



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Levéo Groep **Rapportage Wmo toezicht**

Kenmerk : DOC-24006719
Aanbieder : Levéo Groep
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 1 augustus 2024



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	6
4. Bevindingen en beoordelingen	9
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	17
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
7. Reactie en acties aanbieder	18
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	21



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

1. Inleiding

Inleiding

Aanbieders van een Wmo-voorziening zetten zich dagelijks in voor het leveren van kwalitatief goede en veilige ondersteuning aan inwoners in regio Gooi en Vechtstreek. De gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de Wmo-voorzieningen en het toezicht hierop.

Regio Gooi en Vechtstreek is door de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren aangewezen als toezichthouder. Dit betekent dat zij samen met aanbieders verantwoordelijk is voor de kwaliteit van voorzieningen. De toezichthouder doet kwalitatief onderzoek bij gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders, aanbieders met lokale maatwerkovereenkomsten, door de gemeente uitgevoerde Wmo-voorzieningen en door de gemeente gesubsidieerde aanbieders voor Wmo-ondersteuning. Daarnaast beoordeelt de toezichthouder de meldingen van geweldsincidenten en calamiteiten en beslist of nader onderzoek nodig is en wie dat uitvoert.

Aanleiding

Dit rapport is opgesteld op basis van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening **ambulante begeleiding** door de **Levéo Groep (hierna: Levéo)**. Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen een onderzoek naar de kwaliteit dat eenmaal in de vier jaar bij elke zorgaanbieder uitgevoerd wordt.

Het doel van dit rapport is:

- Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening voldoet aan de eisen die de Wmo stelt, aangevuld met de eisen uit het toelatingsdocument van Regio Gooi en Vechtstreek.
- Informeren van de gemeente(n) en de Regio Gooi en Vechtstreek over de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening.
- Informeren van de aanbieder over de bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening.

Opzet onderzoek



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Voor het onderzoek is het door Regio Gooi en Vechtstreek opgestelde toetsingskader als leidraad gebruikt. Toetsingskader Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek. Dit toetsingskader neemt als uitgangspunt, wat ten aanzien van kwaliteit in artikel 3.1 van de Wmo 2015, is geregeld.

Het is aangevuld met de eisen die zijn opgenomen in de gemeentelijke Wmo verordening en in het Programma van Eisen uit het Toelatingsdocument van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

Toelichting term beroepskracht:

Onder beroepskrachten worden alle medewerkers verstaan, die direct of indirect betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. Direct betrokken zijn bijvoorbeeld: een ambulante begeleider, een begeleider bij een dagbesteding, de chauffeur bij Wmo-vervoer, de instructeur die uitleg geeft over het Wmo-hulpmiddel, maar ook bijvoorbeeld een gedragsdeskundige die adviseert over de begeleiding. Indirect betrokken zijn een kwaliteitsmedewerker die verantwoordelijk is voor protocollen en beleid, een directeur, manager, financieel of administratief medewerker en een personeelsfunctionaris. Als een van deze beroepskrachten specifiek wordt bedoeld, dan staat het in de rapportage.

2. Beschrijving aanbieder en locatie

Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

Naam organisatie	Levéo Groep
------------------	-------------



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Adres	IJburglaan 434 1086 ZJ Amsterdam
Telefoonnummer	088-1232660
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@carehouse.nl
Website organisatie	https://leveo.nl
KvK nummer	34238535
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	HKZ
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Jeugdwet en Wmo via Zorg in Natura
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	Jeugdwet en Wmo via Zorg in Natura
Ingangsdatum contract	1-1-2017
Aantal medewerkers en fte	[aantal en fte] totaal en drie voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	31 jeugdindicaties en 4 volwassen Wmo indicaties voor inwoners van 18 tot 23 jaar in regio Gooi en Vechtstreek en 1700 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	22 vestigingen en 1 hoofdkantoor. In regio Gooi en Vechtstreek: Hilversum Cure 's Gravelandseweg 8 ^E 1211 BR Hilversum
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	Ja, van 16 zorgaanbieders, waarvan 1 met een contract met Regio Gooi en Vechtstreek



