Regio
Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Curae Zorg
Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk	: DOC-25009830
Aanbieder	: Curae Zorg
Toezichthouder	: Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van	: Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 28 februari 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?	16
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
7. Reactie en acties aanbieder	18
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	22

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 **hulp bij het huishouden** bij **Curae Zorg**. 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	Curae Zorg
Adres	Edvard Munchweg 99, 1328 MK Almere
Telefoonnummer	036-5255575

Rechtsvorm	Besloten Vennootschap
E-mail organisatie	info@curaezorg.nl
Website organisatie	www.curaezorg.nl
KvK nummer	65613902
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001:2015, Vervaldatum 14-01-2026
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Hulp in het huishouden voor Gooi & Vechtstreek. Daarnaast wijkverpleging en hulp in het huishouden in de gemeente Almere.
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, Zvw, Wlz
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	01-01-2021
Aantal medewerkers en fte	71,3 FTE totaal 16 medewerkers, 8,2 FTE voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	170 regio Gooi en Vechtstreek en 906 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1 kantoorlocatie. Edvard Munchweg 99, 1328 MK Almere
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.

Beschrijving Curae Zorg

De aanbieder biedt hulp bij het huishouden in Gooi en Vechtstreek. In Almere biedt de aanbieder hulp bij het huishouden en wijkverpleging. De aanbieder staat voor persoonlijke zorg voor iedereen ongeacht achtergrond of leeftijd.

Beschrijving locatie Almere

De aanbieder heeft een kantoorlocatie in Almere op een bedrijventerrein. Dit pand is gekocht tijdens een economische recessie. De aanbieder gebruikt zelf twee etages en verhuurt de andere ruimten. Het kantoorpersoneel werkt vanuit dit kantoor. De hulpen bij het huishouden komen bij hun sollicitatie en voor bijeenkomsten naar deze locatie.

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 laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat uit vier onderdelen.	1.1.2 1.2.2

	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 komt via het Digitaal Leefplein binnen met beperkte informatie over de situatie. De coördinator/planner informeert de cliënt over welke werkzaamheden binnen de Wmo gedaan kunnen worden. De cliënt bespreekt met de beroepskracht de precieze werkzaamheden.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De coördinator/planner doet de intake telefonisch. Vraagt naar roken en huisdieren. In Gooi en Vechtstreek is geen huishoudplan, wel een summier plan. De dossiers zijn niet up-to-date. De beroepskrachten werken per cliënt volgens een vast stramien. De beroepskracht noteert digitaal per keer per ruimte de werkzaamheden.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder beschikt over een gedragscode. De vaste en ervaren beroepskrachten zijn professioneel in de schoonmaak en in de sociale contacten.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft geen medezeggenschapsregeling. De aanbieder geeft de mogelijkheid om zitting te nemen in de cliëntenraad, maar er is geen belangstelling voor. De gemeente Almere	

		doet jaarlijks voor alle aanbieders een cliënttevredenheidsonderzoek. De volgende keer gaat de aanbieder voor Gooi en Vechtstreek apart een cliënttevredenheidsonderzoek doen.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. Een korte versie staat op de website, met een link naar het volledige document. Er is een protocol voor datalekken.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De gesproken cliënten zijn te spreken over de vaste hulp. Over vervangers tijdens o.a. vakanties zijn ze minder tevreden.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De aanbieder heeft personeelstekort. Bij ziekte en tekorten springen de vaste hulpen in door extra uren te draaien. Continuïteit van zorg is niet altijd haalbaar.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De cliënten zijn bijna allemaal ouderen. Zij kunnen in de loop van de tijd meestal minder. Sommige ouderen voelen zich gestimuleerd door de hulp om zelf ook een klusje op te pakken.	

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 hebben onderling geen contact. De beroepskracht belt met de coördinator/planner als er vragen zijn. Kantoor is telefonisch goed bereikbaar.	
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 stemt niet af met het formele netwerk. Afstemming gebeurt door de coördinator/planner. Met enkele zorgaanbieders die begeleiding of wijkverpleging bieden, is op casusniveau contact.	
1.4.3	*Afstemming met het informele netwerk:* Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De aanbieder vraagt altijd naar gegevens van een contactpersoon. Lang niet alle cliënten hebben een contactpersoon. De beroepskracht stemt niet af met het informele netwerk, behalve met de andere bewoner van het huis.	

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 vindt dat signaleren bij de taak hoort. De aanbieder schrijft in de personeelsgids dat luisteren en signaleren erbij hoort. De beroepskracht meldt risico's en signalen bij de coördinator/planner.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder vraagt bij de telefonische intake enkele Arbo-zaken uit over schoonmaakmaterialen. De Wmo Coördinator voert de Arbocheck uit. De hulpen kunnen de resultaten inzien en de cliënt er op wijzen als iets niet op orde is. De cliënt dient er dan voor te zorgen dat de materialen in orde worden gemaakt. De aanbieder heeft risico-inventarisatieformulier op cliëntniveau. De implementatie is gaande. De medische risico's en diagnose(s) noteert de aanbieder niet, vanwege de privacywetgeving. De aanbieder heeft een dichte-deur-beleid. De beroepskrachten bewaken hun eigen grenzen. Dat is voor de een makkelijker dan voor de ander. De aanbieder wijst hen op de gedragscode en de consequenties als ze bijvoorbeeld hun 06 geven aan de cliënt. De aanbieder reageert op signalen als beroepskrachten over grenzen gaan, maar controleert niet preventief.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een interne procedure voor de Meldcode, specifiek gericht op ouderenmishandeling, met een link naar een document over ontspoorde mantelzorg en een signalenlijst. Een van de directeuren is aandachtsfunctionaris. De opleiding is gevolgd bij LVAK. De hulpen krijgen scholing via Primio en de andere medewerkers schoolt de aanbieder intern. De beroepskrachten en de coördinator/planner zeggen nooit huiselijk geweld/ ouderenmishandeling meegemaakt te hebben.	

