



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Sherpa **Rapportage Wmo-toezicht**

Kenmerk : DOC-24008037
Aanbieder : Sherpa
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 31 oktober 2024



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	9
4. Bevindingen en beoordelingen	12
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	20
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	20
7. Reactie en acties aanbieder	21
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	24



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 en dagbesteding** bij **Stichting Sherpa (hierna: Sherpa)**. 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	Stichting Sherpa
------------------	------------------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Adres	Botterstraat 47 Huizen
Telefoonnummer	035-6463646
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	receptie@sherpa.org
Website organisatie	https://www.sherpa.org
KvK nummer	41186582
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO en kwaliteitskader gehandicaptenzorg
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding en dagbesteding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, jeugd, Wlz,
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, PGB
Ingangsdatum contract	2016
Aantal medewerkers en fte	Totaal: 1500 medewerkers en 500 vrijwilligers
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	243 cliënten in regio Gooi en Vechtstreek, waarvan 191 begeleiding, 83 dagbesteding, 36 vervoer, 2 persoonlijke verzorging (september 2024) en 16 cliënten daarbuiten, cliënten totaal:1400
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Botterstraat 47 in Huizen
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie website Voor Gooi en Vechtstreek: Sherpa beschikt over 95 woon of dagbestedingslocaties. Voor het overzicht, zie Alle locaties voor zorg en ondersteuning Sherpa - Sherpa . Zie bij beschrijving locaties welke de Wmo-toezichthouders hebben bezocht.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie link website hierboven.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Hoofdaanemerschap	Ja van 2 zorgaanbieders (Afasiecentrum Flevopolder en Zorgboerderij 't Werkckpaert)
Onderaanemerschap	Nee

Beschrijving Sherpa

Sherpa biedt ondersteuning mét wonen aan mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een lichamelijke beperking en mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Sherpa heeft ook aanbod zonder wonen, namelijk ondersteuning thuis of op school, behandeling, dagbesteding, begeleid werken, buitenschoolse opvang en logeren voor kinderen en jongeren.

Sherpa gaat ervan uit dat ieder mens recht heeft op een prettig leven. In haar manifest staat: "Een eigen woon- en werkplek waar je thuis bent. Vooruitzichten op een leuke, zinvolle dag. Een dag waar je anderen ontmoet. Zelf inhoud en vorm geven aan je leven. Natuurlijk is dat niet anders als je een beperking hebt. Daarom ondersteunt Sherpa mensen met een beperking."

Vanuit Wmo biedt Sherpa ambulante individuele begeleiding en dagbesteding. Hiervoor heeft Sherpa een regionaal contract in Gooi en Vechtstreek. Sherpa en Amerpoort fuseren bestuurlijk per 1 juli 2024.

Beschrijving locaties

Naam en adres locatie	Wmo/Wlz	locatiebezoek	Beschrijving locatie
Activiteitscentrum Ambachtsweg Ambachtsweg 47 1271 AL Huizen	Wmo/Wlz	12/4	Dagbesteding voor mensen met licht verstandelijke beperking (lvb) en niet aangeboren hersenletsel (nah). Er zijn verschillende creatieve activiteiten. Inpakwerk en sorteren is ook mogelijk.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Activiteitencentrum de Zonnewijzer Augustinushof 65 1216 LD Hilversum	Wmo/Wlz	25/4	Dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking van alle leeftijden en niveaus. De activiteiten zijn creatief van aard. Inpak- en sorteerwerk behoort ook tot de mogelijkheden.
Activiteitencentrum Houtwerk Wakkerendijk 70 3755 DD Eemnes	Wlz	21/5	In verschillende groepen (8-12 cliënten) maken de cliënten kaarsen of beelden of ze doen aan houtsnijwerk. Producten worden tentoongesteld, zijn voor de verkoop al dan niet in opdracht van winkels gemaakt. Op het terrein is ook een woonlocatie.
Activiteitencentrum Jan Ligthart Brinklaan 36a 1404 EX Bussum	Wmo Wlz	16/4	Dagbesteding voor mensen met niet aangeboren hersenletsel (nah) en/of mensen met een lichamelijke beperking. De creatieve activiteiten zijn in verschillende lokalen in kleine groepen. Sport en spel is ook mogelijk. Er is een huiskamer en een uitrustkamer. In dit gebouw zit ook het Afasiacentrum en een NAH-pluspunt. In aparte groepen wordt ook dagbesteding geboden voor mensen met een verstandelijke beperking van alle leeftijden en niveaus. De activiteiten zijn creatief van aard. Inpak- en sorteerwerk behoort ook tot de mogelijkheden.
Activiteitencentrum Kijkoor Sherpa Digilab Eikenlaan 4 3755 CP Eemnes		21/5	De dagbesteding is gericht op mensen met een verstandelijke beperking van alle leeftijden en niveaus. De activiteiten richten zich op alle vormen van digitale beeldende kunst, film, podcasts etc.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Activiteitencentrum Kijkooor Sherpa Catering Eikenlaan 4 3755CP Eemnes	Wmo/Wlz	21/5	De dagbesteding is gericht op mensen met een verstandelijke beperking van alle leeftijden en niveaus. De activiteiten richten zich op het bereiden van maaltijden, snacks en borrelgarnituur. Deze dagbesteding werkt ook in opdracht van bedrijven.
Activiteitencentrum Kijkooor Schildergroep Eikenlaan 4 3755 CP Eemnes	Wmo/Wlz	21/5	Bij Kijkooor is een grote afdeling waar cliënten met niet aangeboren hersenletsel (nah) of een licht verstandelijke beperking (lvb) schilderijen maken. Deze worden soms rechtstreeks of via de Kunstuitleen aan inwoners verkocht.
Activiteitencentrum Kijkooor Theater Villa Faam Eikenlaan 4 3755 CP Eemnes	Wmo/Wlz	21/5	Dagbestedingslocatie waar cliënten trainen voor diverse theatervoorstellingen per jaar. Tevens worden decors gebouwd en kostuums gemaakt door cliënten, vrijwilligers en beroepskrachten. Er is een professionele acteur/docent aanwezig en er zijn beroepskrachten van Sherpa betrokken.
Bakkerij Reggelaan 11 3744 NG Baarn	Wmo/Wlz	6/5	De cliënten leren werken in de bakkerij. De cliënten worden begeleid door beroepskrachten van Sherpa. In de bakkerij is ook een professionele bakker. De bakkerij bakt ook in opdracht van externe bedrijven in de regio. De cliënten bezorgen samen met beroepskrachten de boodschappen, broden en gebak bij opdrachtgevers.
Boshoeve Smeekweg 112 1251 VK Laren	Wmo/Wlz	Niet bezocht wel besproken met	Cliënten werken in de tuin, samen met professionele tuinders en beroepskrachten van Sherpa. Het onderhoud wordt het hele jaar door gepleegd. Er is ook een winkel.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		coördinator en cliënten	
Grand Café Bij Jooz Minckelerstraat 71 1223 LB Hilversum	Wmo/Wlz	29/5	De cliënten verzorgen de catering voor bewoners, medewerkers en bezoekers van wijkcentrum Sint Joseph in Hilversum.
Super Special Naarden Burg J Visserlaan 6 1411 BS Naarden	Wmo/Wlz	Niet bezocht	Werkwijze zoals bij Foodlovers Minckelerstraat.
Supermarkt Geinstraat 2, 3744 NM Baarn	Wmo/Wlz	6/5	De cliënten leren werken in de supermarkt. De cliënten worden begeleid door beroepskrachten van Sherpa. De winkel is toegankelijk voor iedereen en wordt vooral bezocht door bewoners van Sherpa en Amerpoort. De cliënten bezorgen samen met beroepskrachten de boodschappen, broden en gebak bij opdrachtgevers.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	<p>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.</p> <p>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)	1.1.2



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	2.1.1
-------------------	--	-------



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)	

4. Bevindingen en beoordelingen

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen per thema weergegeven. De kleuren geven aan in hoeverre de kwaliteit aan de norm voldoen.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	geheel
	deels
	niet

1. Cliënt

1.1 Doelen en dossier

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	De cliënt bepaalt samen met de beroepskracht de doelen. Wmo-consulenten hebben niet allemaal kennis van mensen met een licht verstandelijke beperking. Ze vertrouwen dikwijls op de kennis van Sherpa. Doelen voor deze cliënten zijn vaak maar enkele maanden actueel en er is vaker crisis. Bij deze doelgroep is altijd de vraag of Wlz passender is en of een Wlz-indicatie gehonoreerd zal worden.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De beroepskrachten/begeleiders gaan wisselend om met dossiervorming. Er is altijd een vorm van verslaglegging. Of de beroepskrachten/begeleiders van de dagbesteding plannen opstellen en rapporteren verschilt per locatie. De verslaglegging varieert van nooit rapporteren tot een keer per week en dagelijks. De beroepskrachten/ambulant begeleiders maken plannen en rapporteren na elke afspraak. De Wmo-consulenten zien een wisselend beeld en moeten geregeld vragen om plannen en evaluatieverslagen	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder heeft een visienota ethiek. De aanbieder heeft een gedragscode. De beroepskrachten zijn betrokken bij de cliënt. De Wmo-toezichthouders zien een bewuste keuze voor deze doelgroep. De cliënten durven te vragen en ogen op hun gemak. Bij individuele begeleiding waarderen de cliënten de beroepskracht om kan gaan met emoties.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. Er is een centrale cliëntenraad en een verwantenraad. Er zijn lokale cliëntenraden. Per locatie wordt op vaste tijden in groepsgesprekken vorm gegeven aan medezeggenschap en op een passend niveau wordt cliënten geïnformeerd over ontwikkelingen bij de aanbieder. In de dagelijkse praktijk wordt op individueel en groepsniveau doorlopend gevraagd naar wensen en de meningen van cliënten.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling voor cliënten. Deze staat ook op de website. Er is een onafhankelijke klachtenafhandeling. De aanbieder beschikt over een klachtenregeling voor medewerkers.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. Deze staat op de website. De aanbieder deelt geen persoonsgegevens zonder toestemming van de cliënt. De cliënt heeft een inlog voor inzage in het dossier.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen,	De beroepskrachten ervaren een strijd om de indicatie en het aantal uren te krijgen voor een cliënt. De ontwikkelingen binnen de organisatie met de onzekerheid over de toekomst van de dagbesteding, leeft binnen de teams en heeft ook invloed op het personeelsverloop. Wat weer	
-------	---	---	--



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	gevolgen heeft voor het dagbestedingsaanbod en de kwaliteit voor de cliënt. Dit speelt niet op elke locatie in dezelfde mate. De aanbieder is bezig met een pilot om begeleiden bij wonen en dagbesteding in een functie samen te brengen. Binnen de gemeenten/Regio zijn ontwikkelingen ten aanzien van dagbesteding. Het moet onderzocht en ondervonden worden wat het effect is op de mate waarin ze aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënten.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Zie 1.3.1 De continuïteit van de ondersteuning wordt geborgd door een groep trouwe beroepskrachten. De combinatie van Wlz en Wmo op de locaties draagt bij aan het rendabel houden van de dagbesteding. Wmo-cliënten komen niet altijd naar de dagbesteding. Met no-show wordt bij de planning rekening gehouden. Ook corona heeft een dip gegeven in het aantal cliënten. Ze wonen veelal op zichzelf en ze komen met eigen vervoer. Wmo-cliënten blijven soms weg als de vaste begeleider er niet is. Bij begeleiding is continuïteit in de ondersteuning door zo nodig twee begeleiders in te zetten.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt. Bij sommige dagbestedingen is stijgen op de participatieladder intern of extern een doel. Interne jobcoaches kunnen ingezet worden om dit proces binnen Sherpa te ondersteunen. Bij participatie extern wordt samengewerkt met de consulenten participatie en Wmo van de gemeente. Bij sommige cliënten zijn de doelen beperkter namelijk bezig zijn, sociale contacten en uitvoeren van passende en aansprekende activiteiten De aanbieder heeft zelfredzaamheid in het manifest staan en zoekt de verbinding met de wijk de zogenaamde steunpunten, waar mensen met en zonder indicatie welkom zijn om deel te nemen aan de activiteiten waaronder samen eten. Begeleiders helpen bij het vinden van een activiteit, club of sport. Passend aanbod vinden is ingewikkeld. De beroepskrachten kennen de cliënten goed en passen de grootte van de stappen naar meer participatie en zelfredzaamheid aan.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 van de dagbesteding stemmen dagelijks af op de werkvloer en hebben eenmaal in de week een teamoverleg met de coördinator. De ambulant begeleiders stemmen onderling af op casusniveau. Ze hebben eenmaal per 4 weken teamoverleg. De beroepskrachten stemmen af met de woonbegeleiders, ambulant begeleiders, begeleiders van de dagbesteding en de jobcoaches.	
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 hulp en zorg. Behandelaars hebben de regie. Beroepskrachten geven signalen door.	
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 betrokken, als het aanwezig is. Zo mogelijk en als de cliënt het wil is iemand vanuit het informele netwerk aanwezig bij (evaluatie)gesprekken.	

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	De beroepskracht is zich bewust van de risico's van een cliënt en handelt daar naar. De risico's worden per cliënt geïnventariseerd. Niet elke beroepskracht is bij met de dossiers invullen.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Zie ook 2.2.2 en 2.2.3. De aanbieder heeft oog voor de veiligheid van cliënten. De dagbestedingslocaties zijn veilig ingericht, met vluchtroutes en liften voor mindervaliden. De activiteiten zijn veilig voor de cliënten. Beroepskrachten zijn met voldoende op een locatie, zodat zij elkaar kunnen helpen. De beroepskrachten/ambulant begeleiders zijn geschoold voor het omgaan met mogelijk onveilige situaties.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een protocol voor de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, met daarin ook aandacht voor incidenten en calamiteiten. De aanbieder heeft een meld- en adviesteam (MAT) voor dergelijke situaties, een bedrijfsopvangteam (BOT) na ingrijpende traumatische gebeurtenissen. Er zijn geschoolde aandachtsfunctionarissen. Beroepskrachten zijn zich bewust van mogelijke signalen en geschoold.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft een procedure voor het melden van incidenten. De aanbieder is tijdens het toezicht geïnformeerd over het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht. De procedure is opgenomen in een protocol.	



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.	Bij ambulante begeleiding kan een schone, passende en leefbare woonomgeving een doel zijn. Bij dagbesteding zijn de beroepskrachten alert op signalen over de woonomgeving.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten beschikken over een zorggerelateerd mbo4 of hbo diploma. Bij indiensttreding ook bij uitzendkrachten wordt het originele diploma gecheckt. De Wmo-consulenten vinden Sherpa een expert op het gebied van licht verstandelijke beperking, ook met de combinatie autisme.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder heeft een scholingsplan met aandacht voor casuïstiek en intervisie en ook voor thema's als seksualiteit, suïcide en dubbele diagnoses. Zijinstromers krijgen een competentiegericht bijscholingsprogramma.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Beroepskrachten en vrijwilligers hebben een VOG.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	Het aantal vrijwilligers en stagiaires neemt toe. Vrijwilligers hebben een contract en ook hun rol en taken zijn beschreven. Geschikte stagiaires wordt een contract aangeboden.	
-------	--	--	--

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een ISO 2015 9001 keurmerk en voert interne audits uit. De aanbieder onderschrijft het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit is op Wlz gericht, maar ook deels op Wmo toepasbaar. Het kwaliteitskader bestaat uit de volgende cyclus: een keer in de twee jaar een kwaliteitsbeeld, in het tussenliggende jaar een voortgangsrapportage en een keer in de twee jaar een externe visitatie. De documenten staan op een openbare website.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder heeft per locatie een samenwerkingsstructuur en op organisatieniveau. Managers geven leiding aan een of meerdere locaties en enkelen hebben overkoepelende aandachtsgebieden zoals medezeggenschap. De aanbieder is ingebed in het zorglandschap van Gooi en Vechtstreek. De aanbieder maakt deel uit van de wijkteams. De samenwerking met Amerpoort heeft in juli 2024 geresulteerd in een bestuurlijke fusie. De aanbieder werkt samen met GGZ Centraal voor mensen met een licht verstandelijke beperking en een psychiatrische aandoening.	



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

- Deskundigheid op het gebied van mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Ingebed in het zorglandschap in Gooi en Vechtstreek.
- Openstaan voor nieuwe ontwikkelingen, ook als het een bedreiging voor de eigen organisatie zou kunnen zijn.

Wat kan beter

- Tijdig plannen en evaluaties aanleveren bij de Wmo-consulenten.
- Nog meer acties op no-show bij de dagbesteding.

Wat moet beter

- Dossiervorming (plannen en rapportages, evaluaties) van alle cliënten Wmo dagbesteding en ambulante begeleiding.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

- Blijf gebruik maken van de expertise van de aanbieder op het gebied van mensen met een licht verstandelijke beperking.

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.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Deze reactie wordt opgenomen in de definitieve rapportage. Verzoek is om te streven naar een reactie van maximaal 200 woorden.

We werken bij Sherpa met hart en ziel om kwalitatief goede en veilige ondersteuning te bieden aan inwoners in regio Gooi en Vechtstreek. Uit de rapportage blijkt dat dit ook naar tevredenheid gebeurt. Het belangrijkste verbeterpunt, op het gebied van dossiervorming en rapportage, betreft (een deel van) de dagbesteding. Dit verdient zeker aandacht. Dossiervorming en rapportage van ambulante dienstverlening gaat goed. Zoals de rapportage aangeeft maken ambulante begeleiders consequent plannen en rapporteren na ieder afspraak. Dit behoeft geen verdere actie.

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

Sherpa is trots op haar deskundige en trouwe begeleiders die steeds weer met plezier en betrokkenheid cliënten ondersteunen om zelf inhoud en vorm te geven aan een leuke en zinvolle dag.

Vanuit Sherpa denken we actief mee met gemeenten in de regio bij nieuwe ontwikkelingen. Met steeds het belang van inwoners met een (lichte) verstandelijke beperking voor ogen. Zodat zij, met de ondersteuning die hiervoor nodig is, optimaal mee kunnen doen in de samenleving.

Wij gaan aan de slag met

We zullen meer afstemming gaan zoeken met de wmo consulenten als het gaat over de verwachting die zij hebben ten aanzien van het delen van plannen en evaluaties.

Bij (een deel van) de dagbesteding verdient de dossiervorming en regelmatige rapportage extra aandacht. Dat pakken we op.

Dit gaan cliënten merken

In het contact met cliënten zal er niet veel veranderen. Mogelijk merken zij dat door verbeterde samenwerking met consulenten er minder onzekerheid is over bijvoorbeeld verlenging van indicaties.

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage. Per mail is de aanbieder op de hoogte gesteld van het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder krijgt de gelegenheid om hierop te reageren. Er zijn drie mogelijkheden: geen bezwaar, bezwaar of een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Akkoord.

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 4 november 2024.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 9 januari. Er is door de aanbieder verzocht om uitstel tot na 1 april. Na overleg is de oorspronkelijke planning blijven staan. De documenten zijn tijdig geleverd op 13 februari. Het bezoek op de kantoorlocatie in Huizen heeft plaatsgevonden op 19 februari 2024. Er is gesproken met de directeur Zorg & Ondersteuning en de coördinator Zorgbemiddeling. Ook is een gesprek gevoerd met twee medewerkers van zorgbemiddeling. Op 16 april zijn de personeelsdossiers ingezien samen met een personeelsadviseur. Zeven dagbestedingslocaties zijn bezocht in april en mei 2024. Zie overzicht bij locaties. Op de dagbestedingen zijn cliënten gesproken tijdens de rondleidingen. Op elke dagbesteding is een gesprek gevoerd met de manager. De beroepskrachten zijn deels apart gesproken en deels tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Op 22 en 23 april zijn in totaal vier beroepskrachten/ambulant begeleiders



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

geïnterviewd. Op 22 en 23 april zijn vier cliënten individuele begeleiding geïnterviewd. Van elke gemeente zijn een of meer Wmo-consulenten gesproken over de dagbesteding en over individuele begeleiding. Het herstelaanbod is gedaan op 23 juli. De deadline voor het leveren van de hersteldocumenten was 21 augustus. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. Na enkele reminders is een reactie ontvangen op 27 september met een toelichting hoe ze een protocol gaan wijzigen op uiterlijk 4 oktober. De concept rapportage is verstuurd op 7 oktober. De feitelijke onjuistheden zijn verwerkt. De aanbieder heeft een zienswijze aangeleverd. De aanbieder heeft de volgende onderdelen ingevuld: wij zijn trots op, gaan aan de slag met en dit gaan cliënten merken. De definitieve rapportage is verstuurd op 29 oktober 2024, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 4 november 2024 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Ondersteuningsplannen en rapportages (4x)
(kinder)mishandeling, seksueel misbruik en huiselijk geweld
Beleid personeel en organisatie
Centrale cliëntenraad
Contactgegevens begeleiders en cliënten
Ethiek Sherpa visienota
Functiebeschrijving begeleider B
Functiebeschrijving begeleider C, specialistisch ambulante zorg
Functiebeschrijving begeleider D
Gedragscode



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Gedragscode voor het gebruik van email, internet en social media
Input V3 klachtenregistratie
Klachtenregeling cliënten
Klachtenregeling medewerkers
Kwaliteitsrapport Sherpa 2022
Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 Landelijk kader binnen de Wlz, 2017
Loopbaanbeleid
Meldingen incidenten Sherpa
Ondersteuningsplan proces
Overzicht locaties dagbesteding Gooi en Vecht
Gevraagde documenten door Wmo-toezicht met wel of niet geleverd
Privacyreglement
Samenwerken met en rondom een cliënt
Van Ondersteuningsplan in Fierit naar Plan in ONS
Medewerkerstevredenheidsonderzoeken

Overige bronnen:

website
Informatie contractbeheer
Gesprek met de directeur Zorg & Ondersteuning en met de manager Zorgbemiddeling
Gesprek en inzage kwaliteitshandboek en dossier samen met 2 medewerkers Zorgbemiddeling
Gesprekken met in totaal 4 cliënten individuele begeleiding



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Afzonderlijke gesprekken op elke dagbestedingslocatie met minimaal drie cliënten
Interviews met 4 beroepskrachten/individueel begeleiders
Afzonderlijke gesprekken op elke dagbesteding met minimaal een beroepskracht/begeleider
Een gesprek met de manager van elke dagbesteding
consulenten van alle gemeenten minimaal een per gemeente
Gesprek en inzage personeelsdossier met HR-adviseur