Regio
Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Bloezem Zorg Thuis
Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk	: Doc-25009841
Aanbieder	: Bloezem Zorg Thuis(tot 2025 Allerzorg)
Toezichthouder	: Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van	: Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 3 maart 2025

Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	7
4. Bevindingen en beoordelingen	10
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	20
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	23

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 Wijdemeren 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 **Bloezem Zorg Thuis.** 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 Vechtsteek 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 ambulant 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	Bloezem Zorg Thuis (tot 2025 Allerzorg), Onderdeel van Emeis

Adres	Adres: Pompmolenlaan 10a, 3447 GK Woerden
Telefoonnummer	0348 - 416 834.
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	Info@bloezem.nl ; zorgthuis@bloezem.nl
Website organisatie	Bloezem - Zorg tot leven
KvK nummer	33133450,
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001 2015 onderzoeksdata 6, 01,13, 27 juni en 2 juli 2024.
Soort voorziening (Ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	De organisatie is in de regio Gooi en Vechtstreek gecontracteerd voor jeugdhulp en Wmo ambulante begeleiding.
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	In regio Gooi en Vechtstreek Wmo en Jeugdwet. In andere regio's ook vanuit de Wlz.
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	2016
Aantal medewerkers en fte	Bloezem Zorg Thuis heeft in totaal 650 zorgprofessionals, 60 beroepskrachten voor team kindzorg in totaal en 14 beroepskrachten voor regio Gooi en Vechtstreek.
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	4 Wmo-cliënt in regio Gooi en Vechtstreek in 2024, totaal 124 Wmo-cliënten in alle regio's samen
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	In regio Gooi en Vechtstreek is een kantoorlocatie aan de Bramenberg 8 te Eemnes.
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie hieronder en website
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.

Beschrijving Bloezem Zorg Thuis

Bloezem Zorg Thuis is een landelijke organisatie voor woonzorg, zorg thuis en GGZ. Bloezem Zorg Thuis is onderdeel van Emeis. Allerzorg heet vanaf 1 januari 2025 Bloezem Zorg Thuis. Deze aanbiede biedt in regio Gooi en Vechtstreek individuele ambulante begeleiding vanuit de Wmo aan opvoeders van jeugdigen en aan jeugdigen zelf vanuit de Jeugdwet. Bloezem Zorg Thuis richt zich in regio Gooi- en Vechtreek voornamelijk op jeugdhulp. In regio Gooi en Vechtstreek biedt Bloezem Zorg Thuis ook medische kindzorg en wondzorg. In andere regio's in Nederland biedt de aanbieder medische kindzorg door kinderverpleegkundigen, begeleiding en behandeling voor jeugd en volwassenen, wijkverpleging, verpleegtechnische zorg, complexe wondzorg en dermatologie, zorg voor mensen met kanker en oncologische zorg, palliatief terminale zorg en medisch specialistische zorg thuis of op locatie.
In regio Gooi en Vechtstreek heeft Bloezem Zorg Thuis een regionaal contract voor begeleiding vanuit de Jeugdwet en de Wmo.

Beschrijving kantoorlocatie Gooi en Vechtstreek

In Gooi en Vechtstreek heeft Bloezem Zorg Thuis een kantoorlocatie op Bramenberg 8, 3755 BX in Eemnes. De ambulant begeleiders kunnen daar terecht voor afspraken met cliënten, voor overleg met collega's en samenwerkingspartners. De begeleiders kunnen van daaruit ook vertrekken om huisbezoeken af te leggen.
In totaal zijn er 6 teams die begeleiding en/of behandeling leveren vanuit Wmo of Jeugdwet. Zij zijn werkzaam vanuit 3 kantoren: Zwolle, Lelystad en Eemnes. Het hoofdkantoor met alle ondersteunende diensten als IT, HR, enz. is gevestigd op de Pompmolenlaan 10A, 3447 GK in Woerden.

Beschrijving woonlocaties

Bloezem Zorg Thuis heeft geen woonlocaties.

Bloezem Woonzorg heeft 42 woonlocaties. De adressen staan op de website. Huizen - Woonzorg In Gooi en Vechtstreek heeft Bloezem Woonzorg twee woonlocaties: Villa Monnikenberg, Soestdijkerstraatweg 151 in Hilversum en Villa Water en Weide, Weesperbinnenweg 11 a/b in Muiden.
Deze zorg valt niet onder de Wmo.

Bloezem GGZ heeft woonlocaties voor jeugdigen en voor volwassenen. De adressen staan op de website. Bloezem GGZ biedt de volgende zorg aan volwassenen en/of jeugdigen: beschermd wonen, kleinschalig wonen, ambulante begeleiding, diagnostiek en behandeling, inloophuizen, meedoen en werk.
Deze zorg valt niet onder de Wmo.

3. Conclusie

De toezichthouder heeft na onderzoek geconstateerd dat de voorziening **geheel** 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 laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen. **Wmo 2015** • 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	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. **Wmo 2015:** Veiligheid algemeen • De voorziening is veilig. (Art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo) Meldcode • Artikel 3.3 Wmo Lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een Meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. • Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de Meldcode. • Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een Meldcode in ieder geval bestaat. Besluit verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (uitvoeringsbesluit 7.2). Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten artikel 3.4 Wmo2015 • Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld	

	melding van: 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.	
Professionaliteit	De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert bij de uitvoering hiervan. **Wmo 2015:** • 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.	De cliënt bepaalt samen met de beroepskracht de doelen. Hieraan koppelen ze acties. Als vertrekpunt geldt de indicatie, zoals die door de Wmo-consulent is afgegeven. De cliënt maakt samen met beroepskracht het plan en geeft akkoord op het plan. De cliënt heeft zelf inzage in het dossier, maar maakt hier geen gebruik van.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder houdt per cliënt een dossier bij in een digitaal systeem ONS Nedap. De teamcoördinator en de gedragswetenschapper doen alle intakes en kiezen de beroepskracht. De doelen en de acties staan in het dossier en rapporteren gebeurt op doel. Bij elk contact wordt aangesloten bij de acties. De beroepskracht zou graag meer tijd besteden aan de	

		cliënt. De indicaties voor Wmo vinden de beroepskrachten krap in vergelijking tot de jeugdindicaties. Elk half jaar volgt een evaluatiemoment met de Wmo-consulent. Er is buiten evaluatiemomenten om goed contact met Wmo- en jeugdconsulent.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De beroepskrachten zijn betrokken en behandelen de cliënten met respect. Cliënten voelen zich gezien als mens en als deel van het systeem rondom hun kind(eren). De beroepskracht is duidelijk naar de cliënt over wat deze wel of niet kan verwachten. Bij te zware problematiek bespreekt de teamcoördinator met de Wmo- of jeugdconsulent de mogelijkheden. Een cliënt vanuit de Wmo is in alle gevallen de ouder/opvoeder van een kind dat jeugdzorg ontvangt. Bij een cliënt die Wmo begeleiding ontvangt binnen regio Gooi en Vechtstreek is veelal een gezinssysteem met thuiswonende kinderen betrokken. Bij echtscheiding kan het voorkomen dat twee begeleiders ieder een ouder begeleiden.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Er is een actieve centrale Klantenraad en een actuele medezeggenschapsregeling. De cliëntenraad heeft vier maal per jaar geformaliseerd contact met de bestuurder. Hiervoor haalt ze informatie op bij cliënten, verwanten en samenwerkingspartners. De aanbieder houdt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten. Verbeterpunten vanuit cliënten worden opgepakt. Verbetertraject wordt gevolgd door de Klantenraad.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een extern klachtenbureau. Klachtindiening bij het klachtenbureau is gratis. Klachten komen allereerst bij de teamcoördinator binnen. Waar nodig, volgt daarna doorzetting naar het interne	

		kwaliteitsteam. Komen ze er niet uit of kiest de cliënt ervoor, dan kan de cliënt door naar het extern klachtenbureau. Cliënten vinden op de website hoe zij een klacht kunnen indienen of bellen rechtstreeks met Bloezem Zorg Thuis. Bij een vorige klachtenanalyse bleek dat de afhandeltijd soms te lang was. Dit is in 2024 door de aanbieder opgepakt.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement en een AVG-functionaris. Alle cliënten kunnen hun dossier inzien. In geval van specifieke acties/doelen van de ene ouder kan bij begeleiding na echtscheiding, een deel van het dossier worden afgeschermd voor de andere ouder. Ouders worden van tevoren hiervan op de hoogte gesteld. De rapportage wordt altijd met en bij de cliënt ingevuld. Er is veel aandacht voor veilig communiceren binnen de organisatie.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten voelen zich gesteund door de beroepskracht. Omdat systemisch gewerkt wordt hebben beroepskrachten een uitgebreid beeld van woonomstandigheden, normen en waarden in het gezin en verwachtingen. Deze worden meegenomen bij formuleren van doelen en acties. De cliënten weten dat ze zelf in actie moeten komen om aan verbetering te werken. De beroepskrachten hebben de juiste balans tussen samen doen en overlaten aan de cliënt.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Elke cliënt heeft een vaste begeleider. Bij ziekte en vakanties is een collega uit het eigen team beschikbaar. De cliënt kan per mail en telefoon of whatsapp contact opnemen met de beroepskracht. Whatsappen kan ook buiten kantoortijden. Maar wordt tijdens werktijden beantwoord.	

1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De begeleiding is altijd gericht op het versterken van zelfredzaamheid. Ouders worden getraind in het zelf opvoeden van hun kind in een veilige gezinssituatie. Soms is sprake van complexe zorg. Dan werkt de beroepskracht aan zelfredzaamheid samen met een behandelaar.	

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 in een team dat geografisch georganiseerd is. De teamcoördinator komt uit de regio. De teamcoördinator is verbonden aan het team en werkt ook zelf mee binnen de begeleiding. Er is regelmatig casuïstiek en intervisie binnen het eigen team. Beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan cliënten onderling af. Elke beroepskracht heeft een buddy. Een gedragsdeskundige volgt de casus tijdens werkbegeleiding en via periodieke dossierchecks.	
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.	De beroepskracht weet via de Wmo-/jeugdconsulent wie de andere beroepskrachten zijn. Samenwerking en onderlinge afstemming met externe beroepskrachten zijn vermeld in het dossier. De cliënt die via de Wmo ondersteuning krijgt, houdt samen met de beroepskracht contact met de Wmo-consulent. Bij complexe casussen zijn meerdere instanties betrokken. Beroepskrachten weten op casusniveau andere betrokken beroepskrachten te vinden. Ouders geven goedkeuring voor samenwerking en afstemming. Een soepele afstemming met externe GGZ-behandelaren ervaren de beroepskrachten wisselend en persoonsafhankelijk. Eén regievoerder wordt gemist. Het gevolg is dat informatie soms niet snel genoeg de betrokken beroepskrachten/ behandelaars bereikt. De afstemming met cliënten en beroepskrachten schiet in deze situaties tekort. Dit is onwenselijk en is een risico voor de	

		kwaliteit van de ondersteuning. Zeker voor een aanbieder die systemisch werkt, vanuit verschillende wetten (Jeugdwet en Wmo) en in casuïstiek waar behandelaren en betrokken zijn. De aanbieder heeft tijdens het toezicht een document opgesteld over de samenwerking en regie. De implementatie vindt in de komende tijd plaats.	
1.4.3	*Afstemming met het informele netwerk:* Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De werkwijze is systemisch. Daarom wordt vanaf de start samengewerkt met opvoeders en voorliggende voorzieningen. Doel is dat de cliënt een sterk netwerk en zonder professionele ondersteuning verder kan.	

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	De beroepskracht inventariseert bij elke cliënt de risico's en vermeldt deze in het dossier. Bij veiligheidsrisico's voor cliënt of beroepskracht kiest de beroepskracht voor extra maatregelen of afspraken op de kantoorlocatie. Bij huisbezoek kunnen de extra maatregelen bestaan uit met twee personen gaan, externe beroepskracht of wijkagent meenemen.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft een beleid “Veilig zorgrelatie” opgesteld. Bloezem Zorg Thuis heeft een gedragscode voor beroepskrachten, een agressieprotocol en medicatieprotocol. Tegengaan van agressie komt terug bij casuïstiek en intervisie. Beroepskrachten krijgen trainingen de-escalerend werken.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een protocol Wet Meldcode specifiek voor de organisatie. Er zijn meerdere aandachtsfunctionarissen Meldcode. Beroepskrachten worden jaarlijks getraind in het gebruik van de Wet Meldcode. Medewerkers op kantoor en beroepskrachten hanteren deze richtlijnen actief bij hun contacten.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft een geïntegreerd formulier voor melden van incidenten met cliënten en medewerkers (MIC en MIM). Er is aandacht voor de impact van incidenten op beroepskrachten. De kwaliteitsfunctionaris en teamcoördinator bespreken alle incidenten en calamiteiten met het team tijdens intervisie en casuïstiek. Bij veel voorkomende incidenten of bijzondere gebeurtenissen wordt zo mogelijk de werkwijze aangepast. Ook krijgen beroepskrachten een training over het onderwerp aangeboden. In 2023 waren dit suïcide trainingen, systemisch werken, agressie en de-escaleren, voorkomen en herkennen van phishing bij email verkeer. De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo-toezichthouder Gooi en Vechtstreek. Deze handelwijze is bekend bij kwaliteitsmedewerker en teamcoördinator.	

2.3 Veilige omgeving

Norm	Toelichting	Oordeel

2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De beroepskracht signaleert of de woonomgeving van de cliënt veilig en leefbaar is. Zo nodig wordt hier een actiepunt van gemaakt in het plan.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Alle beroepskrachten beschikken over een SKJ, BIG of V&VN registratie (Vereniging van verpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundig specialisten). Beroepskrachten in regio Gooi en Vechtstreek beschikken allen over een SKJ-registratie. Beroepskrachten uit het jeugdwerkveld hebben allen tenminste een hbo- op gebied van jeugd of social work. Er is vanuit de organisatie aandacht voor innovatie. Door de grootte van de organisatie verloopt de innovatie gestaag, maar niet snel.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao VVT (Verpleeg- en Verzorgingshuizen). De aanbieder beschikt over een zeer uitgebreid scholingsplan. Het bestaat uit een algemeen deel en een zorg specifiek gedeelte. Wmo is voor de aanbieder een klein onderdeel van de organisatie. De beroepskrachten hebben minimale kennis over de Wmo. Scholingen zijn geaccrediteerd voor SKJ en BIG. Beroepskrachten zijn verplicht een aantal trainingen hier jaarlijks uit te volgen. Er is een leeromgeving en beroepskrachten volgen vrij in te vullen trainingen. Er is een minimumeis gesteld aan het aantal trainingen dat jaarlijks gevolgd moet worden. In 2023 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek geweest. De resultaten hiervan worden	

		nu verwerkt en geïmplementeerd in de organisatie. Er is een actief verzuimbeleid. Het verzuim is teruggebracht naar 7 %. Dit is conform de landelijke norm. Bij veranderende taakinhoud kan de beroepskracht om een nieuwe zwaarteweging van de functie vragen. Er is in 2023 een nieuwe professionele Adviesraad geïnstalleerd. Deze bestaat uit beroepskrachten en een expert. Zij toetsen innovaties en nieuw beleid vanuit diverse invalshoeken.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De verklaringen zitten in het personeelsdossier. VOG's zijn voor de start van de werkzaamheden bij de aanbieder binnen. Alle medewerkers beschikken over een VOG.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder werkt niet met stagiaires, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder beschikt over een kwaliteitskeurmerk ISO 9001 2015. Van nieuwe beroepskrachten worden diploma's extern gecheckt. Er wordt ook naar de registratie van inenting hepatitis B gevraagd. Dit geldt ook voor Wmo begeleiding waar bij gezinnen aan huis gewerkt wordt. Ook worden referenties gebeld. Binnen de organisatie is beleid ten aanzien van borging van kwaliteit. Het door beroepskrachten gevolgde scholingen wordt gemonitord door de leidinggevende en de	

		kwaliteitsfunctionaris. De gedragsdeskundige controleert de cliëntdossiers op volledigheid. Thema's uit de praktijk worden geagendeerd in intervisie en casuïstiek. Zo nodig wordt een training gegeven. De organisatie werkt hard aan saamhorigheid en veiligheid binnen de teams. Er wordt extra nadruk gelegd op leren en verbeteren als gevolg van signalen en incidenten of calamiteiten.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De organisatie werkt in geografische teams. Hierdoor is de kennis van de regio en betrokkenheid binnen het team geborgd. Elk regionaal werkend team heeft een teamcoördinator. Ook met ondersteunende diensten bestaan korte lijnen. Deze professionals zorgen ervoor dat zij regelmatig op elke regiolocatie werkzaam zijn. De aanbieder werkt op directie en casus niveau samen met TerGooi ziekenhuis, GGZ, jeugdzorginstanties, Wmo-consulenten Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, politie en voorliggende voorzieningen. Samenwerking met externe GGZ verloopt soms moeizaam. Dit wordt verklaard door meer individuele focus op cliënt tegenover de systemische werkwijze van Bloezem Zorg Thuis.	

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	Wat kan beter	Wat moet beter
• De aanbieder heeft veel aandacht voor deskundigheidsbevordering. • Door de organisatievorm per regio is er sprake van een hecht team. • Aanbieder neemt maatregelen om kwaliteit te controleren van nieuw personeel.	• Ruimte en snelheid creëren voor de toepassing van nieuwe innovaties • In samenspraak met GGZ onderzoeken of samenwerking structureel verbeterd kan worden. • Zorgen dat de beroepskrachten die cliënten begeleiden vanuit de Wmo, meer weten over de Wmo en over welke ondersteuning mogelijk is vanuit de Wmo.	• Implementatie van het onlangs beschreven beleid voor het maken van samenwerkingsafspraken met de GGZ inzake complexe casussen, met name over regie en acties.

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.

- Organiseer bij complexe casuïstiek zoveel mogelijk een vaste Wmo-consulent per cliënt.
- Bespreek bij de indicatie de regievoering.
- Zorg bij deze aanbieder voor afstemming tussen de jeugd- en Wmo-consulent.

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.

De opmerkingen zijn 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.

Wij hebben uw bezoek aan onze organisatie als prettig en constructief ervaren.

Wij zijn trots op onze inzet voor deskundigheidsbevordering, teamcohesie en kwaliteitsbewaking van nieuw personeel. Dit onderstreept onze focus op kwalitatieve zorg en een sterke organisatie.
Innovaties vinden wij belangrijk en versnellen waar mogelijk, ondanks uitdagingen in financiering en beleidskaders. We pakken innovaties projectmatig op, starten met een pilot en breiden deze bij bewezen succes verder uit over de diverse teams.
In de regio Gooi- en Vechtstreek ligt onze focus op jeugdhulp; Wmo-cliënten zijn er beperkt, maximaal 4 per jaar. In de regio's waar we veelvuldig cliënten vanuit de Wmo begeleiding bieden, zijn collega's goed op de hoogte van de afspraken en mogelijkheden. Wij gaan aan de slag met kennisverbetering WMO, zodat onze begeleiders ook in deze regio beter worden toegerust op Wmo-voorzieningen. Cliënten gaan merken dat zij sneller en gerichter passende ondersteuning krijgen. Daarnaast gaan wij aan de slag met een structurele verbetering van de samenwerking met de GGZ. Ons nieuwe protocol samenwerken met de ggz, gebaseerd op de handreiking verantwoordelijkheidsdeling samenwerken in de zorg, is begin dit jaar volledig geïmplementeerd binnen alle begeleidingsteams. Cliënten gaan merken dat ondersteuning beter aansluit en dat verantwoordelijkheden helder zijn belegd.

Wij zijn trots op wat we al bereikt hebben en blijven werken aan verdere verbetering, in samenwerking met gemeenten en ketenpartners.

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 gaan aan de slag met	Dit gaan cliënten merken
Deskundigheidsbevordering, teamcohesie, kwaliteitsbewaking.	Kennisverbetering over Wmo bij begeleiders en behandelaars die met name binnen de jeugdwet werken en een enkele keer per jaar een Wmo cliënt begeleiden. Structurele samenwerking externe GGZ.	Sneller en gerichter passende ondersteuning. Beter aansluit en de verantwoordelijkheden in samenwerking met de GGZ beter zijn vastgelegd.

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

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

Geen bezwaar.

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

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

De aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking, daarom is openbaar gemaakt op 3 maart 2025.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 30 september 2024. De deadline voor de documenten was 25 oktober. Ze zijn wegens technische problemen bij de aanbieder ontvangen op 5 november. Het bezoek op de kantoorlocatie in Eemnes heeft plaatsgevonden op 18 november. Er is gesproken met de manager zorg en met de kwaliteitsmanager. Op 18 en 26 november is gesproken met in totaal drie beroepskrachten en de teamcoördinator. Op 28 november is de Wmo-cliënt geïnterviewd. Het herstelaanbod is gedaan op 3 december. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De deadline voor de documenten was 10 januari 2025. Ze zijn ontvangen op 12 januari 2025. De concept rapportage is verstuurd op 17 januari 2025. 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 17 februari 2025 met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 3 maart 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen
Geleverde documenten:

Achtergrondinformatie juridisch beleidskader gegevens bescherming
Achtergrondinformatie klachten
Afhandeling MIC MIM door leidinggevenden
Agressie of geweld meegemaakt – wat kan ik doen
Rapport Orpea Woonzorg en wijkzorg
Jaarverslag klachtenfunctionaris
Maandverslag klachten
Praatplaat hulpverlening volwassenen en ouderen
Beleid veilige zorgrelatie
Cliënten in zorg Wmo Gooi en Vechtstreek
Cliëntervaring begeleiding Wmo 2024
Cliëntproces begeleiding
Corporate gedragscode emeis
Praatplaat hulpverlening gezinnen
Evaluatie—of eind begeleidingsplan
Format advies of instemmingsaanvraag centrale cliëntenraad
Format Analyse MIC meldingen
Format begeleidingsplan ingevuld – hulpmiddel voor begeleiding
Format gespreksverslag ambulante begeleider
Functiebeschrijving gedragsdeskundige
Functiebeschrijving sociaal pedagogisch hulpverlener
Functiebeschrijving sociaal pedagogisch werker

Functiebeschrijving systeemtherapeut
Functiebeschrijving gezinshulpverlener
Functiebeschrijving persoonlijk begeleider
Functiebeschrijving psychiatrisch verpleegkundige
Geanonimiseerd zorgplan Wmo (2x)
Geanonimiseerde rapportage
Gegevensbeschermingsbeleid
Handleiding academie
Handreiking verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg
Informatiestatuur cliëntenraad
Instroom nieuwe medewerker
Interne audit team midden 2023
Leeswijzer regelingen centrale cliëntenraad
Medewerkers Wmo Gooi en Vechtstreek
Medezeggenschapsregeling centrale cliëntenraad
Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
Melden incidenten client medewerkers
Omgangsvormen en gedragscode zorg thuis
Opleidingsbeleid begeleiding
Overzicht risicovolle cliënten en diensten
Privacy en gegevensbescherming
Rol en verantwoordelijkheid gedragsdeskundig team
Samenwerking met ketenpartners
Scholingsplan B&B 2023, 2024, 2025
Toestemmingsverklaring volwassene en kind

Uitkomsten MTO
Veilige zorgrelatie
Veiligheidsplan suïcide van begeleiding en behandeling
Visie medezeggenschap centrale cliëntenraad
Welkomstbrief
Werkinstructie dossiercheck
Werkinstructie grensoverschrijdend gedrag
Werkinstructie veiligheidsplan B&B
Werkwijze evalueren begeleidingsplan
Zelfscan ingevuld
Later geleverd:
In- exclusiecriteria begeleiding
Samenwerkingsafspraken GGZ begeleiding en behandeling

Overige bronnen:

Gesprek met de kwaliteitsmanager
Gesprek met de manager zorg
Gesprek met de cliënt
Gesprekken met twee beroepskrachten en met de teamcoördinator en een beroepskracht
Wmo consulent
Inkoop en Contractbeheer