



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Ruth HELPT **Rapportage Wmo toezicht**

Kenmerk : DOC-25009354
Aanbieder : Ruth HELPT
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 24 januari 2025



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	6
4. Bevindingen en beoordelingen	9
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	17
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
7. Reactie en acties aanbieder	18
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	21



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1. Inleiding

Inleiding

Aanbieders van een Wmo-voorziening zetten zich dagelijks in voor het leveren van kwalitatief goede en veilige ondersteuning aan inwoners in regio Gooi en Vechtstreek. De gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de Wmo-voorzieningen en het toezicht hierop.

Regio Gooi en Vechtstreek is door de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren aangewezen als toezichthouder. Dit betekent dat zij samen met aanbieders verantwoordelijk is voor de kwaliteit van voorzieningen. De toezichthouder doet kwalitatief onderzoek bij gecontracteerde aanbieders, pgb-aanbieders, aanbieders met lokale maatwerkovereenkomsten, door de gemeente uitgevoerde Wmo-voorzieningen en door de gemeente gesubsidieerde aanbieders voor Wmo-ondersteuning. Daarnaast beoordeelt de toezichthouder de meldingen van geweldsincidenten en calamiteiten en beslist of nader onderzoek nodig is en wie dat uitvoert.

Aanleiding

Dit rapport is opgesteld op basis van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening **individuele begeleiding** bij **Ruth HELPT**. 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	Ruth HELPT
Adres	Huizen, kantoor op woonadres



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	06-4661 2046
Rechtsvorm	Zelfstandige
E-mail organisatie	ruth@ruthhelpt.nl
Website organisatie	www.ruthhelpt.nl
KvK nummer	60283807
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	Kiwa ZZP'er Zorg 01-03-2025
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, pgb, particulier
Ingangsdatum contract	contract 01-01-2017
Aantal medewerkers en fte	Twee medewerkers in totaal. 0,75 fte (eigenaar/beroepskracht) en 0,2 (onderaannemer/beroepskracht) voor regio Gooi en Vechtstreek en 0 fte daarbuiten.
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	5 Wmo-cliënten en 1 pgb cliënt in regio Gooi en Vechtstreek en 0 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Kantoor aan huis
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	Ja van 1 zorgaanbieder



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Beschrijving Ruth HELPT

De aanbieder is een professional organizer. De aanbieder biedt cliënten hulp bij het aanleren van vaardigheden, die nodig zijn voor het organiseren en georganiseerd houden van het huis(houden) en/of administratie en het aanbrengen van structuur in de dag en de week. De aanbieder ondersteunt bij o.a. keuzes leren maken, systemen van ordenen, signalen herkennen als de woning of administratie achterstallig dreigt te worden en systeem aanleren om overzicht te hebben over de week en dag. De aanbieder doet dit door praktische ondersteuning te bieden bij het organiseren van bijvoorbeeld een kledingkast, administratie of de keuken, zodat de cliënten al doende leren. Een zekere mate van leerbaarheid om vaardigheden aan te leren, is een criterium. Inwoners met ernstige verslaving op het gebied van drugs of alcohol behoren daarom meestal niet tot de doelgroep. De aanbieder is een zelfstandige zonder personeel. Sinds medio 2024 is een andere professional organizer in onderaannemerschap. De aanbieder heeft een contract met Regio Gooi en Vechtstreek en heeft enkele particuliere cliënten.

Beschrijving kantoorlocatie

Ruth HELPT werkt bij de cliënten thuis en heeft een kantoor aan huis, waar ze geen cliënten ontvangt.

3. Conclusie

De toezichthouder heeft na onderzoek geconstateerd dat de voorziening **deels** voldoet aan de eisen die de Wmo en de gemeenten stellen op het gebied van de kwaliteit van voorzieningen.

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen.</p> <p>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:</p> <p>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	



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.	2.2.1
--	--	-------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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)	3.1.2
--------------------------	--	-------

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 heeft een indicatie voor individuele begeleiding specifiek voor het orde scheppen in het huis(houden) en/of de administratie met als doel om het daarna zelf te onderhouden. Het aanleren van vaardigheden is de insteek. De cliënt bepaalt in overleg met de beroepskracht waarmee gestart wordt. Het doel op korte termijn geeft de cliënt aan zoals, met een rollator door het huis lopen of mensen uitnodigen voor de verjaardag. Dit werkt motiverend.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder heeft een digitaal cliëntvolgsysteem. De beroepskracht doet een intake. De aanbieder gebruikt een formulier en neemt dit sinds het toezicht op in het dossier. Voorheen waren het aantekeningen voor de beroepskracht zelf, die niet in het dossier werden opgenomen. De beroepskracht maakt na zes weken een plan, rapporteert per keer, evalueert en brengt de resultaten in kaart. De eindevaluatie is face-to-face waarin de beroepskracht en de cliënt samen de doelen doorlopen. Ook ontvangt de cliënt een vragenlijst, waarin o.a. naar de tevredenheid wordt gevraagd. Hoort ook bij 1.2.2. Bij het gesprek met de Wmo-consulent over een herindicatie, is soms een discussiepunt of de inzet van het begeleidingsteam van de gemeente, het buurtteam of een vrijwilliger mogelijk is. Ook kan inhuren van de ondersteuning door de cliënt een optie zijn, die besproken wordt.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder heeft een gedragscode. Hierin staan integriteit en veiligheid van de cliënt expliciet benoemd en geconcretiseerd. De beroepskracht heeft een professionele, systematische aanpak. In principe werkt de beroepskracht bij ieder cliënt op dezelfde manier. De beroepskracht past de werkwijze aan als de persoonlijkheid of de problematiek van de cliënt dat vraagt. De beroepskracht is zich ervan bewust dat ze werkt in de privésfeer van de cliënt. Ze toont respect voor de privacy van de cliënt door keuzes wat betreft bewaren of afstand doen van spullen bij de cliënt te laten.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft geen medezeggenschapsregeling. Voor een cliëntenraad is de aanbieder te klein. De aanbieder is tevens de beroepskracht, waardoor de lijn kort is en ontwikkelingen binnen de organisatie met elke cliënt gedeeld worden. Zie ook 1.1.2	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Deze staat op de website. De aanbieder is aangesloten bij een externe klachtenafhandeling. De cliënten voelen zich vrij om hun mening te geven over de begeleiding.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement en deze staat op de website. Op de website staan ook ervaringen van particuliere cliënten met naam en foto. De cliënten hebben toestemming gegeven. De enige ervaring van een wmo-client is anoniem.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten waarderen dat de beroepskracht luistert, niet oordeelt en respect toont voor manier, tempo en prioriteiten van de cliënten. De insteek is praktisch, daardoor zien de cliënten de beroepskracht niet als bedreiging en is het vertrouwen snel gewonnen. De meeste Wmo-consulenten weten wanneer deze aanbieder geschikt is. Niet voor eenmalig opruimen en schoonmaken van een woning. Wel voor het aanleren van vaardigheden aan de cliënt om op termijn zelf of grotendeels zelf het huis(houden) of de administratie op orde te houden.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De beroepskracht is betrouwbaar en de continuïteit van de zorg is geborgd. Soms wordt het tempo of aantal uren aangepast, omdat het voor de cliënt te snel gaat of juist te langzaam. Bij afwezigheid is vervanging geregeld met een lid van de intervisiegroep. Sinds kort ook met de beroepskracht in onderaannemerschap.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De beroepskracht leert vaardigheden die nodig zijn om het huis leefbaar te houden voor de cliënt. De belangrijkste zijn: keuzes maken en afgesproken acties doen. En verder taken afmaken en alle acties in stapjes verdelen. Dit bevordert de zelfredzaamheid. Door het ook daadwerkelijk helpen bij het ordenen en/of opruimen, durft de cliënt meer te participeren in de samenleving, zoals mensen uitnodigen thuis.	



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 organisatie bestaat uit één beroepskracht en één onderaannemer. Zij stemmen onderling af. De onderaannemer is vrij in de aanpak. Wat betreft dossiervorming is het systeem van de eigenaar van de aanbieder leidend.	
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 beroepskracht is op de hoogte van andere vormen van hulp. Afstemming is er alleen als het nodig is en de cliënt dat wil. Bij elke cliënt is afstemming met de Wmo-consulent.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De beroepskracht betreft het informele netwerk als de cliënt dat wil.	

2. Veiligheid



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 inventariseert de veiligheidsrisico's van een cliënt systematisch. De beroepskracht weet wat speelt bij een cliënt. De huidige doelgroep vertoont geen agressief of onvoorspelbaar gedrag.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder signaleert per cliënt als er veiligheidsrisico's zijn en bespreekt deze. De beroepskracht(en) hebben geen maatregelen genomen om de eigen veiligheid te borgen bij agressie of ander ongewenst gedrag. Er wordt standaard gewerkt met handschoenen. De agenda's worden niet gedeeld en er is geen meldplicht en afmeldplicht bij aankomst en vertrek.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een beknopte Meldcode voor de eigen organisatie. De aanbieder is in het verleden geschoold. De aanbieder bezocht enige tijd de regionale bijeenkomsten voor aandachtsfunctionarissen. De onderaannemer/beroepskracht kent de Meldcode niet,	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder is tijdens het toezicht op de hoogste gesteld van de plicht om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij Wmo-toezicht. De procedure is opgenomen in het kwaliteitshandboek. De aanbieder heeft een formulier voor het melden van incidenten. Tot nu toe zijn er geen incidenten voorgevallen.	



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.	Het doel van de indicatie is aanleren van vaardigheden, die nodig zijn voor het organiseren en georganiseerd houden van het huis(houden) en/of administratie. En tijdens de indicatie een (deels)opgeruimd en leefbaar huis te realiseren. Bij signalen dat er meer of iets anders nodig is, neemt de aanbieder contact op met de Wmo-consulent.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskracht heeft een mbo4 zorggerelateerd diploma en de onderaannemer een hbo zorggerelateerd diploma. De beroepskrachten hebben ook een post hbo professional organizer gevolgd. De beroepskrachten werken gestructureerd, volgens vaste werkwijzen. Ze gebruiken delen van verschillende methodes zoals Getting Things Done en de To-Do-methode. De aanbieder verdiept zich per cliënt in de problematiek door te luisteren en door erover te lezen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder en de onderaannemer nemen deel aan intervisie, elke ongeveer zeven weken, met collega professioneel organizers. De beroepskracht/eigenaar doet periodiek een onlinetraining. De aanbieder heeft geen scholingsplan. De aanbieder is geen lid van de landelijke beroepsvereniging.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten beschikken over een VOG.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder maakt geen gebruik van vrijwilligers, stagiaires en 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 kwaliteitshandboek en reviseert deze geregeld. De aanbieder schrijft een jaarverslag, waarin ze ook reflecteert.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder werkt samen met collega professional organizers en met de onderaannemer/ beroepskracht. De aanbieder kent de sociale kaart van regio Gooi en Vechtstreek en wijst de cliënt op mogelijkheden.	



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

- Aanleren bij cliënten van vaardigheden om huis(houden) en administratie op orde te houden.
- De duidelijke en systematisch aanpak.
- De respectvolle bejegening van de cliënt.

Wat kan beter

- Overweeg lidmaatschap van de landelijk vereniging voor professional organizers o.a. voor deskundigheidsbevordering.
- Beschrijf de gebruikte werkwijze en/of maak inzichtelijk welke (delen van) methodes gebruikt worden.
- Het gebruik van echte namen en foto's van cliënten op de website wordt door Wmo-toezicht afgeraden.

Wat moet beter

- Doe aantoonbaar en planmatig aan deskundigheidsbevordering voor alle beroepskrachten.
- Maak beleid en een protocol om de veiligheid van de beroepskrachten tijdens het bezoeken van cliënten thuis te borgen.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

- Zet deze aanbieder in voor het aanleren van vaardigheden om het huis(houden) en/of administratie op orde te krijgen en te houden bij cliënten met achterliggende problematiek. Voor een snelle actie om het huis op te ruimen en schoon te maken, zijn andere aanbieders geschikter.
- Zorg voor een doorlopende lijn naar buurtteam, begeleidingsteam vanuit de gemeente, vrijwilliger of bekostiging van professionele ondersteuning door de inwoner zelf.
- Geef een bij de cliënt passend aantal uren ondersteuning af. Voor sommige inwoners is weinig uren voor een langer periode effectiever dan een korte periode met veel uren.

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.

Feitelijke onjuistheden zijn verwerkt.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Hartelijk dank voor het rapport en het prettige gesprek. Het rapport zoomt in op een paar aspecten van de kwaliteit van Ruth HELPT. Wat mij betreft laat kwaliteit zich niet alleen meten in hoe je zaken beschreven hebt, maar ook in hoeverre bijvoorbeeld gestelde doelen (met cliënten) behaald worden. Dat wordt niet zo uitgebreid onderzocht en belicht in dit rapport, terwijl dat toch een belangrijk aspect van kwaliteit is. En vooral ook het oorspronkelijk doel dient van het aanbieden van deze ondersteuning binnen de wmo: zichtbaar resultaat. Wel prettig om de ontdekken dat inmiddels ook de wmo-consulenten betrokken worden bij het onderzoek.

Als het merendeel gaat over hoe en of je zaken op papier hebt, zou je in de veronderstelling kunnen komen, dat als je iets op papier goed hebt geregeld, het in de praktijk ook zo werkt. Ik denk daar anders over. Daarom ben ik extra alert op zaken die een wassen neus zouden kunnen zijn. Een lidmaatschap van vereniging zegt nog niets over hoe je betrokkenheid bij zo'n vereniging is. Contact met andere Professional Organizers (PO-ers) en het volgen van zinvolle bijeenkomsten of trainingen kunnen wat mij betreft ook buiten een vereniging. En ik ben nog steeds van mening dat het jammer is dat er niet meer PO-ers ingezet kunnen worden in deze tak van ondersteuning binnen de wmo.

Toch neemt dat niet weg dat wij de uitdaging om zaken te beschrijven die in de praktijk goed gaan (zoals onze aanpak en meerwaarde) graag aangaan.

De laatste opmerking bij 'wat beter kan', lijkt mij buiten de te toetsen kaders te vallen. Hoewel de consulenten het vaak moeten doen met de informatie op de website, is deze gericht aan een specifieke doelgroep. Hoe wij ons presenteren aan mensen die onze ondersteuning mogelijk nodig hebben, ben ik niet eerder als aandachtspunt binnen het contract tegengekomen. Met dit advies wordt een indruk gewekt, die niet past bij hoe we bij Ruth HELPT met mensen omgaan. Alles wat gepubliceerd wordt, is in overleg en met toestemming van de mensen zelf.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Acties zorgaanbieder

Toelichting

De aanbieder krijgt de gelegenheid om te laten weten op welke punten uit de rapportage hij trots is, waarmee hij aan de slag gaat en wat cliënten gaan merken van de veranderingen die hij gaat doorvoeren naar aanleiding van de rapportage van Wmo-toezicht.

Wij zijn trots op

De positieve leerervaringen en doelen die cliënten behalen door de begeleiding van Ruth HELPT.

Wij gaan aan de slag met

Het op papier zetten van scholingsplannen. (Bijscholing deden we toe nu toe spontaan en soms ingaande op het aanbod, niet volgens een document.)

Het opstellen van een document waarin staat wat onze werkwijze kenmerkt en onze meerwaarde is.

Het opstellen van een protocol voor veiligheid tijdens ons bezoek aan een cliënt.

Dit gaan cliënten merken

Vrij weinig. De punten waar we aan gaan werken, zijn vooral 'op papier vastleggen'.

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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, daarom is openbaar gemaakt op 27 januari 2025

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 12 juli 2024. De documenten zijn ruim op tijd geleverd op 12 augustus. Het bezoek is op verzoek van de aanbieder enkele keren uitgesteld en heeft plaats gevonden in het Regiokantoor Gooi en Vechtstreek op 8 oktober. Er is gesproken met eigenaar/beroepskracht. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 31 oktober en 7 november. De onderaannemer/beroepskracht is geïnterviewd op 4 november. Wmo-consulenten van verschillende



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

gemeenten hebben in november telefonisch of per mail hun ervaringen gedeeld. Het herstelaanbod is gedaan op 18 november. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De documenten zijn ruim op tijd op 22 november geleverd. De concept rapportage is verstuurd op 26 november. De aanbieder heeft gereageerd, waarop de toezichthouder de tekst op enkele punten verduidelijkt heeft en op 20 december een tweede concept rapportage heeft verstuurd. 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 13 januari 2025 met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. Daarna heeft de aanbieder verzocht om een wijziging in de zienswijze. Deze is verwerkt. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is naar de aanbieder verstuurd op 24 januari. De rapportage is 27 januari 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Contactgegevens cliënten
Inschrijfbewijs klachtenportaal zorg
Gedragscode
Jaarverslag
Kwaliteitssysteem
Melding incidenten cliënten
Overzicht gevraagde documenten
Privacystatement
Protocol Meldcode
Rapportage cliënt (2x)
Veiligheidsmanagementsysteem



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Visie en waarden
Vragenlijst cliëntervaring (4x)
Zelfscan
Zorgplan (2x)

Overige bronnen:

Website
Rapport Wmo-toezicht GV mei 2019
Gesprek met aanbieder/beroepskracht
Inzage in dossiers
Inzage in kwaliteitssysteem
Gesprek met onderaannemer/beroepskracht
Ervaringen van Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van Inkoop en Contractbeheer
Interviews met cliënten (2)
Interview met oud cliënten (2)