



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Splendid Care **Rapportage Wmo-toezicht**

Kenmerk : DOC-24007857
Aanbieder : Splendid Care
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 18 oktober 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	19
7. Reactie en acties aanbieder	20
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 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 **hulp bij het huishouden en ambulante individuele begeleiding** bij Splendid Care. 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



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Naam organisatie	Splendid Care
Adres	Transistorstraat 18, 1322 CE Almere
Telefoonnummer	036-5368337
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@splendidcare.nl
Website organisatie	www.splendidcare.nl
KvK nummer	18112612
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO9001 – HKZ vervaldatum 16 juni 2025
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Hulp in het Huishouden Individuele Begeleiding, Persoonlijk Verzorging, Verpleging
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo / Wlz / Zvw
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	2016
Aantal medewerkers en fte	Totaal 60 medewerkers en 36,92 fte werkzaam in de hulp bij huishouden In regio Gooi en Vechtstreek 27 medewerkers en 12,39 fte
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	2023: Wmo Almere: 212 cliënten en Wmo Gooi: 171 cliënten 2024: Wmo Almere: 0 cliënten en Wmo Gooi: 143 cliënten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Transistorstraat 18 1322 CE Almere
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 Splendid Care

De aanbieder biedt hulp bij het huishouden en ambulante individuele begeleiding vanuit de Wmo in Gooi en Vechtstreek. Hulp bij het huishouden is het grootste onderdeel. Bij individuele begeleiding is de specialisatie mensen met dementie. De aanbieder biedt persoonlijke verzorging en verpleging vanuit de Wlz en Zvw in Gooi en Vechtstreek. Er zijn drie wijkteams voor wijkverpleging: Weesp Muiden Muiderberg, Hilversum en Wijdmeren en Gooise Meren. De aanbieder stuurt periodiek medische middelen naar Suriname en heeft twee keer een groepje verpleegkundigen uit Suriname in Nederland hun BIG laten halen. De aanbieder heeft een aantal jaren geleden cliënten en beroepskrachten overgenomen van een failliete zorgaanbieder. De aanbieder heeft een regionaal contract met Gooi en Vechtstreek. Tot 2024 had de aanbieder een contract met Almere.

Beschrijving locatie Almere

De aanbieder huurt een aantal kamers in een verzamelkantoor in Almere. De aanbieder is op zoek naar een kantoorlocatie in Gooi en Vechtstreek, omdat de binding met Almere verleden tijd is. De coördinator/planner voor de hulpen bij het huishouden en de meeste beroepskrachten zijn woonachtig in Gooi en Vechtstreek.

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	1.1.2



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen.</p> <p>Wmo 2015</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)• De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	1.2.2
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	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">• Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.• Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat. <p>Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (uitvoeringsbesluit 7.2). Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten artikel 3.4 Wmo2015</p> <ul style="list-style-type: none">• Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:<ol style="list-style-type: none">a. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;b. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.• lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.	<p>2.2.1 2.2.2</p> <p>2.2.3</p> <p></p> <p></p>
--	--	---



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Professionaliteit	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. Wmo 2015: <ul style="list-style-type: none">De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)	3.1.2
		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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1. Cliënt

1.1 Doelen en dossier

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	Bij hulp bij het huishouden is de indicatie van de gemeente summier. Bij de intake wordt in de meeste gevallen ingevuld op een formulier dat de hulp de zware huishoudelijke klussen doet. Bij begeleiding is de indicatie van de gemeente het uitgangspunt voor het zorgplan. Het zorgplan heeft een systematische opbouw. Gewerkt wordt met PES (probleem, etiologie (oorzaken), symptomen). Het werkt, al is de methode bedoeld voor de medische beroepen.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	<p>De coördinator/planner voor hulp bij het huishouden heeft onlangs een huishoudplan met werkzaamheden gemaakt, met wie de taak doet en de frequentie. De verrichte werkzaamheden kan de hulp per keer aankruisen. Ten tijde van het bezoek door toezicht (juni 2024) schreef de hulp in een map per keer de werkzaamheden op.</p> <p>De beroepskracht/begeleider rapporteert via STAR, zoals veel gebruikt wordt door verpleegkundigen. De methode is voor deze aanbieder passend bij de doelgroep en in de samenwerking met de casemanager dementie en de verzorgende/verpleegkundige, voor wie deze wijze van rapporteren gebruikelijk is. De doelen en de resultaten zijn herkenbaar in de rapportage. De teamcoach let op het rapporteren op doelen en op de voortgang.</p>	<div style="background-color: #00b050; width: 100%; height: 100%;"></div>

1.2 Rechten van de cliënt



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	Er is een algemene gedragscode. Voor individuele begeleiding is een folder beschikbaar. De cliënten zijn te spreken over de omgang met hen door vaste begeleider.	Green
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft geen medezeggenschapsregeling. De cliëntenraad bestaat uit een persoon. Er is geen alternatief om medezeggenschap van de cliënt te borgen. De aanbieder voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt via de PREM (is gericht op de medische wereld). De resultaten van hulp bij het huishouden en begeleiding kunnen er niet apart uitgehaald worden. Ook zijn niet alle vragen van toepassing op deze vormen van ondersteuning en ontbreken vragen die wel relevant zijn.	Red
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenprocedure en is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenorganisatie. De aanbieder analyseert de klachten jaarlijks.	Green
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. Deze staat ook op de website.	Green

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten van hulp bij het huishouden en begeleiding vertrouwen de beroepskracht. De ondersteuning die ze ontvangen sluit aan bij wat de cliënt nodig heeft en/of niet zelf meer kan.	Green
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De aanbieder heeft voor hulp bij het huishouden moeite om aan personeel te komen. Dit is een landelijk probleem. De contracten van hulpen bij het huishouden hebben een minimum en een maximum aantal uren, daarmee wordt vervanging in vakanties en tijdens ziekte opgelost.	Green



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De voornamelijk oudere cliënten kunnen meestal steeds minder en daardoor is stimuleren om te participeren niet aan de orde. Bij begeleiding is stimuleren om te participeren een doel, maar vanwege voortschrijdende dementie vaak niet haalbaar.	
-------	---	---	--

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 individuele begeleiding maken deel uit van de wijkteams verzorging en verpleging. De intakes voor begeleiding en voor hulp bij het huishouden worden door dit team gedaan. Er wordt integraal gekeken. Een verpleegkundige is de leidinggevende van de beroepskrachten/begeleiders. Een van de beroepskrachten/begeleiders is ook teamcoach. Hij is deskundig op het gebied van dementie. Hij stemt af met de beroepskrachten over de plannen en de rapportages. De hulpen bij het huishouden stellen vragen aan de coördinator/planner. Er is geen teamoverleg.	
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.	Bij de intake wordt gevraagd of de cliënt hulp krijgt van andere beroepskrachten. De beroepskrachten individuele begeleiding werken samen met de casemanagers dementie.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Bij de intake wordt gevraagd naar contactpersonen en anderen uit het informeel netwerk. Zij worden met toestemming van de cliënt geïnformeerd over en betrokken bij voor hen relevante zaken.	
-------	---	---	--

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	De beroepskracht of intaker inventariseert de veiligheidsrisico's van de cliënt niet standaard. De hulpen bij het huishouden signaleren veiligheidsrisico's en geven ze door aan de coördinator/planner of aan de wijkverpleging. De beroepskrachten/begeleiders signaleren veiligheidsrisico's en bespreken deze met de teamcoach of de leidinggevende. Ook wordt verkeerd medicatiegebruik gesignaleerd. Het protocol is gericht op de verpleegkundigen en verzorgenden. De verantwoordelijkheden van de hulpen bij het huishouden en de begeleiders zijn niet beschreven.	

2.2 Veiligheidsbeleid



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder zorgt dat de beroepskrachten onveilige situaties signaleren. De drempel om dat te melden bij de planner of de leidinggevende is laag. De aanbieder doet een arbo-check, voordat de hulp bij het huishouden start. De aanbieder weet dat hulpen bij het huishouden soms verder gaan dan toegestaan is, zoals 06 geven aan de cliënt, taken uitvoeren die niet bij Wmo horen en in privétijd de cliënt helpen. De aanbieder wijst de hulpen op de regel, maar controle erop is moeilijk. Over giften ontvangen en pincode kennen van de cliënt is de aanbieder heel duidelijk, dat mag absoluut niet.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft in het kwaliteitshandboek het landelijk protocol Meldcode voor verpleegkundigen en verzorgenden. Een specifiek protocol voor de eigen organisatie ontbreekt. De aanbieder heeft geen aandachtsfunctionaris. De beroepskrachten worden niet periodiek geschoold. De hulpen bij het huishouden hebben geen kennis over de Meldcode.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder is niet op de hoogte van de meldplicht bij Wmo-toezicht. MIC staat elk kwartaal bij de directie op de agenda. Bij hulp bij het huishouden komen meldingen niet voor.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Bij hulp bij het huishouden is een schoon en leefbaar huis het doel. Bij begeleiding wordt gesignaleerd als de woonomgeving niet veilig, schoon, leefbaar is. Soms maakt het deel uit van de doelen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De hulpen bij het huishouden zijn praktisch geschoold of geschoold in een ander vak. De diploma's van de begeleiders zijn allen mbo niveau 4 of hoger. Een beroepskracht heeft een mbo3, wat voldoende is voor begeleiding regulier.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao. De beroepskrachten hebben een contract voor bepaalde of onbepaalde tijd. Alle medewerkers krijgen een kerstpakket. De beroepskrachten/individuele begeleiders hebben de training reanimatie en een cursus afstand en nabijheid gedaan. Zie ook 1.4.1 Voor de hulpen bij het huishouden is geen deskundigheidsbevordering. De coördinator /planner onderhoudt contact met de hulpen. Voor vragen kunnen ze bij haar terecht. De aanbieder organiseert voor hen geen teamoverleggen of bijeenkomsten. De aanbieder heeft geen inwerkprogramma voor de hulpen. De hulpen voelen weinig binding met de organisatie en spreken de collega's nooit.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Tijdens het toezichtbezoek ontbraken twee verklaringen omtrent gedrag. Deze zijn later aangeleverd. Het proces klopte op papier.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en	De aanbieder zet geen vrijwilligers in en ook geen ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. De aanbieder heeft geen beleid opgesteld.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.		
--	---	--	--

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een HKZ keurmerk. De aanbieder gebruikt een digitaal registratiesysteem (ONSnedap) ONS. De aanbieder gebruikt de protocollen van Vilans. Deze zijn gericht op medische beroepen en niet op hulp bij het huishouden en individuele begeleiding. In het digitale kwaliteitshandboek met protocollen en beleid is geen onderscheid tussen individuele begeleiding, hulp bij het huishouden en verpleging en verzorging. De hulpen en begeleiders weten dat er een handboek is, maar weten niet waar ze het kunnen vinden.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	Zie ook 1.4.2 In Gooi en Vechtstreek is een systeem met kleurcodes om aan te geven of een aanbieder ruimte heeft voor nieuwe cliënten hulp bij het huishouden. De aanbieder is content met dit systeem. Soms gaat het mis en dan zoekt de planner een andere aanbieder die wel op groen staat.	



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

- De directeur en kwaliteitsmedewerker zijn transparant over onderdelen die ze zelf nog niet perfect vinden en staan open voor verbeterpunten.
- Binding van de beroepskrachten en de coördinator/planner met Gooi en Vechtstreek.
- Bij de intake wordt integraal gekeken naar de situatie van de cliënt.

Wat kan beter

- Zorgen voor meer betrokkenheid van de hulpen bij het huishouden met de organisatie (denk aan leerzame en gezellige teambijeenkomsten en attenties).
- Overweeg een kantoorlocatie in Gooi en Vechtstreek te betrekken, waar de beroepskrachten ook terecht kunnen.

Wat moet beter

- Procedure opstellen voor melden bij Wmo-toezicht van calamiteiten en geweldsincidenten.
- Stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opstellen met specifiek de afspraken binnen Splendid Care. Een aandachtsfunctionaris aanwijzen en een training laten volgen. De beroepskrachten (hulpen bij het huishouden en individuele begeleiders) periodiek een e-learning of andere training laten volgen.
- Medezeggenschapsregeling opstellen voor cliënten en aantonen



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

hoe dit in de praktijk gebracht gaat worden.

- De hulpen bij het huishouden doorlopend voorlichten over het nut van grenzen bewaken en hen daarin ondersteunen. (Bijvoorbeeld extra klussen doen voor de cliënt, 06 nummer geven).
- Apart kwaliteitshandboek met beleid en protocollen voor de beroepskrachten /begeleiders en deze onder de aandacht brengen en houden.
- Apart kwaliteitshandboek met beleid en protocollen voor de beroepskrachten / hulpen bij het huishouden en deze onder de aandacht brengen en houden.
- Jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek houden onder Wmo-clënten.
- Deskundigheidsbevordering organiseren voor hulpen bij het huishouden.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<ul style="list-style-type: none">• Uitbreiding van mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering voor begeleiders.• Lijst met werkzaamheden voor de hulpen bij het huishouden implementeren, zodat er minder geschreven hoeft te worden en meer aangekruist kan worden.• Inventarisatie van de (veiligheidsrisico's) van een cliënt.
--	--	--

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.

- Doorgaan met het systeem, waarin te zien is welke aanbieder ruimte heeft voor nieuwe cliënten en in welke gemeente.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

7. Reactie en acties aanbieder

Reactie op feitelijke onjuistheden

Toelichting:

De aanbieder kan op deze manier (binnen een bepaalde termijn, 4 weken in regio Gooi en Vechtstreek) aantoonbaar onjuiste informatie weerleggen, zodat de toezichthouder dit kan corrigeren. Bijvoorbeeld als er in het rapport staat dat de aanbieder geen calamiteitenprotocol heeft, terwijl dit wel het geval is. Als de reactie op feitelijke onjuistheden leidt tot een (inhoudelijke) aanpassing van de rapportage, de conclusies of aanbevelingen, wordt de herziene rapportage nogmaals naar de aanbieder gestuurd. Dit geeft de aanbieder de kans een zienswijze in te dienen op de juiste versie van de rapportage. Deze reactie op feitelijke onjuistheden wordt niet opgenomen in de definitieve rapportage.

Verwerkt.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting

Zienswijze op de inhoud van de rapportage. Hiermee krijgt de aanbieder de mogelijkheid zijn visie op de rapportage toe te lichten. Bijvoorbeeld als de feiten wel correct zijn, maar de aanbieder wil motiveren waarom de daaraan verbonden conclusies niet juist zijn. Of als de aanbieder van mening is dat een bepaald toetsingscriterium niet op van toepassing is.

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

Een aandacht functionaris is aangewezen. Er zijn ook trainingen geïdentificeerd die de aandacht functionaris zal volgen. De planning is dat dit in 2025 zal geschieden.

De Directie is onverkort bezig om leden te vinden voor de cliëntenraad. Er lopen momenteel gesprekken met een potentieel lid. Indien er overeenstemming wordt bereikt zal de CR uit 2 leden bestaan. De reden van het ontbreken van een volledige CR zijn uitgelegd tijdens het bezoek. Het Kwaliteitshandboek van Splendid Care zal worden uitgebreid met een apart hoofdstuk over de WMO. Hierin zullen de overige punten uit het rapport worden verwerkt (waar



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

mogelijk). Voor het trainen van de WMO medewerkers is er niet voldoende budget beschikbaar. Dit heeft de Directie ook gemeld aan de Inspecteur met het verzoek om Splendid Care te adviseren indien de WMO hier budget voor beschikbaar heeft.

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 zijn trots op onze WMO medewerkers die dag in dag uit zorgdragen voor onze cliënten. Niet alleen onze WMO medewerkers maar vooral onze medewerkers in de Wijkverpleging en de Individuele Begeleiding.

Wij gaan aan de slag met

Wij gaan aan de slag met ons kwaliteitshandboek waarin wij een apart hoofdstuk over de WMO zullen opnemen. Daarnaast zal de Directie de lopende zaken aanpakken zoals gemeld in de toelichting.

Dit gaan cliënten merken

De kwaliteit van de dienstverlening van Splendid Care was goed en zal onveranderd blijven. De zaken zoals deze zijn aangehaald in dit rapport zijn veelal non operationele zaken. Deze worden aangepakt waardoor Splendid Care ook deze non operationele zaken op orde zal hebben. De client zal dezelfde kwaliteit van de zorg en aandacht blijven krijgen als nu het geval is.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting

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

Geen bezwaar.

Reactie van de Wmo-toezichthouder op zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting

De reactie van de aanbieder op het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage heeft geleid tot de volgende actie van de wmo toezichthouder.

De aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 19 april 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 17 mei. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 3 juni. Er is gesproken met directeur en de kwaliteitsmedewerker. Er is een gesprek gevoerd met de coördinator/planner voor hulp bij het huishouden en er is gesproken met de teamcoach/beroepskracht individuele begeleiding. Drie cliënten zijn geïnterviewd op 4 juli en 17 september. Vier beroepskrachten zijn geïnterviewd op 3 juni, 9 juli en 11 juli. Informatie over aantal cliënten is opgevraagd bij de contractmanagers van Regio Gooi en Vechtstreek. Er zijn Wmo-consulenten gesproken van verschillende gemeenten. Het herstelaanbod is gedaan op 9 juli. De aanbieder heeft op 11 augustus, na een reminder, gereageerd op het herstelaanbod, met meteen een inhoudelijke reactie. Er is niet gereageerd op de mail van 16 september van de toezichthouder met nogmaals het verzoek om de ontbrekende verklaringen omtrent gedrag te leveren en aanvullende informatie op andere onderdelen. De toegezegde verklaringen omtrent gedrag zijn op 27 september nog niet binnen. Op 16 september is hiervoor door de toezichthouder uitstel verleend tot 23 september. De aanbieder heeft niet meer gereageerd, waarop de concept rapportage is verstuurd op 27 september. De aanbieder is in de gelegenheid gesteld om op de concept rapportage te reageren op uiterlijk 11 oktober. De toezichthouder heeft op 17 oktober nog geen reactie ontvangen. De toezichthouder heeft 18 oktober telefonisch contact opgenomen met de aanbieder, waarna de aanbieder dezelfde dag een reactie heeft gestuurd. De aanbieder heeft feitelijke onjuistheden gemeld. 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 18 oktober met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 22 oktober 2024 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Rapportages cliënten (4x)
Zorgplannen cliënten (4x)
Contactgegevens cliënten
Contactgegevens medewerkers
Functieomschrijving begeleider
Functieomschrijving hulp bij het huishouden
MIC-MIM-datalek incidenten melden
PREM wijkverpleging
Management summary report van de HKZ
Klachtenprocedure cliënten
Uitvoering primair proces
Stakeholdermanagement
Jaarplan interne trainingen
Privacy
Gedragscode
Medewerkers en VOG overzicht
Personeelsbeleid
Medicatiebeleid
Meldcode Huiselijk Geweld Kindermishandeling
Cliëntenmedezeggenschap
protocollenbeheer



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

Website
Gesprek met directeur en kwaliteitsmedewerker
Gesprek met coördinator/planner van de hulpen bij het huishouden
Gesprek met teamcoach/beroepskracht individuele begeleiding
Interviews met 2 hulpen bij het huishouden
Interviews met 2 beroepskrachten individuele begeleiding
Inzage in het registratiesysteem
Inzage in personeelsdossiers
Gesprekken met Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie over aantal cliënten van de afdeling Inkoop en Contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek
Inspectierapport over Splendid Care wijkteams Hilversum en Naarden-Bussum Splendid Care 16-1-1-2024 Splendid Care B.V. Almere, wijkteams Hilversum en Naarden-Bussum oktober 2023 (1).pdf