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Onderaannemerschap	Ja, bij 5 zorgaanbieders, waarvan 0 met een contract met Regio Gooi en Vechtstreek
--------------------	--

Beschrijving Levéo Groep

De Levéo Groep biedt behandeling en begeleiding aan kinderen, jongeren en ouders. De Levéo Groep bestaat uit drie onderdelen: CareHouse (begeleiding voor kinderen, jongeren en gezinnen tot 23 jaar), De Opgroeipraktijk (kleinschalige ggz tot 18 jaar) en Perspectief (kleinschalige ggz voor jongvolwassenen vanaf 18 jaar). CareHouse werkt voor cliënten met een ontwikkelingsbeperking zoals autisme-gerelateerde beperkingen, ADHD en/of Licht Verstandelijke Beperkingen. De aanbieder werkt landelijk. In Gooi en Vechtstreek heeft de aanbieder een contract voor begeleiding vanuit de Jeugdwet en de Wmo. De Wmo-clients hadden voorheen een indicatie vanuit de Jeugdwet.

Beschrijving locatie Hilversum Cure

In het centrum van Hilversum zit een kantoorlocatie, waar ook afspraken met cliënten zijn.

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	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. 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: 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)	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.

	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, aan de hand van de indicatie van de gemeente. Van de Wmo-cliënten is de jeugdindicatie op hun achttiende omgezet naar Wmo.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De beroepskracht en cliënt werken de doelen uit in onderdelen en concrete acties. Deze komen in het dossier van de cliënt terug. De beoogde resultaten worden per doel uitgewerkt. Per contact wordt een gespreksverslag gemaakt. Elk half jaar is een evaluatie, waarbij behalve de cliënt en de beroepskracht, soms de zorgcoördinator betrokken is. De cliënt en eventueel ouders ontvangen het verslag en bij herindicatie ook de Wmo-consulent.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De beroepskracht gedraagt zich respectvol naar de cliënt.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	In theorie heeft elke locatie een eigen cliëntenraad. Hiervoor is weinig animo. In Hilversum is daarom gekozen voor een ouder-/cliëntenpanel van drie tot vijftien ouders/Wmo-clënten dat zich buigt over diverse actuele onderwerpen binnen Levéo. Zij komen een á twee keer per jaar bijeen. De aanbieder onderzoekt jaarlijks de cliënttevredenheid via het clientpanel. Daarnaast wordt zet de aanbieder jaarlijks een tevredenheidsvragenlijst uit per client. Uitslagen van deze onderzoeken worden geanonimiseerd en meegenomen in de jaarlijkse verbetercyclus.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	Er is een klachtenreglement. Er is een klachtenfunctionaris en de aanbieder is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau. De aanbieder informeert de cliënten bij de start van de ondersteuning. Het reglement is te vinden op de website. Er waren in 2023 geen klachten uit regio Gooi en Vechtstreek.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement en beroepskrachten gaan zorgvuldig en transparant met persoonsgegevens om. Dit reglement is te vinden op de website. De cliënt heeft inzage in onderdelen van het dossier.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De Wmo-client gaat door met (een deel van) de doelen die met de jeugdindicatie nog niet behaald zijn en relevant zijn voor zelfredzaamheid en participatie zoals werk, opleiding of dagbesteding. Of de Wmo-client is een jongvolwassene en heeft ondersteuning nodig bij het werken aan zelfstandigheid. De expertise van de aanbieder ligt bij jeugd. De cliënten ervaren soms een goede klik met de beroepskracht en soms niet. De overgang van Jeugdwet naar Wmo behoeft blijvende aandacht, maar beroepskrachten en cliënten zijn zich wel bewust van het verschil. Zie ook 3.1.1	
-------	--	--	--



