



Regio
Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Docura

Rapportage Wmo-Toezicht

Kenmerk : DOC-24008300
Aanbieder : Docura Thuiszorg
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 18 november 2024



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	5
4. Bevindingen en beoordelingen	8
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	14
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	15
7. Reactie en acties aanbieder	15
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	17



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** bij **Docura Thuiszorg**. Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen een onderzoek naar de kwaliteit dat eenmaal in de vier jaar bij elke zorgaanbieder uitgevoerd wordt.

Het doel van dit rapport is:

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

Opzet onderzoek

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	Docura Thuiszorg
Adres	De Wel 32-A Hoevelaken
Telefoonnummer	085 – 303 46 70
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@docura.nl
Website organisatie	www.docura.nl
KvK nummer	65431057
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001/ 08-06-2027; onderzoek gedaan in 2024
Soort voorziening (Ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Hulp bij het Huishouden
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo



Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZiN
Ingangsdatum contract	01-01-2017
Aantal medewerkers en fte	599 medewerkers, 200 FTE totaal 74 medewerkers, 25 FTE voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	348 regio Gooi en Vechtstreek en 4344 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	De Wel 32-A in Hoevelaken
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.

Beschrijving Docura

Docura is een organisatie voor hulp bij het huishouden. Docura heeft als motto 'Van zorgen voor naar zorgen dat'. De organisatie wil niet bureaucratisch zijn en vindt een persoonlijke benadering belangrijk. Waar mogelijk stimuleren ze cliënten om zelf mee te werken. De aanbieder heeft voor hulp bij het huishouden een contract met Regio Gooi en Vechtstreek, regio Utrecht en regio Noordwest Veluwe.

Beschrijving locatie

De aanbieder heeft een kantoorlocatie in Hoevelaken. De coördinator voor Gooi en Vechtstreek werkt wisselend vanuit Huizen (woonplaats) en Hoevelaken.

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	



	<p>laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen.</p> <p>Wmo 2015</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (Art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)• De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (Art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (Art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
Veiligheid	<p>De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.</p> <p>Wmo 2015: Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is veilig. (Art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo2015) <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none">• Artikel 3.3 Wmo2015	



	<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>Professionaliteit</p>	<p>De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert bij de uitvoering hiervan.</p> <p>Wmo 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (Art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo) 	<p>3.1.3</p>



4. Bevindingen en beoordelingen

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

	geheel
	deels
	niet

1. Cliënt

1.1 Doelen en dossier

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	De cliënt bepaalt samen met de Wmo-consulent de doelen. De consulent informeert dan via DLP de zorgcoördinator. Soms ontbreken de contactgegevens van de Wmo -consulent. Dan zoekt de zorgcoördinator deze op. In samenspraak met de zorgcoördinator wordt vervolgens het plan opgemaakt, waarin de doelen en de behoefte van de cliënt worden gespecificeerd. De cliënt ondertekent het plan. Dit is terug te vinden in de persoonlijke map. De werkzaamheden worden ook weergegeven in het planningsoverzicht dat de beroepskrachten gebruiken voor registratie van werktijden en bijzondere werkzaamheden.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Beroepskrachten werken conform het plan. De beroepskracht noteert afwijkende werkzaamheden en signalen in de aftekenlijst en planningsoverzicht. De cliënt heeft een papieren dossier waarin de gewerkte uren, reguliere taken en bijzonderheden worden genoteerd en geaccordeerd. Periodiek wordt het plan met de cliënt geëvalueerd. Dit wordt gedaan door de zorgcoördinator. Bij veranderde situatie overlegt de zorgcoördinator met de Wmo-consulent. De zorgcoördinator geeft aan dat de consulent slecht bereikbaar is. Cliënt begrijpt gemeentelijke brief om indicatieverlenging niet.	



1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De organisatie beschikt over een gedragscode die bekend is bij de medewerkers. De aanbieder traint alle nieuwe beroepskrachten fysiek en online in bejegening van cliënten. Cliënten worden via de website geïnformeerd over de dienstverlening, uitgangspunten en visie hierop. De beroepskrachten en cliënten zijn op de hoogte van de regel om geen privételefoonnummer van beroepskracht uit te wisselen maar bij langer lopende trajecten whatsappen cliënt en beroepskracht toch regelmatig met elkaar omdat dit sneller werkt bij verzetten afspraken.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Er is een cliëntenraad. Cliënten worden gevraagd hier zitting in te nemen. Helaas zijn er geen cliënten die in de cliëntenraad willen plaatsnemen. Er is ook een jaarlijks tevredenheidsinterview waarin gevraagd wordt naar algemene verbeteringen in de dienstverlening. Cliënten worden op de hoogte gehouden van organisatieontwikkelingen tijdens het jaarlijkse evaluatiegesprek.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft de klachtenregeling op de website staan. De aanbieder is aangesloten bij de externe klachtencommissie van een branchevereniging; De Geschillencommissie Zorg. De aanbieder informeert de cliënten over de werkwijze bij klachten tijdens het intakegesprek en via informatie in de map. Klachten worden allereerst gedeeld met de zorgcoördinator. Is een vervolg gewenst dan neemt de interne klachtenmanager de klacht over. Daarna bestaat de mogelijkheid om de klachtencommissie van de brancheorganisatie in te schakelen. Cliënten worden mondeling op de hoogte gesteld van deze werkwijze, kunnen deze teruglezen op de website en kennen de procedure. De afgelopen drie jaren waren er geen klachten.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. De coördinator is de verbindende contactpersoon tussen beroepskracht en cliënt en het netwerk. Hij weegt af welke informatie uitgewisseld wordt tussen beroepskracht en netwerk van cliënt en altijd pas na akkoord van cliënt. Beroepskrachten vinden de informatie, die ze van de zorgcoördinator ontvangen, over cliënten soms te summier.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk



	Norm	Toelichting	Oordeel
1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De beroepskracht werkt volgens plan. Bijzonder is dat bij deze aanbieder de beroepskracht de cliënt expliciet uitdaagt om zelf mee te werken voor zover dit mogelijk is. De cliënten waarderen deze werkwijze.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Bij uitval door vakantie of ziekte van de beroepskracht wordt er vervanging aangeboden. De cliënt heeft zelf de regie of de cliënt vervanging wenst. De zorgcoördinator belt de cliënt na of de vervanging naar wens is. Incidenteel regelt de beroepskracht zelf afspraken met (het netwerk van) de cliënt bij kortdurende vakanties of ziekte.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	Bij de intake wordt het sociaal netwerk uitgevraagd. Daarnaast wordt gekeken welke taken de cliënt (nog) zelf kan of onder begeleiding of na uitleg zelf kan uitvoeren. Wanneer er geen verbetering mogelijk is, wordt gekeken hoe "meewerken" kan bijdragen aan het stabiliseren van de situatie. Cliënten geven aan dit prettig te vinden.	

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	Interne afstemming: De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	De beroepskrachten werken solistisch. Bij signalen of vragen nemen zij contact op met de regionale zorgcoördinator.	
1.4.2	Externe afstemming met het formele netwerk: De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Externe afstemming gebeurt door de zorgcoördinator. Afspraken worden vervolgens doorgesproken met de beroepskrachten. De zorgcoördinator registreert de samenwerkingspartners bij het intakegesprek en stemt inhoudelijk af met hen waar nodig en na akkoord van de cliënt.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt	Het informele netwerk wordt in kaart gebracht bij de intake. Dan bekijkt de zorgcoördinator hoe het netwerk en de cliënt zelf betrokken worden bij de ondersteuning van de cliënt. De aanbieder geeft actief invulling aan missie om "zorgen voor" aan te passen naar "zorgen dat".	



	wordt betrokken, ondersteund en actief benut.		
--	---	--	--

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 zorgcoördinator noteert bij de intake veiligheidsrisico's die de cliënt of naaste noemen en de informatie van de gemeente. Bijzonderheden worden in het digitale dossier opgeslagen. De zorgcoördinator brengt de beroepskracht op de hoogte van de risico's. De risico's worden in de map genoteerd. Bij acute veiligheidsrisico's informeert de beroepskracht de zorgcoördinator en past zij in samenspraak met de cliënt de taken aan. De nieuwe risico's worden in de map bij de cliënt, het planningsoverzicht en in het dossier genoteerd.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid.	ARBO-richtlijnen is een onderdeel van de opleiding bij inwerken, werkbesprekingen, het functioneringsgesprek en de jaarlijkse themabijeenkomsten. Ook worden veiligheidsthema's regelmatig herhaald in e-learning, de interne website en nieuwsbrief. De beroepskrachten weten de protocollen te vinden en bekijken deze gemiddeld vier keer per jaar, naar aanleiding van interne scholing (die vaak online gegeven wordt) en nieuwsbrief.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De organisatie beschikt over een Meldcode die specifiek is voor deze ondersteuningsvorm. De aanbieder beschikt tevens over een aandachtsfunctionaris. De Meldcode maakt onderdeel uit van de Inwerktraining. Deze module is ook voor medewerkers die al langer werken, opnieuw te volgen. Bij aanpassing van de Meldcode worden alle medewerkers hiervan op de hoogte gesteld. Er verschijnt vier à vijf keer per jaar een nieuwsbrief waarin veiligheidsthema's uitgewerkt worden en e-learning voorhanden zijn.	



		In de praktijk bellen de beroepskrachten direct met de zorgcoördinator bij een signaal.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft een procedure voor het melden van calamiteiten en incidenten bij de Wmo-toezichthouder. Minder ernstige gebeurtenissen, genaamd 'registraties en meldingen', registreert de aanbieder in een digitaal systeem. De directie analyseert deze, past zo nodig processen aan en zorgt dat beroepskrachten leren van de gebeurtenissen. Voorbeelden zijn: alcohol op de agenda van een bijeenkomst, aandacht in de nieuwsbrief voor valpreventie, instructiefilm over dichte-deuren-beleid. De cyclus bij incidenten van registreren, analyseren en leren van, is hiermee in de organisatie geborgd.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De aanbieder heeft de opdracht om te zorgen voor een leefbare en schone woonomgeving voor de cliënt. Wanneer er sprake is van onveiligheid of sterk vervuilde omgeving, gaat de beroepskracht eerst met de cliënt in gesprek om de situatie te verbeteren. Is een gesprek niet voldoende om de situatie te verbeteren dan informeert de beroepskracht de regiocoördinator. Deze gaat dan met de cliënt in gesprek en informeert zo nodig familie of/en de Wmo-consulent.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten weten welke taken van hen verwacht worden vanuit het plan dat de zorgcoördinator en cliënt hebben opgesteld. Vakantiekrachten zijn minder gekwalificeerd. Cliënten worden hier vooraf over geïnformeerd en na afloop gebeld door de zorgcoördinator.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De organisatie is aangesloten bij de CAO VVT. Medewerkers hebben toegang tot de onlinetrainingen en een intranet. Er is geen bedrijfstelefoon of laptop beschikbaar voor de beroepskrachten. De aanbieder zorgt voor deskundigheidsbevordering.	



		Alle nieuwe beroepskrachten volgen een inwerkprogramma. Waar nodig lopen zij een tot vijf keer mee met een ervaren kracht. Er wordt doorlopend gewerkt aan vakbekwaam werken via de onlinetrainingen en nieuwsbrieven. Beroepskrachten die langer in dienst zijn, hebben nascholing. Er is jaarlijks een scholingsbijeenkomst in werktijd. De afgelopen twee jaar heeft deze niet plaatsgevonden. Er zijn online trainingen beschikbaar; deze zijn goed bekend bij de beroepskrachten.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Iedere medewerker beschikt over een VOG. VOG's zijn aanwezig voordat de beroepskracht met het werk start. (Aanpassing na onderzoek GGDrU). Een keer is gestart voordat de VOG afgegeven was. Dit vanwege nood aan hulpen. Er was wel voor de startdatum een VOG aangevraagd.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft geen stagiaires. Opleidingen vragen aan stagebedrijven dat studenten zich kunnen bekwamen in bepaalde verzorgende of semi-medische vaardigheden. Binnen Docura is hier geen gelegenheid voor.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft kwaliteitsbeleid. Er is sprake van een continu clienttevredenheidsonderzoek. Er is jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Er zijn jaarlijks van alle cliënten evaluaties beschikbaar. Rapportages hiervan dienen als verbeteropdrachten van de organisatie. Het werk is per regio georganiseerd. Zo heeft regio Gooi en Vechtstreek twee eigen zorgcoördinatoren woonachtig in de regio en werkt de aanbieder met lokale beroepskrachten. Beroepskrachten worden uitgedaagd om met verbeterplannen te komen voor de organisatie.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De beroepskrachten zien elkaar tenminste een keer per jaar tijdens de kerstviering. Deze wordt goed bezocht (70-80 % aanwezigheid). Er bestaan plannen voor een tweede bijeenkomst. Deze is facultatief en zal gaan over thema ter bevordering van de deskundigheid. Nieuwe beroepskrachten zijn, waar nodig, gekoppeld aan een ervaren kracht. Beroepskrachten geven aan elkaar vaker te willen ontmoeten.	



		Operationeel heeft de zorgcoördinator regelmatig contact met zorgverleners van zorgorganisaties of begeleiding of huisarts. Daarnaast is er contact tussen zorgcoördinatoren en persoonlijk begeleiders van andere organisaties.	
--	--	--	--

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 regionale zorgcoördinator van de beroepskrachten onderhoudt contact met de cliënten en beroepskrachten.
- Beroepskrachten worden online en in praktijk ingewerkt.
- Er is aandacht voor deskundigheidsbevordering.
- Protocollen zijn concreet en goed bekend bij de beroepskrachten.

Wat kan beter

- Beroepskrachten meer betrekken bij informatie-uitwisseling tussen het eigen netwerk van de cliënt en de zorgcoördinator.
- Meer fysieke bijeenkomsten organiseren om de saamhorigheid te bevorderen en voor deskundigheidsbevordering.
- Zorgen dat hulpen niet over grenzen heen gaan (bijvoorbeeld 06 nummer delen) en met hen in gesprek gaan over de risico's.

Wat moet beter

- Alle beroepskrachten, ook vakantie- en uitzendkrachten, mogen pas starten als de VOG afgegeven is en in orde is bevonden.



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.

- Waarderen en gebruik maken van de signalen die de beroepskrachten doorgeven over oudere en kwetsbare inwoners.
- Zorgaanbieders voorzien van het emailadres of telefoonnummer van de Wmo-consulent.
- Een korte verlengingsbrief aan cliënten opstellen in duidelijke taal.

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.

Verder geen toelichting. Wij herkennen ons in het rapport.



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 het rapport, de kwaliteit richting de cliënt en de borging van de zorg voor de client.

Wij gaan aan de slag met

- Een nog betere onboarding van de vakantiekrachten.
- Het versterken van de communicatie richting medewerkers over bijvoorbeeld het delen van 06 nummers.

Dit gaan cliënten merken

Dat ook tijdens de vakanties de cliënten kunnen rekenen op deskundige collega's.

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.



Openbaarmaking van de rapportage op de website van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces:

Het toezicht is aangekondigd op 22 juli 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 24 juli. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 2 september. Er is gesproken met de directeur. Inzage systeem? Later, op 2 oktober is gesproken met de regio-coördinator van regio Gooi en Vechtstreek. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 26 en 27 augustus. Vier beroepskrachten zijn geïnterviewd op 3 september. Wmo-consulenten zijn schriftelijk bevraagd in september 2024. Het herstelaanbod is gedaan op 21 oktober. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en de hersteldocumenten voor de deadline aangeleverd. De concept rapportage is verstuurd op 29 oktober 2024. De tweede conceptrapportage is verstuurd op 5 november 2024. 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 aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen actieve openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 18 november 2024 verstuurd aan de aanbieder. De rapportage is 21 november op de website (wmotoezichtgv.nl) geplaatst van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Geleverde documenten:
Ingevulde zelfscan
Bedrijfscontext
Definitieve rapportage Docura GGDrU 2023
Functieomschrijving huishoudelijke hulp
Medewerkers tevredenheidsonderzoek
Klachtenregeling
Leerdoelen opleiding
Procedure datalek
Overzicht medewerkers Gooi
Wet Meldcode
Protocol calamiteiten en incidenten



Document bedrijfsreglement	
Dossier Client 3426	
Dossier Client 3808	
Dossier Client 5512	
Dossier Client 7755	
Protocollen via link in document bedrijfsreglement	
Bedrijfsreglement	
ARBO check	
Hitteprotocol	
Protocol calamiteiten, incidenten en agressie	
Protocol dichte deur	
Protocol kindermishandeling en huiselijk geweld	
Protocol infectieziekten	
Protocol "werken met chemo"	
Verzuimprotocol	
Schadeformulier	
Klachtenregeling	
Instructie dragen van een mondkap	
Op locatie ingezien:	
Dossier Client 3918	ingezien 2 september 2024
Dossier Client 7534	ingezien 2 september 2024
Dossier Client 8844	ingezien 2 september 2024
Cliënttevredenheidsonderzoek	ingezien 2 september 2024
Incidenten en calamiteiten regeling en beleid	ingezien 2 september 2024
Inzage 4 personeelsdossiers	ingezien 2 september 2024
Inzage klachten, incidenten rapportage	ingezien 2 september 2024
Inzage klachten rapportage	ingezien 2 september 2024
Inzage kwaliteitshandboek	ingezien 2 september 2024
Inzage intranet en online leeromgeving	ingezien 2 september 2024



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

Website www.docura.nl	23 augustus 2024
3 clientgesprekken	27 en 28 augustus 2024
4 gesprekken beroepskrachten	9 en 10 september 2024
KVK-controle	23 augustus 2024
Gesprek met directeur	2 september 2024
Gesprekken met beroepskrachten	3 en 10 september 2024
Gesprekken met cliënten	27 augustus 2024
Gesprek met regiocoördinator	2 oktober 2024
Informatie van Inkoop en Contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek	
Schriftelijke uitvraag bij Wmo-consulenten, gemeenten regio Gooi en Vechtstreek	