



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## **De Paarse Pelikaan Rapportage Wmo-toezicht**

Kenmerk : DOC-24008412  
Aanbieder : De Paarse Pelikaan  
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek  
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren  
Status : Vastgesteld  
Datum vaststellen rapport : 22 november 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	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 Wijdemeren 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 De Paarse Pelikaan**. 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	De Paarse Pelikaan
------------------	--------------------



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Adres	Radiostraat 117, 1223 BC Hilversum
Telefoonnummer	035 205 50 80
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	<a href="mailto:info@paarse-pelikaan.nl">info@paarse-pelikaan.nl</a>
Website organisatie	<a href="http://www.paarse-pelikaan.nl">www.paarse-pelikaan.nl</a>
KvK nummer	64758494
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	KIWA keurmerk zzp'er zorg voor de bestuurder/beroepskracht, geldig tot 1-2-2025
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, Jeugdwet
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	01-01-2021
Aantal medewerkers en fte	Gemiddeld 1.124 declarabele uren per maand voor RegioGV en ca. 1.240 in totaal gemaakt door 21 zorgverleners in 2023.
Aantal Wmo-cliënten 2023/'24	147 regio Gooi en Vechtstreek en 21 daarbuiten (gemiddelde 2023)
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Radiostraat 117, 1223 BC 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 De Paarse Pelikaan

De Paarse Pelikaan biedt ambulante individuele ondersteuning aan volwassenen vanuit de Wmo. De beroepskrachten bieden ondersteuning bij problemen in de thuissituatie, veelal veroorzaakt door psychische kwetsbaarheid, hoarding, zorg mijden, verslaving, schulden. De aanbieder begeleidt ook inwoners die huren onder voorwaarden en wachtlijstopvang voor de GGZ. De organisatie heeft twee bestuurders, waarvan een inhoudelijk en een zakelijk. De eerstgenoemde bestuurder is ook beroepskracht. Een derde bestuurder heeft dit voorjaar de stichting verlaten. De beroepskrachten zijn allen zzp'ers. De bestuurders faciliteren de beroepskrachten met het ter beschikking stellen van een digitaal cliëntvolgsysteem, een kwaliteitshandboek, het doen van declaraties en teamgerichte activiteiten. De aanbieder heeft een contract in regio Zuidoost Utrecht en in Gooi en Vechtstreek.

## Beschrijving locatie Hilversum

De Paarse Pelikaan huurt een kantoorlocatie in een woonwijk in Hilversum. Hier worden ook gesprekken met cliënten gevoerd. De locatie in Huizen was van tijdelijke aard en heeft in coronatijd gezorgd voor een locatie waar gesprekken met voldoende afstand gevoerd konden worden. De verwachting van een toename van het aantal cliënten uit Huizen is niet uitgekomen. De gemeente heeft een eigen begeleidingsteam. De huur is opgezegd.

## 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><b>Wmo 2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)</li><li>• 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)</li><li>• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)</li></ul>	
<b>Veiligheid</b>	<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><b>Wmo 2015:</b> Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</li></ul> <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Artikel 3.3 Wmo</li></ul>	2.1.1



# 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"><li>• Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.</li><li>• Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.</li></ul> <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"><li>• Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;</li><li>b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.</li></ol></li><li>• 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.</li></ul>	
--	--	--





# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

<b>Professionaliteit</b>	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.	3.1.1
	<b>Wmo 2015:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	3.2.1

## 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

### 1. Cliënt

#### 1.1 Doelen en dossier

**Norm**

**Toelichting**

**Oordeel**



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Uitgangspunt is de indicatie van de gemeente. De bestuurde/beroepskracht doet de intake, vaak al samen met de beoogde beroepskracht. De doelen worden bijgesteld als dat nodig blijkt te zijn. De doelen en de subdoelen en acties staan in het dossier.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Er zijn formats voor intake, plan van aanpak en evaluatie. De beroepskrachten rapporteren in een digitaal systeem. De bestuurder/beroepskracht houdt zicht op de volledigheid van de dossiers en op de kwaliteit. De Wmo-consulenten ontvangen tijdig de plannen en evaluaties en deze zijn helder. De lijntjes zijn kort.	

## 1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder heeft een gedragscode en beleid voor omgang met agressie, geweldsincidenten en heeft een suïcideprotocol. De opvolging van het methodisch handboek komt regelmatig terug tijdens intervisie.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. De aanbieder heeft geen medezeggenschapsraad. De aanbieder kiest voor een cliënttevredenheidsonderzoek, met ook vragen over de organisatie, periodiek koffieochtenden en een nieuwsbrief.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft de klachtenregeling op de website staan en is aangesloten bij een onafhankelijke externe klachtencommissie. De klachten en de oplossingen worden bijgehouden.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft het privacyreglement en de algemene voorwaarden op de website staan. Cliënten mogen het dossier inzien, maar willen dat zelden. De aanbieder heeft transparantie als uitgangspunt.	
-------	--	---	--

## 1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	In het jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek staan, bij Wmo passende vragen over de volgens de cliënt behaalde resultaten. De cliënten waarderen de beschikbaarheid van de beroepskrachten, hun flexibiliteit en betrokkenheid. De cliënten noemen concrete resultaten die ze samen met de beroepskracht bereikt hebben. De cliënten willen lange(re) indicaties voor Wmo om bij terugval of onrust de beroepskracht om ondersteuning te kunnen vragen. De inschatting van loslaten of doorgaan met ondersteuning is een ingewikkelde die in samenspraak met cliënt, beroepskracht en Wmo-consulent gemaakt wordt, maar logischerwijs weleens tot discussie leidt. Kan de ondersteuning van de aanbieder door lichtere hulp gedaan worden? Soms zit de ondersteuning op het randje van behandeling. Redenen daarvoor zijn wachtlijsten, zorgmijdend gedrag van cliënten jegens de GGZ en de beroepskrachten van de aanbieder zijn bevoegd of voelen zich bekwaam.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De aanbieder heeft geen wachtlijsten, start de ondersteuning zo nodig snel en zorgt voor een match tussen cliënt en beroepskracht. In vakantie is een vervangende beroepskracht beschikbaar. Als cliënten geen vervanger willen dan krijgen ze het advies om te bellen met de achterwacht als er iets is. Zie ook 2.1.1 over vervanging bij afwezigheid beroepskracht.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de	De aanbieder stimuleert de zelfredzaamheid en participatie. De beroepskrachten kennen de sociale kaart van Gooi en Vechtstreek. De stappen van cliënten zijn bijvoorbeeld naar buiten gaan, vrijwilligerswerk doen of werken richting arbeidsparticipatie.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.		
--	--	--	--

## 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 werken zelfstandig vanuit huis. Ze stemmen af als ze samen een cliënt ondersteunen. Ze kennen elkaar van de teamoverleggen met ook casuïstiekbesprekingen elk kwartaal. Elke casus wordt gevolgd door een meezeer/beroepskracht en de bestuurder/beroepskracht.	
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 af met andere beroepskrachten buiten de organisatie zoals GGZ, welzijn, Veilig Thuis, FACT team.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Het informele netwerk is bekend en wordt betrokken als de cliënt dit wil en het netwerk bij kan dragen. De beroepskrachten betrekken in ieder geval het gezin of de mensen met wie de cliënt in een huis woont.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 2. Veiligheid

### 2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	De risico-inventarisatie was aanvankelijk enkel gericht op agressie. Gedurende het toezicht is een risico-inventarisatie op alle leefgebieden in gebruik genomen. Voor (ziekte)vervanging van de vaste beroepskracht is beleid gemaakt, met daarin dat en hoe de afweging wordt gemaakt om contactmomenten wel of niet over te slaan. Het opgestelde beleid moet nog geïmplementeerd worden. Overslaan van een contactmoment kan een stap in het afbouwen zijn. De toezichthouders oordelen dat het overslaan van een contactmoment ook (te) risicovol kan zijn voor cliënten die daar niet aan toe zijn of zorgmijndend zijn. Implementatie van het verse beleid is daarom essentieel voor de veiligheid van de cliënt. De (soms noodgedwongen zie 1.3.1) ondersteuning op het randje van behandeling brengt ook veiligheidsrisico's voor de cliënt met zich mee.	

### 2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Zie ook 2.1.1.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		De aanbieder heeft samen met beroepskrachten een brochure gemaakt over veiligheid en grenzen stellen. Het boekje leeft onder beroepskrachten. Er is een protocol voor geweldsincidenten, suicide en voor melden van calamiteiten en incidenten. Na meerdere calamiteiten heeft de aanbieder een vernieuwd protocol suicide opgesteld.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft protocollen voor de Meldcode. Hierin staan ook voorbeelden, zodat het voor beroepskrachten meer gaat leven. Ook staan tips voor gespreksvoering beschreven met jongeren, gescheiden ouders en mensen met een migratieachtergrond en als een risico op eer gerelateerd geweld aanwezig is. De bestuurder/beroepskracht is aandachtsfunctionaris en is aangesloten bij het regionale netwerk van aandachtsfunctionarissen. De beroepskrachten werken met de Meldcode en hebben voldoende kennis. Bij de doelgroep van de aanbieder is een verhoogd risico op huiselijk geweld en kindermishandeling.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder is sinds november 2023 op de hoogte van de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en geweldsincidenten. De aanbieder heeft een procedure voor het omgaan met agressie-incidenten. Leren van het incident en verbetermaatregelen treffen is opgenomen in beleid.	

## 2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving is soms een van de doelen. De ondersteuning vindt meestal plaats bij de cliënt thuis. Beroepskrachten signaleren als de woonsituatie niet in orde is.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 3. Professionaliteit

### 3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten zijn allen, aantoonbaar mbo4 of hbo geschoold. Deels in een zorggerelateerde richting. Deels bijgeschoold met cursussen in coaching, budgetcoaching of schuldhulpverlening. Ongeveer een derde van de beroepskrachten heeft een Kiwa keurmerk voor zelfstandigen.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder stimuleert het teamgevoel, ook al zijn alle beroepskrachten zzp'ers. Jaarlijks zet de aanbieder een tevredenheidsonderzoek uit onder de beroepskrachten. De zzp'ers zijn zelf verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering. Door de aanbieder wordt aangeboden: jaarlijks een meeting over suïcidepreventie en de Meldcode en een thema bijvoorbeeld hoarding of grenzen stellen. Beroepskrachten delen kennis die ze elders hebben opgedaan. Op intranet en via een nieuwsbrief wordt ook kennis gedeeld. Er is jaarlijks een teamuitje. Voor sommige beroepskrachten is het moeilijk om een redelijk inkomen te verwerven met deze baan.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Beroepskrachten leveren voor de start met hun eerste cliënt een verklaring omtrent gedrag.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiairs en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder maakt geen gebruik van vrijwilligers, stagiairs en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	<p>De aanbieder heeft geen keurmerk voor de organisatie. Ongeveer een derde van de beroepskrachten heeft een Kiwa keurmerk voor zelfstandigen, waaronder de bestuurder/beroepskracht. Hiermee is niet voldaan aan de eis om te beschikken over een keurmerk.</p> <p>De aanbieder beschikt over protocollen. Het kwaliteitssysteem staat op intranet. De aanbieder heeft een digitaal registratiesysteem. De aanbieder is overgegaan van DINZ naar Zilliz. De beroepskrachten maken nog niet allemaal gebruik van alle opties, zoals aanmeldingen, plan van aanpak en de alerts (risico's). Het kwaliteitshandboek is nog niet in het systeem opgenomen.</p> <p>De aanbieder heeft methodieken beschreven voor de eigen organisatie. Het zijn algemeen gebruikte methodieken. De beroepskrachten zijn verder vrij om te gebruiken wat ze willen. Voor elke casus is een meelezer en de bestuurder/beroepskracht leest alle dossiers mee..</p>	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder werkt samen met andere organisaties zowel op casusniveau als op managementniveau. De aanbieder, bestuurder/beroepskracht en beroepskrachten zijn bekend met de organisaties en voorzieningen in Gooi en Vechtstreek.	





# 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

- Betrokkenheid en doorzettingsvermogen van beroepskrachten bij cliënten met psychische problemen.
- Een team zijn, ondanks het solistische werk.

### Wat kan beter

- Behaal een keurmerk, bijvoorbeeld HKZ, kleine organisaties (dat kan tot 10 fte).
- Maak nog optimaler gebruik van de opties in het registratiesysteem, te weten aanmeldingen, plan van aanpak, de alerts (risico's) en integratie van het kwaliteitshandboek.
- Neem beroepskrachten in dienst.
- Wees alert op de grenzen van ondersteuning via de Wmo. Welke vragen/cliënten kunnen naar algemeen toegankelijke voorzieningen en welke vragen/cliënten horen bij een behandelaar.

### Wat moet beter

- Alle beroepskrachten dienen in het bezit te zijn van een Kiwa keurmerk van het juiste niveau voor zelfstandigen in de zorg. Als de beroepskrachten in dienst zijn, volstaat een keurmerk op organisatieniveau.
- Zorg dat bij de start van een contract met Gooi en Vechtstreek voldaan wordt aan de contracteisen, zodat een overgangsregeling niet nodig is.
- Implementeer het risico-inventarisatieformat per cliënt.
- Implementeer het onlangs opgestelde beleid vervanging van de



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		beroepskracht (o.a. in vakanties en tijdens ziekte).
--	--	--

## 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.

- Richt het toelatingsproces voor aanbieders zo in dat elke aanbieder bij de start van het contract voldoet aan de contracteisen. Maak duidelijke afspraken over een eventuele periode waarbinnen aan die eisen voldaan moet worden en controleer dit.
- Equipeer de consulenten nog beter om een afweging te kunnen maken of een indicatie beëindigd kan worden of dat verlenging in het belang van de cliënt is.
- Zorg voor voldoende mogelijkheden voor lichtere hulp dan ondersteuning via een Wmo-indicatie en zorg voor overbruggingshulp als zwaardere hulp bijvoorbeeld GGZ nodig is, maar niet meteen beschikbaar.

## 7. Reactie en acties aanbieder

Reactie op feitelijke onjuistheden

Toelichting:



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Geen

## 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.

### Wat gaat goed

We vinden dit een bedroevend kort lijstje voor een bedrijf dat zo'n goede naam heeft opgebouwd en doet ons inziens geen recht aan alle positieve punten die benoemd worden elders in jullie verslag.

### Wat kan beter

- Behaal een keurmerk, bijvoorbeeld HKZ, kleine organisaties (dat kan tot 10 fte).
- We zullen het in overweging nemen



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Maak nog optimaler gebruik van de opties in het registratiesysteem, te weten aanmeldingen, plan van aanpak, de alerts (risico's) en integratie van het kwaliteitshandboek.

Dit wordt intern besproken

- Wees alert op de grenzen van ondersteuning via de Wmo. Welke vragen/cliënten kunnen naar algemeen toegankelijke voorzieningen en welke vragen/cliënten horen bij een behandelaar.

We hebben niet het idee dat dit een verbeterpunt is, en dat we hier al voldoende bewust van zijn. Maar we zullen er extra op letten.

- Neem beroepskrachten in dienst

Gezien de situatie waar wij al jarenlang in zitten met jullie collega's van contractbeheer/beleid, vinden wij deze aanbeveling opmerkelijk. Ook is ons niet duidelijk hoe dit de organisatie zou kunnen verbeteren.

In het gesprek wat wij gevoerd hebben op 14 mei 2024 gaf de Wmo-toezichthouder haar persoonlijke mening over de inzet van zzp'ers in het algemeen. Zij was daar negatief over. Wij vonden dit niet passend bij een audit en we vonden dit gezien onze situatie met jullie collega's ook niet onafhankelijk overkomen. Daarom willen wij graag een onderbouwing van dit advies. Op basis waarvan wordt deze aanbeveling gegeven?

Wij zijn van mening dat het in dienst nemen van beroepskrachten geen bijdrage levert aan een verbetering van onze dienstverlening, in tegendeel zelfs.

## **Wat moet beter**

- Alle beroepskrachten dienen in het bezit te zijn van een Kiwa keurmerk van het juiste niveau voor zelfstandigen in de zorg. Als de beroepskrachten in dienst zijn, volstaat een keurmerk op organisatieniveau.

Wij zullen dit punt overdragen aan de mensen die eventueel de Paarse Pelikaan voortzetten. Bob en Nicole hebben besloten uiterlijk 1 juli 2025 de Paarse Pelikaan te verlaten. Het is nog niet duidelijk wat de gevolgen hiervan zijn en of er collega's zijn die de Paarse Pelikaan aan voortzetten of niet. Hierover zijn gesprekken met contractbeheer en beleid.

- Zorg dat bij de start van een contract met Gooi en Vechtstreek voldaan wordt aan de contracteisen, zodat een overgangsregeling niet nodig is.



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Punt een: het contract is destijds goedgekeurd en getekend door contractbeheer. Punt twee: wij konden niet voldoen aan de eisen mede omdat de eisen onrealistisch waren geformuleerd. Er mocht bijvoorbeeld geen wijziging in de combinatie plaatsvinden. Dat betekent dat het contract zou vervallen als een combinant overlijdt of met pensioen gaat.

- Alle beroepskrachten moeten beschikken over een zorggerelateerde opleiding mbo3 (begeleiding regulier) of mbo4 (begeleiding specialistisch). Voor één beroepskracht is dit nog niet gerealiseerd.

Het enige teamlid dat blijkbaar nog ter discussie staat heeft alsnog haar papieren ingeleverd ter beoordeling. Zie bijlage

- Implementeer het risico-inventarisatieformat per cliënt.

Dat zullen we doen.

- Implementeer het onlangs opgestelde beleid vervanging van de beroepskracht (o.a. in vakanties en tijdens ziekte).

Dat zullen we doen.

## **Aanbevelingen voor gemeenten en regio Gooi en Vechtstreek**

Wij missen bij de aanbevelingen voor de regio de volgende punten/dit zijn onze aanbevelingen:

- Laat audits voortaan uitvoeren door een onafhankelijke externe organisatie om de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen
- Zorg voor voldoende kennis en capaciteit op de afdeling inkoop en contractbeheer voor adequatere ondersteuning van de aanbieders
- Maak voor iedereen inzichtelijker wat het onderscheid is tussen regulier en specialistisch, of hef het verschil op
- Vergoed reistijd die gemaakt wordt als dit op het verzoek van de consultant is
- Geef invulling aan het jaarlijkse gesprek en de vastgelegde intentie van de regio in het contract, om een productieve samenwerking met de aanbieder op te bouwen
- Schrijf het toelatingsdocument dusdanig concreet en helder dat er geen discussie kan ontstaan over de diverse eisen en voorwaarden



# 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

#### Wij gaan aan de slag met

#### Dit gaan cliënten merken

Geen tekst geleverd.	Geen tekst geleverd.	Geen tekst geleverd.
----------------------	----------------------	----------------------

## 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 25 november 2024.

## **Bijlage: Verantwoording van het toezicht**

### **Beschrijving proces**

Het toezicht is aangekondigd op 9 april 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 1 mei. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 14 mei. Er is gesproken met de voorzitter van de twee bestuurders van de stichting. Het cliëntvolgsysteem is ingezien, het kwaliteitshandboek en de personeelsdossiers. Een overzicht van de beroepskrachten en de opleidingen is nagestuurd op 7 juni. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 4, 11 en 14 juni. Vier beroepskrachten zijn geïnterviewd op 3, 7 en 21 juni. Het herstelaanbod is gedaan op 1 augustus 2024. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 24 oktober. De aanbieder heeft in dit stadium alsnog de ontbrekende kwalificaties aangeleverd van een beroepskracht. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. De aanbieder heeft wel een zienswijze aangeleverd. De aanbieder heeft de volgende onderdelen niet ingevuld: wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten merken. De definitieve rapportage is verstuurd op 11 november 2024 met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

vastgestelde rapportage is verzonden naar de aanbieder op 22 november 2024. De rapportage is 25 november 2024 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

## Overzicht van documenten en bronnen

### Geleverde documenten:

Zelfscan
Clientdossiers (4 x)
Aanmelding, plan van aanpak, Zilliz en Dinz rapportage, toelichting
Contactgegevens cliënten (4)
Contactgegevens medewerkers (4)
Verdeling verantwoordelijkheden tweekoppige directie
Professionaliteit
Overzicht calamiteiten: casussen en protocollen
Agressie en incidenten verantwoordelijkheden
Geweldsincidenten
Protocol factsheet wmo toezicht
Registratie calamiteiten
Suicideprotocol
Veiligheidssysteem en procedures voor veiligheid, calamiteiten en incidenten
Tevredenheidsonderzoek uit mei 2024
Onderzoek Wmtoezicht GGDrU (1-12-2021)
Risicotaxatieformulier





# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Protocol Veilig werkklimaat
KIWA keurmerk van bestuurslid/begeleider
Verklaring Governance Code
Missie, visie, doelen
Klachtenregeling
Klachten en afhandeling (3x)
Dlp doelen
Format evaluatieformulier
Format plan van aanpak
Format risico inventarisatie
Format voortgangsrapportage Wmo gemeente
Procedure meelesen en intake
Samenwerkingspartners
Template Aware
Opgave facturering HOV
Overlegtafel Gooi (verschillende docs)
Verklaring deelname Zorg en Veiligheidshuis
Data Protection Impact Assessment (DPIA)
Gegevensbeschermingsbeleid
Formulier Machtiging uitwisselen informatie
Privacybeleid
Toestemmingsverklaring
Verklaring inzage dossier
Gedragscode
Beleid veilig werkklimaat



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beleid werkwijze
Methodieken
Folder
Overzicht geldigheid VOG
Meldcode (verschillende docs, ook specifiek voor PP)
Verwijsindex
Medezeggenschap
Overzicht protocollen
Procedure recht op vergetelheid De Paarse Pelikaan



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Protocol aan te leveren informatie nieuw teamlid
Protocol agressie incidenten
Protocol checklist sollicitatie
Protocol declareren tijd
Protocol facturatie derden
Protocol facturatie teamleden
Protocol huren onder voorwaarden
Protocol indicaties
Protocol meldplicht datalekken
Protocol nieuwe teamleden
Procedure nieuwe zzp
Register datalekken (format)
Register van verwerkingen
Medezeggenschapsregeling
Risicoinventarisatieformulier
Vervangingsbeleid

## Overige bronnen:

Website
Gesprek met de twee bestuurders



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inzage in het cliëntregistratiesysteem
Inzage in de personeelsdossiers (vog en diploma's)
Inzage in het kwaliteitssysteem
Interviews beroepskrachten (4)
Interviews cliënten (4)
Gesprekken Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van de Regio, afdeling Inkoop en Contractbeheer