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		Er is een warme overdracht van begeleiding naar behandeling indien dit wordt geïndiceerd. Op elke locatie is een behandelaar (psycholoog) werkzaam.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De cliënten hebben een vaste beroepskracht. Cliënten die van de jeugdwet overgaan naar de Wmo behouden hun eigen beroepskracht. Er wordt gewerkt in kleine autonome teams waarbij beroepskrachten elkaar vervangen bij afwezigheid. De beroepskracht is via de whatsapp bereikbaar.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De beroepskracht richt zich op het vergroten van zelfredzaamheid behorend bij de fase van jongvolwassenen. Onderdelen zijn participatie in de samenleving, voorwaarden scheppen om naar werk of school te gaan, vergroten van sociale vaardigheden en eigen grenzen aangeven.	

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.	Binnen het team is georganiseerd en volgens een geaccrediteerde methode elke zes weken intervisie, casuïstiek en werkbegeleiding. Beroepskrachten informeren elkaar over de cliënten.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op	De beroepskracht stemt af en werkt samen met de behandelaar, school of jobcoach. De cliënt kiest voor afstemming met eventuele andere hulpverleners. Waar nodig, zijn afspraken tussen betrokken professionals besproken en vastgelegd.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	andere vormen van geboden hulp of zorg.		
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Ouders worden, als de cliënt het wil, betrokken bij de ondersteuning. Waar gewenst wordt samengewerkt met het informeel netwerk zoals het autismecafé of een vereniging. Deelname aan een sportvereniging of welzijnswerk kan een onderdeel zijn van het werken aan zelfstandigheid.	

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 weet dat cliënten uit onvermogen agressie kunnen vertonen. Elke beroepskracht krijgt een training over omgaan met agressie. De veiligheidsrisico's worden genoemd in het dossier van de cliënt. Deze worden tijdens elk evaluatiemoment opnieuw ter sprake gebracht en beoordeeld. Beroepskrachten hebben geen actuele situaties van agressie meegemaakt in de afgelopen twee jaar.	

2.2 Veiligheidsbeleid



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder beschikt over protocollen die betrekking hebben op de veiligheid van de cliënten en de beroepskrachten zoals, middelengebruik door beroepskrachten, calamiteitenprotocol, protocol MIC, Meldcode en beleid gedragscode en grensoverschrijdend gedrag. Beroepskrachten weten deze te vinden en werken er mee. Thema's komen aan de orde tijdens casuïstiek en intervisie.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	Er is een protocol Meldcode. Per team is een veiligheidscoach aanwezig. Deze participeert in het regionale aandachtsfunctionarissenoverleg in Gooi en Vechtstreek en stimuleert collega's deel te nemen aan trainingen wet Meldcode van het Regionaal Leerhuis Gooi en Vechtstreek. De veiligheidscoach heeft geen specifieke training gevolgd. Er is bij Levéo wel een geschoolde aandachtsfunctionaris aanwezig. Deze begeleidt de veiligheidscoaches.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De beroepskracht meldt incidenten via een formulier. Hiervoor is een protocol, met omschrijvingen van terminologie zoals agressie. De incidenten worden jaarlijks geëvalueerd. Er zijn twaalf MIC meldingen in 2023 gedaan. De aanbieder is op de hoogte gesteld van de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en ernstige geweldsincidenten en heeft het protocol aangepast.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende	Bij ambulante begeleiding is de beroepskracht op de hoogte van de thuissituatie, die ze al kennen van toen de cliënt nog een jeugdige was. De beroepskracht signaleert als de woonomgeving onveilig is. De	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	en leefbare (woon)omgeving.	meeste Wmo-cliënten wonen bij ouder(s). Cliënten geven er de voorkeur aan om begeleidingsgesprekken op locatie van Levéo te houden. De locaties van Levéo zijn in woonwijken of winkelcentra. Op de locatie in Hilversum zijn brandblussers aanwezig, een BHV verbanddoos en er hangt een vluchtplan.	
--	-----------------------------	---	--

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten hebben minimaal een mbo4 zorggerelateerde opleiding. De werkwijzen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek en voor de beroepskrachten in te zien. De BHV (herhaal)training wordt periodiek gecontroleerd in de personeelsdossiers. Professioneel handelen wordt ondersteund met richtlijnen en protocollen. In regio Gooi en Vechtstreek zijn voldoende beroepskrachten beschikbaar. Niet elke beroepskracht heeft voldoende affiniteit met en kennis van de leefwereld en problematiek van cliënten van 18 jaar en ouder. Zie ook 1.3.1 over match tussen cliënt en beroepskracht.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao ggz. De verplichte en vrijwillige trainingen zijn vastgelegd in scholingsbeleid. De aanbieder heeft vastgelegd wat de minimale trainingen zijn in het eerste, tweede en derde jaar voor een beroepskracht, zo ook voor de herhaaltrainingen. De SKJ-registraties worden door de kwaliteitsfunctionaris gemonitord.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De verklaringen omtrent gedrag zijn aanwezig in de personeelsdossiers.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	Er is een stageprotocol dat nageleefd wordt. Levéo maakt geen gebruik van vrijwilligers of ervaringsdeskundigen. Dit vindt de aanbieder qua inhoud en doelen niet passen bij de aard van de ondersteuning en de doelgroep. In regio Gooi en Vechtstreek zijn dit jaar geen stagiaires.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder beschikt over een HKZ keurmerk. Bij de laatste certificering zijn geen bijzonderheden vermeld. De aanbieder heeft een kwaliteitsfunctionaris in dienst, die ook betrokken is bij complexe casussen en calamiteiten en incidenten.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	Interne samenwerking wordt in de praktijk gebracht door een locatie-overleg, gezamenlijke locatie gebonden deskundigheidsbevordering en collegiale consultatie tussen de verschillende expertises. Externe samenwerkingspartners zijn de gemeente, de crisisdienst en het buurtteam.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?

In dit hoofdstuk staat beschreven wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder beveelt aan om 'wat moet beter' zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken op te pakken. 'Wat kan beter', heeft minder haast, maar is wel zo belangrijk dat de toezichthouder aanbeveelt om het binnen 4 maanden te verbeteren. De toezichthouder monitort wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder adviseert om wat goed gaat vast te houden en zo nodig nog beter te implementeren.

Wat gaat goed

- Het scholingsprogramma met vrijwillige en verplichte onderdelen per dienstjaar.
- Bij de aanbieder is ook behandeling mogelijk.
- De grote organisatie is onderverdeeld in kleine teams, met beroepskrachten die het werkgebied kennen.

Wat kan beter

- In alle gevallen zorgen voor een goede match tussen cliënt en beroepskracht. Wisselen van beroepskracht als de cliënt en/of beroepskracht dit vraagt.
- Zicht houden op de woonsituatie door ook afspraken daar te maken en niet alleen op de kantoorlocatie.

Wat moet beter

- Affiniteit met en kennis van de Wmo-doelgroep.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek

Gemeenten en de Regio Gooi en Vechtstreek kunnen ook lering trekken uit de bevindingen van de Wmo-toezichthouder kwaliteit. Denk aan Wmo-consulenten, contractmanagers, teamleiders, beleidsadviseurs en kwaliteitsmedewerkers. Vandaar aanbevelingen voor hen.

- Implementeer met alle gemeenten samen een identieke werkwijze voor herindicaties en evaluaties.

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 feitelijke onjuistheden zijn verwerkt.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Zienswijze op de onderdelen 'Wat moet beter' en 'Wat kan beter':

- 'Affiniteit met en kennis van de Wmo-doelgroep':

Al onze medewerkers zijn HBO geschoold en worden bij indiensttreding ingewerkt op onze doelgroep tot en met 23 jaar. Affiniteit hebben als medewerker is naar ons idee niet iets waar je op kan sturen als werkgever maar we kijken bij intake bij welke medewerker de cliënt het beste past. Dit is maatwerk en kan gedurende de zorgverlening wijzigen.

- 'In alle gevallen zorgen voor een goede match tussen cliënt en beroepskracht. Wisselen van beroepskracht als de cliënt en/of beroepskracht dit vraagt':

Als na intake en start zorgverlening blijkt dat de match tussen cliënt en zorgverlener niet werkt dan kan er altijd overlegd worden over een wijziging van begeleider. Daarbij zijn we wel afhankelijk van zaken zoals beschikbaarheid van de client en beroepskrachten.

- 'Zicht houden op de woonsituatie door ook afspraken daar te maken en niet alleen op de kantoorlocatie':

Bij de intake stemmen we altijd af waar de begeleiding plaats gaat vinden op basis van de wens van de cliënt en zijn/haar zorgvraag. Dit kan zowel thuis als op onze vestiging zijn. Onderdeel van onze systemische zorgverlening is ook dat we bij cliënten die we niet thuis begeleiden, er ook aandacht is voor de thuissituatie. We zullen nog meer aandacht besteden aan de woning van de cliënt.



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

Onze eigen LEUK-LEREN methodiek waarbij we proberen vanuit de leefwereld van de jeugdigen aan te sluiten en ze te helpen hun zelfstandigheid te vergroten.

Op onze medewerkers die competentie en systeemgericht werken en daardoor vaak complimenten krijgen over de behaalde resultaten en werkwijze.

Wij gaan aan de slag met

Kennis vergroten in team Hilversum over de verschillen tussen de doelgroep jeugd en doelgroep WMO d.m.v. voorlichting en training.

Per WMO-client inventariseren welke andere WMO-organisaties evt. betrokken zijn. Met deze organisaties overleggen we en kijken we of intervisie mogelijk is om onze kennis en affiniteit te verhogen.

Dit gaan cliënten merken

De WMO-client merkt dat er minimaal 1 begeleidingsmoment in de thuissituatie zal plaats vinden zodat de woonsituatie gemonitord kan worden.

Ook zullen de cliënten merken dat onze begeleiders meer kennis en affiniteit hebben met de WMO-doelgroep.



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 13 augustus 2024.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Het toezicht is aangekondigd op 6 februari 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 29 februari. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 18 maart. Er is gesproken met de contractmanager, de kwaliteitsfunctionaris en een van de beroepskrachten. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 30 april en 2 mei. Twee beroepskrachten zijn geïnterviewd op 29 april en 2 mei. Het herstelaanbod is gedaan op 30 mei. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 25 juni 2024. De aanbieder heeft feitelijke onjuistheden geconstateerd. Deze zijn verwerkt in de rapportage. 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 juli met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is op 1 augustus 2024 naar de aanbieder gestuurd en 13 augustus 2024 op de openbare website (wmotoezichtgv.nl) van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Ontwikkelplan(2x)
Rapportage (2x)
Overzicht gegevens cliënten en medewerkers
Functiehuis Care
Protocol calamiteiten
Protocol Veilig Incident Melden (VIM)
Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023
Assessment rapport Levéo groep
Beleid klachtenreglement
Rapportage klachtenregister



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Handleiding evaluatiegesprek
Handleiding ontwikkelplan en voorbeeld ontwikkel en begeleidingsplan
Handleiding startgesprek
Deskundigheid en ontwikkelbeleid
Beleid privacyreglement
Beleid gedragscode en grensoverschrijdend gedrag
Handboek sociaal beleid
Beleid Meldcode
Protocol Meldcode
Beleid ouderpanel cliëntenpanel

Overige bronnen:

Website
Gesprek op locatie Hilversum met de contractmanager regio Noord en Midden, de kwaliteitsmedewerker en een begeleider
Inzage in het registratiesysteem
Inzage in de personeelsdossiers
Interviews met 4 cliënten
Interviews met 3 begeleiders
Gesprek met Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van de contractmanagers, Inkoop en Contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek