



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Stichting Exodus Nederland Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk : DOC-25010145
Aanbieder : Stichting Exodus Nederland
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 25 maart 2025



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	8
4. Bevindingen en beoordelingen	11
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	18
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	19
7. Reactie en acties aanbieder	19
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	22



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 **Stichting Exodus Nederland (hierna: Exodus)**. Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen een onderzoek naar de kwaliteit dat eenmaal in de vier jaar bij elke zorgaanbieder uitgevoerd wordt.

Het doel van dit rapport is:

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Opzet onderzoek

Voor het onderzoek is het door Regio Gooi en Vechtstreek opgestelde toetsingskader als leidraad gebruikt. Toetsingskader Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek. Dit toetsingskader neemt als uitgangspunt, wat ten aanzien van kwaliteit in artikel 3.1 van de Wmo 2015, is geregeld.

Het is aangevuld met de eisen die zijn opgenomen in de gemeentelijke Wmo verordening en in het Programma van Eisen uit het Toelatingsdocument van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

Toelichting term beroepskracht:

Onder beroepskrachten worden alle medewerkers verstaan, die direct of indirect betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. Direct betrokken zijn bijvoorbeeld: een ambulante begeleider, een begeleider bij een dagbesteding, de chauffeur bij Wmo-vervoer, de instructeur die uitleg geeft over het Wmo-hulpmiddel, maar ook bijvoorbeeld een gedragsdeskundige die adviseert over de begeleiding. Indirect betrokken zijn een kwaliteitsmedewerker die verantwoordelijk is voor protocollen en beleid, een directeur, manager, financieel of administratief medewerker en een personeelsfunctionaris. Als een van deze beroepskrachten specifiek wordt bedoeld, dan staat het in de rapportage.

2. Beschrijving aanbieder en locatie

Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

Naam organisatie	Stichting Exodus Nederland, vestiging: Midden Nederland
------------------	---



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Adres	p/a Eendstraat 1 3582 EZ Utrecht
Telefoonnummer	0619276074
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	administratiemidden@exodus.nl
Website organisatie	www.exodus.nl
KvK nummer	41187537
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO-9001 10-09-2025
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	1. Begeleid wonen met ambulante begeleiding 2. Ambulante begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo (tevens DForzo, Staaij)
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	Wmo overeenkomst vanaf 6-12-2017 Toelatingsdocument 1-1-2021 t/m 31-12-2028
Ingangsdatum contract	6-12-2017
Aantal medewerkers en fte	6 medewerkers beschikbaar voor regio Gooi & Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	3 regio Gooi & Vechtstreek en 22 ambulante centrumgemeente Utrecht 5 op verblijfzorg centrumgemeente Utrecht
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Hoofdkantoorlocatie: Morssingel 5 2312 AZ Leiden Zie verder overzicht hieronder
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	In Gooi en Vechtstreek doorstroomhuis: 1 ^e Oosterstraat 83 1211 LA Hilversum Zie verder overzicht hieronder
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Hoofdaannemerschap	Ja voor twee zorgaanbieders in Gooi en Vechtstreek.
Onderaannemerschap	Nee

Beschrijving Exodus

Op 1 januari 2022 is het Samenwerkingsverband Exodus Nederland, bestaande uit vijf regionale stichtingen en een Landelijk Verenigingsbureau opgegaan in één landelijke stichting: Stichting Exodus Nederland. Het is een landelijke forensische zorgorganisatie die met zo'n 300 professionals en veel vrijwilligers opvang en begeleiding biedt aan (ex-) gedetineerden en hun familieleden. De aanbieder is 24/7 bereikbaar. De aanbieder biedt ondersteuning tijdens en na detentie. Tijdens detentie betreft het ondersteuning aan ouders, kinderen en gedetineerden. Na detentie betreft het forensische en ambulante begeleiding, woonbegeleiding en wonen in een Exodushuis. Doel van alle ondersteuning door Exodus is de kans op een goede terugkeer in de samenleving vergroten. De kernwaarden van Exodus zijn perspectief, samen, moedig en volhardend. De aanbieder heeft in Gooi en Vechtstreek een regionaal contract vanuit de Wmo voor ambulante individuele begeleiding. De aanbieder heeft ook een woonlocatie in Gooi en Vechtstreek. Exodus werkt samen met het Zorg en Veiligheidshuis o.a. om op casusniveau te screenen welke ondersteuning passend is voor een cliënt, die uit detentie komt.

Beschrijving kantoorlocatie Leiden

Dit is de hoofdkantoorlocatie. De aanbieder heeft het gehele pand in gebruik. Het kantoor is 5 minuten lopen vanaf station Leiden. Hier zitten alle centrale diensten. Deze locatie is bezocht door de toezichthouder.

Beschrijving woonlocatie Hilversum

In een wijk nabij het centrum van Hilversum is in de 1^e Oosterstraat 83 een pand met 5 studio's. Het pand wordt gehuurd. Een studio is op de begane grond, twee studio's bevinden zich op de eerste verdieping en twee studio's op de tweede verdieping. De studio's zijn via een trappenhuis te bereiken. Er is geen lift. In het pand zijn geen gemeenschappelijke ruimten. In het pand mag niet gebruikt worden. De bewoners huren de studio voor ongeveer een jaar en zoeken ondertussen naar definitieve woonruimte via Woningnet, Kamernet en het eigen netwerk. De locatie is bezocht door de toezichthouder.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Overzicht locaties

Soort locatie	Gemeente	Adres
Hoofdkantoorlocatie:	Leiden	Morssingel 5 2312 AZ
Kantoorlocatie	Utrecht	Eendstraat 1 3582
Kantoorlocatie	Utrecht	Weth. D.M. Plompstraat 8 3555 BT
Woonlocatie/ Exodushuis	Leiden	Plantage 16, 2311 JD
Woonlocatie/ Exodushuis	Den Haag	Frankenslag 162-164, 2582 HX
Woonlocatie/ Exodushuis	Rotterdam	Overblaak 56, 3011 MH
Woonlocatie/ Exodushuis	Utrecht	Waalstraat 91 3522 SE
Woonlocatie/ Exodushuis	Groningen	Parklaan 21 9724 AP
Woonlocatie/ Exodushuis	Amsterdam	Overtoom 103-105 1054 HD
Woonlocatie/ Exodushuis	Alkmaar	Herenweg 158 1822 AK
Woonlocatie/ Exodushuis	Venlo	Dautzenbergstraat 96 5921 BZ
Woonlocatie/ Exodushuis	's-Hertogenbosch	Sonniusstraat 3 5212 AJ
Woonlocatie/ kleinschalig wonen	Hilversum (valt onder locatie Utrecht)	1e Oosterstraat 83 1211 LA

Doorstroomhuizen en kleinschalig wonen zijn huizen waar cliënten zelfstandig wonen in een studio of kamer. Ze betalen huur. Begeleiding is frequent aanwezig. Het hoofdkantoor van Exodus is 24/7 bereikbaar.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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
1. 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 laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit vier onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 1.1 Doelen en dossier 1.2 Rechten van de cliënt 1.3 Ondersteuning in de praktijk 1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk Deze vier onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015: <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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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>Dit thema bestaat in het toetsingskader uit drie onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage):</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 Omgaan met risico's van de cliënt2.2 Veiligheidsbeleid2.3 Veilige omgeving <p>Deze drie onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de 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 <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	<div style="background-color: green; height: 200px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: yellow; height: 100px; width: 100%; text-align: center; vertical-align: middle;">2.2.3</div>
----------------------	--	---



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>elementen een meldcode in ieder geval bestaat.</p> <p>Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (uitvoeringsbesluit 7.2).</p> <p>Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten artikel 3.4 Wmo2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van: <ul 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>3. 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>Dit thema bestaat in het toetsingskader uit twee onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage):</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Beroepskrachten 3.2 Kwaliteitsbeleid <p>Deze twee onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015:</p>	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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

4. Bevindingen en beoordelingen

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

	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.	Als een gedetineerde uit detentie komt Dan brengt de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) de gemeente waar de gedetineerde gaat wonen hiervan op de hoogte. De gemeente helpt bij de basis op orde krijgen, dat wil zeggen werk en inkomen, huisvesting, financiën en schulden, een geldig identiteitsbewijs, een zorgverzekering en zo mogelijk ook zorg.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<p>In Gooi en Vechtstreek is een coördinator Nazorg in het Veiligheidshuis. Cliënten komen binnen via het digitale systeem Ifzo, via een penitentiaire inrichting (PI) of reclassering, een enkeling via Wmo. Bij Wmo wordt zo mogelijk door Exodus of het Veiligheidshuis, vooraf met de Wmo-consulent besproken, welke ondersteuning na detentie nodig is. Zo kan de indicatie afgegeven worden zodra de cliënt ingeschreven is in de gemeente. De hulpvragen en doelen worden dan globaal opgesteld. Exodus heeft tijdens detentie al contact met de gedetineerde en bespreekt met de gedetineerde wat daarna nodig is.</p> <p>Als Exodus gaat begeleiden, dan stelt de begeleider samen met de client de hulpvraag en de doelen op.</p>	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De beroepskrachten werken in een digitaal cliëntregistratiesysteem. Het hele proces van intake tot afsluiting wordt vastgelegd.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder heeft kernwaarden beschreven en een gedragscode vastgelegd. De professionele benadering o.a. afstand en nabijheid krijgt aandacht bij deskundigheidsbevordering. De cliënten voelen zich serieus genomen en daadwerkelijk geholpen bij waar ze ondersteuning bij vragen. De beroepskracht is tijdens kantooruren bereikbaar. Het hoofdkantoor kan 24/7 gebeld worden.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De Wet medezeggenschap zorginstellingen wordt gevolgd. De aanbieder heeft een cliëntenraad, met sinds kort twee leden. Sommige locaties hebben bewonersoverleggen. Op de locatie in Hilversum niet.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling, heeft vertrouwenspersonen en is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. De cliënt mag op verzoek het dossier inzien.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten zijn tevreden met de ondersteuning. Ze zijn blij met een dak boven hun hoofd. Ze vertrouwen de begeleider en voelen een goede match. De goede bereikbaarheid van de begeleider en het hoofdkantoor (24/7) geeft een veilig gevoel. Een cliënt heeft veel steun aan de dagbesteding, omdat de activiteiten bij hem passen en de begeleiders bekend zijn met zijn problematiek. Hij heeft deze dagbesteding zelf gevonden.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De cliënt heeft een of twee vaste beroepskrachten.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder heeft in zijn visie staan dat zelfredzaamheid bevordert moet worden. Bij Exodus is een scala aan ondersteuning mogelijk, met de stappen van veel begeleiding naar weinig. In de verschillende soorten woonvoorzieningen, is dit duidelijk zichtbaar. Cliënten krijgen zo de kans om stap voor stap zelfstandiger te worden.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	De beroepskrachten ambulante begeleiding stemmen onderling met elkaar af. De aanbieder heeft vijf gedragsdeskundigen. Per regio is er een zorgcoördinator, die de spil is bij alle casuïstiek en het proces volgt. Per woonlocatie is een coördinator verantwoordelijk.	
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 stemt af met het formele netwerk tijdens detentie en daarna. Het formele netwerk is o.a. de gemeente, coördinator Nazorg van het Veiligheidshuis, een behandelaar van de GGZ of verslavingszorg, begeleider van werk of dagbesteding	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De aanbieder betreft het informele netwerk als de cliënt dat wil en als het netwerk helpend is.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	Per cliënt stelt de beroepskracht een risico-inventarisatie op. Dit is gegoten in een positieve vorm namelijk een krachteninventarisatie. Soms wordt de risico-inventarisatie overgenomen die een andere aanbieder heeft opgesteld.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft apart veiligheidsbeleid voor beroepskrachten die ambulantly werken. Hierin staan regels over aan- en afmelden bij een bezoek aan een cliënt. De beroepskrachten hebben een noodknop. Ze dragen deze bij elk huisbezoek.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een Meldcode specifiek voor de eigen organisatie. Deze wordt momenteel gereviseerd. De aanbieder heeft in elk team een geschoolde aandachtsfunctionaris. De beroepskrachten worden vanaf 2025 periodiek geschoold via modules van Augeo.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft een protocol voor incidenten en calamiteiten. Intern worden incidenten gemeld, besproken, geanalyseerd en er wordt van geleerd. Melden bij Wmo-toezicht Gooi en	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		Vechtstreek is tijdens het toezicht opgenomen in het protocol. Het is nog onvoldoende bekend bij de zorgmanager en beroepskrachten.	
--	--	---	--

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	In de Exodushuizen is 24 uren toezicht. In de kleinschalig wonen/doorstroomhuizen is frequent een beroepskracht aanwezig. Een schone en veilige woonruimte kan een doel zijn. Ongewenste situaties bespreekt de beroepskracht met de cliënt en zo nodig met de Wmo-consulent.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten die ingezet worden voor Wmo-begeleiding hebben een hbo in een zorggerelateerde richting. Een begeleider tevens coördinator heeft wo sociale wetenschappen afgerond. Beroepskrachten werken met de methodiek Jouw Kracht en met kinderen van (ex)gedetineerden met Veerkracht.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao zorg en welzijn. Alle medewerkers zijn in dienst. De aanbieder voorziet in deskundigheidsbevordering, middels een aantal vaste onderdelen en incidentele onderwerpen voortkomend uit het jaarlijks kwaliteitsverslag. Alle nieuwe beroepskrachten krijgen scholing in de methode Jouw Kracht, suïcidepreventie, agressie en bhv. Voor deskundigheidsbevordering is een jaarplan. Er zijn mogelijkheden voor individueel maatwerk.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een VOG voor de start met werken. Er is door de toezichthouder een steekproef gedaan in de personeelsdossiers.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. Zij worden niet ingezet bij Wmo-begeleiding.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een Iso certificering. Sinds 1,5 jaar werkt de aanbieder volgens het kwaliteitskader forensische zorg. Dit betekent o.a. dat jaarlijks een kwaliteitsverslag opgesteld wordt, met de voortgang en dat er een meerjarenplan aanwezig is. Er is hierover jaarlijks een gesprek met de accountmanager Dienst Justiele Instellingen (DJI). Jaarlijks pakt de aanbieder enkele concrete thema's op als project om een verbeterslag te maken.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De beroepskrachten van het ambulante team hebben samen intervisie en teamoverleggen, waarin casussen en thema's als veiligheid van de beroepskracht besproken worden. De aanbieder werkt landelijk en zorgt dat een beroepskracht een gedetineerde bezoekt om te spreken over wat nodig is na detentie. De aanbieder kent en werkt samen met alle penitentiaire inrichtingen. De aanbieder werkt samen met het Zorg en Veiligheidshuis Gooi en Vechtstreek en bij cliënten met een licht verstandelijke beperking met Philadelphia. Bij Wmo-indicaties is contact met de Wmo-consulenten. Als cliënten bij een dagbesteding werken of een betaalde baan hebben, dan is zo nodig ook contact met de beroepskracht of werkgever.	
-------	---	---	--

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 aanbieder heeft een korte lijn met het Zorg en Veiligheidshuis van Gooi en Vechtstreek.
- De zorgcoördinator houdt regie op het proces van de ondersteuning.

Wat kan beter

- Mogelijkheden van dagbesteding in Gooi en Vechtstreek kennen, contacten onderhouden en cliënten stimuleren deel te nemen.

Wat moet beter

- Bekend maken bij de zorgmanager en beroepskrachten dat calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden bij de Wmo-toezichthouder van de



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Werken volgens het kwaliteitskader forensische zorg.

- woongemeente van de cliënt. Sinds kort is de procedure voor regio Gooi en Vechtstreek wel opgenomen in het protocol.
- Medezeggenschap van cliënten in de praktijk brengen.

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.

- Doorstroom bevorderen van ex-gedetineerden die wonen in kleinschalig wonen / doorstroomhuis van de aanbieder.
- Als Wmo-indicatie nodig is, dan nog beter kortsluiten met het Zorg en Veiligheidshuis, de aanbieder en andere betrokken partijen om de ondersteuning aansluitend aan de detentie geregeld te hebben. Snelheid is essentieel in verband met risico op terugval.

7. Reactie en acties aanbieder

Reactie op feitelijke onjuistheden



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 aangepast.

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.

Exodus is blij met de uitkomsten uit de rapportage. Hoewel er in de regio Gooi en Vechtstreek slechts 1 Wmo deelnemer in begeleiding is geweest is het mooi om terug te lezen dat de kwaliteit van onze dienstverlening aan de gestelde normen voldoet.

Voor wat betreft de aandachts-/herstelpunten:

- in het protocol incidenten deelnemer nemen we op dat bij incidenten met een Wmo-deelnemer een meldplicht geldt bij de betreffende gemeente;
- we zijn verheugd te kunnen melden dat onze Cliëntenraad is uitgebreid met 2 personen zodat er nu drie personen zitting hebben. Deze zijn voor alle deelnemers bereikbaar. Op de kleinere (doorstroom)locaties is geen aparte medezeggenschap ingeregeld. In de 1^e Oosterstraat in Hilversum wonen 5 deelnemers in een eigen studio en hebben geen bemoeienis met elkaar. Wanneer er zaken spelen dan zijn de begeleiders het aanspreekpunt, zij kunnen



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

indien nodig de bewoners voor een vergadering bijeenroepen. Ieder jaar voert Exodus een deelnemersonderzoek uit onder alle deelnemers waaronder ook die van de doorstroomlocaties en de kleinschalige woonvoorzieningen.

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 resultaten die uit het rapport naar voren komen. We voldoen aan de normen zoals die in het Wmo toezicht zijn gesteld. We continueren onze kwaliteit van zorg zoals naar voren komt in het rapport.

Wij gaan aan de slag met

Een aanpassing in het protocol Incidenten deelnemers. Een toevoeging is dat in het geval van een incident met een Wmo deelnemer er een melding wordt gedaan bij de betreffende gemeente.

Dit gaan cliënten merken

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 25 maart 2025.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 30 september 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 24 oktober. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 12 november. Er is gesproken met de zorgmanager midden en noord Nederland en de beleidsmedewerker en de zorgcoördinator van Gooi



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

en Vechtstreek. Twee ambulante begeleiders, waarvan een tevens coördinator van Gooi en Vechtstreek zijn geïnterviewd op 3 december. Op 25 november is gesproken met de procesregisseur Zorg- en Veiligheidshuis Gooi en Vechtstreek / coördinator nazorg ex-gedetineerden. Op 25 november is ook gesproken met een beleidsadviseur van Regio Gooi en Vechtstreek. De woonlocatie in Hilversum is bezocht op 10 december voor een rondleiding door een ambulante begeleider en een gesprek met een cliënt/bewoner. Een cliënt is geïnterviewd op 20 december. De andere drie cliënten namen hun telefoon niet op. Twee beroepskrachten zijn geïnterviewd op 3 december. Wmo-consulenten van verschillende gemeenten zijn gesproken. Het herstelaanbod is gedaan op 10 februari 2025. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is ook verstuurd op 10 februari, omdat het herstel slechts een punt betrof. De feitelijke onjuistheden zijn verbeterd. 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 10 maart 2025, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 25 maart 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Plannen: krachten inventarisatie en actieplan (3 cliënten)
Rapportages (4 cliënten)
Contactgegevens cliënten (4)
Functieprofiel ambulante begeleider
Functieprofiel teamleider
Protocol incidenten
psychosociale arbeidsbelasting (PSA) oktober 2023 (extern bureau)
ISO rapport (7-10-2024)
Klachtenprocedure



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Contact pers en politie
Crisissituaties deelnemers
Noodknoppen
Informatie brandveiligheid deelnemer
Kamercontrole
Veiligheid ambulant medewerkers
Werkwijze zeden
Scholingsplan 2024/2025
Privacybeleid
Gedragscode
Regeling verblijfskosten en dienstreizen
Regeling VOG
Stageprotocol
Thuiswerkregeling
Verlofregeling
Cliëntenraad
Zelfscan
Kwaliteitsverslag 2023
Diploma's van 7 begeleiders/coördinator (6 hbo zorggerelateerd, 1 wo sociale wetenschappen)

Overige bronnen:

Gesprek met zorgmanager regio midden en noord Nederland en beleidsmedewerker
Gesprek met zorgcoördinator Gooi en Vechtstreek



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Gesprek met ambulant begeleider/coördinator en ambulant begeleider Gooi en Vechtstreek
Rondleiding op de woonlocatie in Hilversum door de begeleider
Gesprek met cliënt/bewoner op de woonlocatie in Hilversum
Gesprek met procesregisseur, tevens coördinator nazorg ex-gedetineerden van het Zorg en Veiligheidshuis Gooi en Vechtstreek
Gesprek met beleidsadviseur Regio Gooi en Vechtstreek
Informatie van Inkoop en Contractbeheer
Informatie van Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Inzage cliëntdossiers
Inzage personeelsdossiers
Inzage kwaliteitshandboek