere ondersteuning staat vermeld in het dossier en er is afstemming. De bereikbaarheid van de Wmo-consulenten van de gemeenten wisselt. Een vaste consulent per cliënt zou volgens de aanbieder helpen bij een efficiënte communicatie. De mate waarin Wmo-consulenten inhoudelijk meedenken is persoonsafhankelijk. Sommige Wmo-consulenten lijken voornamelijk gericht op de financiële kant op korte termijn.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i>	Het netwerk van de cliënt wordt betrokken indien het helpend is en de cliënt dat wil.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.		
--	---	--	--

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 beroepskracht inventariseert bij elke cliënt de risico's en vermeldt daarbij de getroffen maatregelen.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft een gedragscode voor beroepskrachten, met aandacht voor eigen veiligheid en die van de cliënt.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een protocol specifiek voor de organisatie. Een beroepskracht is een geschoolde aandachtsfunctionaris. Zij neemt deel aan het regionale netwerk aandachtsfunctionarissen. De beroepskrachten zijn geschoold en hebben de app op hun werkmobiel geïnstalleerd.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft een formulier voor MIC en MIM. De directeur neemt deze in behandeling. De aanbieder weet sinds een mailing van Wmo-toezicht dat calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden bij Wmo-toezicht. Deze procedure is opgenomen in een protocol en staat ook in het inwerkboek.	
-------	------------------------------------	---	--

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De beroepskracht signaleert of de (woon)omgeving van de cliënt veilig, schoon en leefbaar is. Het kan een doel zijn in het maatwerkplan.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De vier beroepskrachten hebben een zorggerelateerde hbo en een beroepskracht een mbo4.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao VVT. De beroepskrachten volgen elk jaar een BHV training en een training naar keuze. Zo is een training gevolgd over competentiegericht werken en de dynamische driehoek. In de vergaderingen houden beroepskrachten bij toerbeurt een presentatie over een thema en ze koppelen individueel bezochte trainingen en bijeenkomsten terug. In het feedbackgesprek (jaargesprek met leidinggevende) wordt gevraagd naar de scholingsbehoefte van de beroepskracht. De aanbieder heeft een positieve stijl van leidinggeven. De aanbieder heeft een inwerkboek met praktische informatie over bijvoorbeeld declarabele uren en over inhoudelijke zaken zoals methodieken. De aanbieder heeft een werkdrukbelevingsonderzoek gedaan onder de beroepskrachten. De beroepskracht krijgt een mobiel en laptop in bruikleen. De aanbieder adviseert de beroepskrachten om hun werkmobiel in het weekend uit te zetten.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De verklaringen omtrent gedag zitten in het personeelsdossier.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft geen stagiairs en geen ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. De aanbieder heeft een vaste vrijwilliger voor administratieve taken.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

Norm

Toelichting

Oordeel



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een HKZ keurmerk. De directeur is zich bewust van wat haar organisatie wel en niet kan en is daar duidelijk over naar cliënten en gemeenten. De aanbieder heeft een digitaal registratiesysteem (Zilliz) met de dossiers van de cliënten, de personeelsdossiers en de protocollen. Nog niet alle opties in het cliëntvolgsysteem zijn benut. De kwaliteitsmedewerker controleert de dossiers op volledigheid. De directeur leest alle dossiers mee. Thema's uit de praktijk worden geagendeerd en aangepakt, zoals roken door cliënten tijdens de ondersteuning. De aanbieder voert cliënttevredenheidsonderzoeken uit en zet actie op de uitkomsten.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De lijnen zijn intern kort en duidelijk en overleggen zijn structureel ingepland. De directeur heeft een coachende stijl van leidinggeven. Het team heeft teamtaken. De aanbieder is bekend met de sociale kaart van Gooi en Vechtstreek. De aanbieder werkt op directieniveau samen met een andere aanbieder	

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

- De aanbieder is een strak georganiseerde organisatie met duidelijke procedures.
- De aanbieder is helder in de communicatie over bij welke problematiek ze veel en minder resultaten kunnen boeken.
- Beroepskrachten zijn betrokken bij de organisatie en bij de cliënten.

Wat kan beter

- Gebruik maken van scholingsmogelijkheden (digitaal en op locatie) die gratis zijn of weinig kosten. Bijvoorbeeld via het Regionaal Leerhuis, het Registerplein of (landelijke) kenniscentra.
- Nog beter gebruik maken van de mogelijkheden van het digitale cliëntvolgsysteem.

Wat moet beter

Geen.

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 een vaste consulent per cliënt haalbaar is.
- Check of de reacties op mails van aanbieders binnen de gestelde termijnen vallen en of urgente mails snel genoeg beantwoord worden.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Bij wat kan beter over de opmerking 'Gebruik maken van scholingsmogelijkheden (digitaal en op locatie) die gratis zijn of weinig kosten. Bijvoorbeeld via het Regionaal Leerhuis, het Registerplein of (landelijke) kenniscentra':

Dit doen we jaarlijks, bijvoorbeeld de training aandachtfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling. En in het verleden zijn hier vaker trainingen gevolgd.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Bij 3.2.1 en bij Wat kan beter over de opmerking 'Nog beter gebruik maken van de mogelijkheden van het digitale cliëntvolgsysteem': Dit is reeds een doel voor 2025, het rapporteren op doelen doen we na elk huisbezoek.

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

HKZ kenmerk en goede beoordeling daarop en de positieve feedback van de cliënten

Wij gaan aan de slag met

Doelen SMART formuleren

Dit gaan cliënten merken

Dat we een stevige en stabiele zorgaanbieder zijn en blijven

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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 6 februari 2024. Het locatiebezoek is op verzoek van de aanbieder verplaatst naar een latere datum in verband met een audit. De documenten zijn tijdig geleverd op 2 april, door middel van een link naar het registratiesysteem. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 9 april. Er is gesproken met de directeur/oprichter en tevens beroepskracht, de kwaliteitsmedewerker/beroepskracht en een beroepskracht. Drie cliënten zijn geïnterviewd op 6 en 7 mei. Het herstelaanbod is gedaan op 10 juni. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 28 juni. De feitelijke onjuistheden zijn aangepast. 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 11 juli 2024 met de aankondiging van



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 13 augustus op de openbare website (wmotoezichtgv.nl) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Inlog ontvangen voor registratiesysteem Zilliz

Beleid deskundigheidsbevordering
Feedbackgesprek (informatie en formulier)
Formulier voor medewerker over informeren tijdens vakantie (bij overlijden collega, client enz.)
Gebruikersovereenkomst laptop en telefoon
Gedragscode en bejegening
Privacyverklaring medewerker
Risico-inventarisatie medewerker
Voortgangsgesprek inwerkperiode
Werkdrukbelevingsonderzoek
Ziekteverzuimreglement
Organisatiebeoordeling (diverse documenten o.a. vakantievervanging beoordeling, meerjarenplan)
Inwerkboek medewerkers
MIC- MIM
Datalek
Protocol suïcide
Continuïteit zorgverlening



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Toestemmingsverklaring (een voor cliënt en een voor medewerker)
Agressiebeleid
Arbobeleid
Beleid op zwangere en borstvoeding
Handleidingen voor medewerkers (declareren, uren schrijven, verlof aanvragen)
Functieprofielen (aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling, administratief medewerker, ambulante begeleider, eindverantwoordelijke, ondersteunende diensten, stagiaires en vrijwilligers en kwaliteitsmedewerker)
Checklist intake
Cliëntenraad/medezeggenschapsregeling
Herindicatie aanvragen
Intakeformulier voor kennismakingsgesprek
Welkomstbrief nieuwe cliënten
Checklist schulden
Weet wat je kan methode en werkboeken
Denk goed voel goed
Methodieken
Competentiegericht werken
Gunningsdocumenten Noord Veluwe
Gunningsdocumenten Gooi en Vechtstreek
Algemene voorwaarden
Ontwikkel- en scholingsplan
Dynamische driehoek (info en voorbereidingsdocumenten voor scholingen)
Verwijsindex (bijlage voor jongere en ouders)
Meldcode (verschillende documenten)
Klachtenregeling een voor cliënten en een voor medewerkers



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Vergadering (data, notulen en acties)
Casuïstiek (interviews volgens incidentmethode)
Personeelsdossiers

Overige bronnen:

Website
Gesprek op de kantoorlocatie van de aanbieder met de directeur en een van de begeleiders met de teamtaak kwaliteit.
Gesprek met een begeleider
Inzage op de kantoorlocatie in het registratiesysteem
Telefonisch afzonderlijke gesprekken met de drie andere begeleiders
Interviews met 3 cliënten
Gesprek met Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van de afdeling Inkoop en Contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek