



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Mazazorg **Rapportage Wmo toezicht**

Kenmerk : DOC-24006716
Aanbieder : Mazazorg
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 1 augustus 2024



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	5
3. Conclusie	7
4. Bevindingen en boordelingen	10
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 individuele begeleiding bij Mazazorg**. Het onderzoek naar de kwaliteit is opgestart vanwege een pgb aanvraag bij een van de gemeente in regio Gooi en Vechtstreek. Pgb-aanbieders dienen aan dezelfde kwaliteitseisen te voldoen als (regionaal) gecontracteerde zorgaanbieders.

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. Voor PGB gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor ZiN.

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

De rapportage is gebaseerd op een gesprek met de directeur/oprichter/beroepskracht en de zorgcoördinator/beroepskracht, de geleverde documenten en de inzage in het registratiesysteem ter plaatse. De praktijk kon niet getoetst worden, omdat de toezichthouders geen cliënten konden spreken vanwege het ontbreken van indicaties voor Gooi en Vechtstreek. Om dezelfde reden zijn de woonlocaties niet bezocht. De beoordelingen zijn op bovenstaande gebaseerd. Als beoordeling op basis hiervan niet mogelijk was, dan is de gekozen voor niet beoordelen.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2. Beschrijving aanbieder en locatie

Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

Naam organisatie	Mazazorg
Adres	Nijverheidsweg-noord 60A-17, 3812 PM te Amersfoort, nu Havenweg 14, 3812 PR, Amersfoort
Telefoonnummer	030-2496107
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@mazazorg.nl
Website organisatie	www.mazazorg.nl
KvK nummer	74252585
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	Geen, HKZ audit staat gepland juni 2024, certificaat behaald 7 juli 2024
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Begeleid wonen/ambulante zorg
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, jeugdwet, Wlz
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	Pgb, contract met gemeente Amersfoort
Ingangsdatum contract	Geen regionaal contract met regio Gooi en Vechtstreek. 1 pgb cliënt eerst woonachtig op Mazalocatie in Hilversum en nu woonachtig in Gooise Meren. Pgb-aanvraag loopt vanaf juni 2023
Aantal medewerkers en fte	10 medewerkers in totaal
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	Geen, 1 aanvraag, inmiddels toegekend
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1 kantoorlocatie in Amersfoort



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	5 woonlocaties, waarvan 1 in Gooise Meren en 4 in regio Amersfoort. De aanbieder heeft studio's en woonlocaties voor meerdere cliënten.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Onderaannemer van	n.v.t.
Hoofdaannemer van	n.v.t.

Beschrijving Mazazorg

Mazazorg biedt 24-uurszorg en ambulante begeleiding aan jongeren en jongvolwassenen. De aanbieder is gespecialiseerd in complexe problematiek, waaronder jongeren die vaak in aanraking geweest met politie en justitie. In de Kamer van Koophandel is Maza Zorg ook geregistreerd als uitzendbureau. Dit is door de aanbieder gedurende het toezicht gewijzigd.

Beschrijving locaties

Mazazorg heeft een kantoorlocatie en woonlocaties. De aanbieder huurt de locaties van huisbazen.

De adressen zijn:

Kantoorlocatie: Nijverheidsweg 60A Amersfoort, tijdens het onderzoek verhuizing naar Havenweg 14, 3812 PR Amersfoort

Woonlocaties:

Soesterweg 307 in Amersfoort

Veldweg in Bussum

Augustinushof, Hilversum tot zomer 2023

Noorderwierweg, Amersfoort

Zeldertsedreef, Amersfoort

Piet Mondriaanplein, studio voor één persoon, Amersfoort



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)	1.1.2
		1.2.2



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).</p> <p>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	<div style="background-color: green; height: 100px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 100px; width: 100%; text-align: center; vertical-align: middle;">2.2.2</div>
-------------------	--	---



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>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) 	<p>3.1.2</p> <p>3.1.3</p> <p>3.1.4</p>
		<p>3.2.1</p> <p>3.2.2</p>



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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

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 doelen worden samen met de beroepskracht opgesteld aan de hand van leefgebieden. In het zorgplan staan ook de acties voor de cliënt.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder is gestart met het registratiesysteem Zilliz. De dossiers zijn deels overgezet. Nog niet alle functies zijn benut. De beroepskrachten rapporteren per keer. De uren voor individuele begeleiding en de groepsbegeleiding zijn niet gescheiden in de registratie. Voor regio Gooi en Vechtstreek is er geen groepsbegeleiding. Als het registratiesysteem	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		geïmplementeerd is, dan is het geschikt voor het inzichtelijk vastleggen van het proces en de resultaten.	
--	--	---	--

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De toezichthouders hebben de directeur/oprichter/beroepskracht en een zorgcoördinator/beroepskracht gesproken. De toezichthouders hebben geen cliënten gesproken, omdat er geen indicaties zijn voor cliënten uit Gooi en Vechtstreek, alleen een aanvraag. Deze norm kon niet beoordeeld worden.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Er is geen medezeggenschapsregeling. Er zijn geen cliënttevredenheidsonderzoeken. De medezeggenschap is geregeld middels de huiskamergesprekken. Daar wordt gevraagd naar de mening en wensen van de cliënt. Iedere cliënt heeft een persoonlijk begeleider waar de lijnen kort mee zijn.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	Er is een klachtenregeling. De aanbieder is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau. De klachtenregeling staat op de website.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement op de website staan.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De aanbieder richt zich op jongeren met een justitieel verleden, zij die in de top x staan of in beeld zijn vanwege een persoonsgebonden aanpak (pga). De jongeren hebben behoefte aan een stabiele en gestructureerde woonomgeving en structuur in de dag. De aanbieder biedt onderdak in een van de gehuurde woningen en individuele begeleiding en groepsbegeleiding. De aanbieder heeft een slaapdienst in de woningen met meerdere cliënten. In de woningen met meerdere cliënten is begeleiding in de groep.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De aanbieder heeft een begeleider per woning. Het aantal cliënten per woning verschilt. De meeste cliënten wonen in Amersfoort. De ambulante begeleiding biedt de aanbieder naar eigen zeggen volgens de indicatie. De aanbieder is 24/7 bereikbaar. De jeugdige cliënten hebben een indicatie voor wonen en begeleiding. De Wmo-cliënten hebben een indicatie voor ambulante individuele begeleiding. De uren die de jeugdige had worden vaak voortgezet wanneer zij 18+ zijn. Dat betekent ongeveer 6 uur begeleiding per week. Hoe de begeleidingsuren verdeeld worden verschilt.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder stimuleert zelfredzaamheid, een dagstructuur en een dagbesteding. De begeleiders stimuleren de cliënten hiertoe middels regels en taken en aanzetten tot de activiteiten die een jongere moet doen (zoals school, werk en sport). De jongeren willen meestal niet meer weg uit de woning, omdat woonruimte lastig te vinden is en omdat ze de bescherming en aandacht waarderen. In de omgeving van Amersfoort wordt bij beëindiging van de begeleiding bekeken of via een urgentieverklaring versneld voor huisvesting gezorgd kan worden. Het achterlaten van een zorgwoning helpt daarbij.	

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

Norm

Toelichting

Oordeel



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	De zorgcoördinator verzorgt maandelijks een intervisiebijeenkomst. Ook is er maandelijks een casuïstiekoverleg. De toezichthouders hebben geen andere beroepskrachten gesproken over de onderlinge samenwerking dan de directeur en zorgcoördinator. De beoordeling is gebaseerd op deze informatie.	
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.	Er is afstemming met andere betrokken organisaties zoals reclassering, school, werk. Er is regelmatig overleg met Timon, Leger des Heils, WSG, spoor 030, De Rading.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Het informele netwerk wordt bij aanvang in kaart gebracht en betrokken voor zover het helpend is voor de cliënt. De meeste cliënten hebben een heel klein sociaal netwerk.	

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 aanbieder gebruikt per cliënt een risicomatrix ingedeeld in leefgebieden, met drie gradaties in ernst, de oorzaak/ het gevolg en de beheersmaatregelen.	



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 een gedragscode voor de beroepskrachten. Zie ook 2.1.1 risicomatrix. Zie ook	Green
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft de stappen van de Meldcode opgenomen bij de protocollen. De aanbieder heeft geen specifiek protocol voor de eigen organisatie. De aanbieder heeft geen geschoolde aandachtsfunctionaris. De beroepskrachten worden niet via de aanbieder periodiek geschoold. De aanbieder heeft gedurende het toezicht een beroepskracht aangemeld voor de training aandachtsfunctionaris. De aanbieder gaat in de toekomst elke zes maanden aandacht besteden in het teamoverleg aan de Meldcode. De beroepskrachten gaan de digitale gratis training bij Augeo volgen.	Yellow
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft melden van calamiteiten en geweldsincidenten beschreven. De linkjes en de procedure voor melden bij Gooi en Vechtstreek zijn naar aanleiding van het toezicht opgenomen in het protocol.	Green



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 woonlocaties van de aanbieder zijn schoon en leefbaar. Op de locatie die de toezichthouder heeft bezocht in Amersfoort (Soesterweg) hebben alle jongeren een eigen kamer en is een gezamenlijke woonkamer en buitenruimte. De Wmo-cliënten betalen huur vanuit werk of een uitkering. Op de bezochte locatie was cameratoezicht, buiten en in de gangen.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten hebben een mbo4 of hbo zorggerelateerd diploma. Ze kennen de doelgroep vanuit hun achtergrond en vanuit hun professie. Het diploma van de beroepskracht die de potentiële cliënt in Gooi en Vechtstreek gaat begeleiden is door de toezichthouder gezien.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder heeft geen beroepskrachten in dienst. Zij zijn allen zzp'er, deels vanuit een uitzendbureau. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor scholing. Volgens de contracteisen van Gooi en Vechtstreek is een beperkt aantal zzp'ers toegestaan.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten leveren voor aanvang van het werken bij de aanbieder een VOG. De VOG wordt aangevraagd met een link via de aanbieder, waardoor echtheid is geborgd. Enkelens zijn via een steekproef digitaal door de toezichthouder ingezien. Er is geen beleid en procedure voor het checken op echtheid van diploma's en VOG. De toezichthouders hebben geadviseerd om nieuwe medewerkers te laten inloggen bij DUO in het diplomaregister. De aanbieder	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder werkt niet met vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. Er is geen beleid opgesteld.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft ten tijde van het gesprek op de locatie geen keurmerk. De audit voor hkz staat gepland voor juni 2024 en heeft inmiddels plaatsgehad. Het keurmerk is behaald op 7 juli 2024 en staat geregistreerd op de HKZ website. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek van algemene aard en volgens een standaard format. De informatie klopt niet volledig met de praktijk. De directeur en de zorgcoördinator kennen alle cliënten. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor de zorgplannen, evaluatie en controle op rapportages. Niet voor alle onderwerpen zijn protocollen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder heeft een contract met de gemeente Amersfoort en werkt alleen op casusniveau samen met andere organisaties. De aanbieder kent het professionele netwerk in en rondom Amersfoort, maar niet in regio Gooi en Vechtstreek.	
-------	---	---	--

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

- Openstaan voor verbeteren van de kwaliteit en inzicht in wat nog gebeuren moet binnen de organisatie.

Wat kan beter

- Onderscheid maken in urenregistratie tussen individuele begeleiding en groepsbegeleiding.
- Procedure voor en controle op echtheid van verklaringen omtrent gedrag en diploma's.

Wat moet beter

- Behaal een keurmerk. 11-7-2024 is hkg kleine organisaties behaald.
- Breng het kwaliteitshandboek in lijn met de praktijk.
- Stel protocollen en werkinstructies op voor alle thema's binnen de organisatie.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Stel een medezeggenschapsregeling op voor cliënten en voer deze in de praktijk uit.
- Neem beroepskrachten in dienst. Voor regio Gooi en Vechtstreek zijn zzp'ers beperkt toegestaan.

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.

- Wees als gemeente helder over welke documenten geleverd moeten worden bij een pgb-aanvraag, binnen welke termijn en over de consequenties bij overschrijding van de termijn.
- Zorg als gemeente dat een pgb-aanvraag binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld wordt.

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Verwerkt in de rapportage.

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.

Graag willen we toevoegen dat de scope van deze inspectie Ambulante individuele begeleiding omvat. Ten tijde van de inspectie was er 1 client in zorg bij Mazazorg uit regio Gooi en Vechtstreek met deze indicatie.

3.2.1. Het HKZ keurmerk is inmiddels behaald. Hierbij zijn onze protocollen ook getoetst. Zover wij weten hebben wij de benodigde protocollen gewoon.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Wij zijn trots op

- Het behalen van het HKZ keurmerk.
- Het welzijn van onze cliënten.

Wij gaan aan de slag met

- Personeel in loondienst nemen.
- Beleid verder ontwikkelen en verscherpen.
- Beleid voor inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.

Dit gaan cliënten merken

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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

Het toezicht is aangekondigd op 7 maart 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 25 maart. Het bezoek op een locatie heeft plaatsgevonden op 15 april. Er is gesproken met directeur/oprichter/begeleider en de zorgcoördinator/begeleider. Het gesprek vond plaats op een woonlocatie in Amersfoort Soesterweg 307. Het herstelaanbod is gedaan op 3 mei. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De hersteldocumenten zijn vanwege persoonlijke omstandigheden niet geleverd op 3 juni maar op 24 juni. De concept rapportage is verstuurd op 1 juli. 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 22 juli 2024 met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 1 augustus 2024 naar de aanbieder verstuurd en op 13 augustus op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Functieomschrijving begeleider
Functieomschrijving kwaliteitsmanager
Functieomschrijving zorgcoördinator
Begeleidingsplan geanonimiseerd
Evaluatieverslag geanonimiseerd
Gedragscode
Algemene voorwaarden en werkwijze
Intakeverslag en leefgebieden
Klachtenregeling
Kwaliteitshandboek
Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
Privacyreglement
Procedure melden incidenten en calamiteiten en geweld
Procedure meldplicht datalekken
Protocol melden ongewenst gedrag
Risico analyse cliënt
Toestemmingsformulier verwerking persoonsgegevens



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

Website
Gesprek met de directeur/oprichter/beroepskracht en de zorgcoördinator/beroepskracht
Informatie van een gemeente over een pgb-aanvraag
Inzage kwaliteitssysteem tijdens locatiebezoek
Inzage dossiers tijdens locatiebezoek
Inzage verklaringen omtrent gedrag en diploma's van enkele beroepskrachten