2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder schrijft in de personeelsgids dat beroepskrachten incidenten en calamiteiten moeten melden. Er is een formulier beschikbaar. Het continu leren wordt benadrukt. De beroepskrachten weten dit. De directie analyseert de incidenten. De aanbieder is op de hoogte van de meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo-toezichthouder van de woongemeente van de cliënt.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Een schoon en leefbaar huis is het doel van hulp bij huishouden. Opvallende zaken meldt de beroepskracht bij de coördinator/planner.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De vaste beroepskrachten zijn bekend met het schoonmaakvak. De beroepskrachten gaan na de introductiebijeenkomst zelfstandig aan het werk. Een schoonmaakcoach helpt de beroepskrachten die geen ervaring hebben. Bij signalen van cliënten begeleidt de	

		schoonmaakcoach de beroepskracht. Schoonmaakcoach is een functie die sinds een jaar bestaat en is nog in ontwikkeling. De coördinator/planner van Gooi en Vechtstreek is een verzorgende die administratieve vaardigheden in de praktijk heeft bijgeleerd.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao vvt. De aanbieder overweegt een fietsplan voor Gooi en Vechtstreek, omdat daar de reiskosten hoog zijn. De beroepskrachten gebruiken hun eigen mobiel en registreren ook via hun mobiel. De aanbieder heeft een personeelsgids voor de beroepskrachten/hulpen bij het huishouden. De aanbieder organiseert eenmaal per twee maanden een high tea. Vanuit Gooi en Vechtstreek komen maximaal 4 van de 16 beroepskrachten. De aanbieder heeft oog voor de kwaliteiten van de beroepskrachten. Een enkeling krijgt de kans om door te stromen naar schoonmaakcoach of naar helpende. De aanbieder biedt digitale scholing aan in samenwerking met andere aanbieders van hulpen bij het huishouden.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten beschikken over een geldig VOG. In het verleden startte een beroepskracht soms voordat de VOG binnen was. Sinds het toezicht doet de aanbieder dit niet meer en heeft in het personeelshandboek opgenomen, dat starten zonder VOG niet mogelijk is. De aanbieder werkt niet met vrijwilligers.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder werkt bij hulp bij het huishouden niet met vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	n.v.t.

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder een heeft ISO certificaat. De aanbieder doet de intake niet bij de cliënt thuis, maar telefonisch. Er is een introductiebijeenkomst voor de beroepskracht, met informatie over personele zaken. De schoonmaakcoach en/of een ervaren beroepskracht werkt een nieuwe collega in. De coördinator/planner belt de cliënt bij een wisseling van beroepskracht of alles naar wens verloopt. De aanbieder evalueert niet periodiek en heeft geen evaluatieformulier. De schoonmaakcoach wordt ingezet bij klachten en gaat zo mogelijk de eerste keer mee naar een cliënt. De aanbieder doet geen periodieke checks bij de cliënten thuis.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	Het kantoorpersoneel werkt samen en vormt een team. De beroepskrachten werken bij de cliënten thuis en vormen geen team. Er is beperkte samenwerking met andere zorgaanbieders die hulp bij het huishouden bieden. Op casusniveau werkt de coördinator/planner samen met andere organisaties.	

5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?

In dit hoofdstuk staat beschreven wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder beveelt aan om ‘wat moet beter’ zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken op te pakken. ‘Wat kan beter’, heeft minder haast, maar is wel zo belangrijk dat de toezichthouder aanbeveelt om het

binnen 4 maanden te verbeteren. De toezichthouder monitort wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder adviseert om wat goed gaat vast te houden en zo nodig nog beter te implementeren.

Wat gaat goed	Wat kan beter	Wat moet beter
• Werkklimaat op de kantoorlocatie. • Inzetten van een schoonmaakcoach. • Delen van good practices in Almere en meedenken over mogelijkheden deze in Gooi en Vechtstreek te gebruiken.	• Meer binding binnen het team van hulpen bij het huishouden in Gooi en Vechtstreek. • Cliënttevredenheidsonderzoek doen voor Gooi en Vechtstreek. • Risico-inventarisatie format per client implementeren. • Uitbouwen van de functie en formatie schoonmaakcoach.	• Implementeer het huishoudplan ook voor elke cliënt in Gooi en Vechtstreek. • Neem een evaluatieformulier in gebruik, om het periodiek bellen van cliënten te professionaliseren. • Zorg dat alle dossiers bijgewerkt zijn. • Stel een medezeggenschapsregeling op en bedenk een praktische uitvoering. Het hoeft geen cliëntenraad te zijn.

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.

- Duidelijke en bij voorkeur voor alle gemeenten dezelfde eisen stellen aan dossiervorming (intake, plan en evaluatie).
- Periodiek een wachtlijstbeheer-/casusoverleg met de Regio en alle aanbieders voor hulp bij het huishouden, om inwoners snel van dienst te kunnen zijn en om de betrokkenheid van de zorgaanbieders met Gooi en Vechtstreek te bevorderen.
- Cliënten waarschuwen als de indicatie verloopt en hen informeren over het aanvragen van een herindicatie.

7. Reactie en acties aanbieder

Reactie op feitelijke onjuistheden

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

Verwerkt.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting

Zienswijze op de inhoud van de rapportage. Hiermee krijgt de aanbieder de mogelijkheid zijn visie op de rapportage toe te lichten. Bijvoorbeeld als de feiten wel correct zijn, maar de aanbieder wil motiveren waarom de daaraan verbonden conclusies niet juist zijn. Of als de aanbieder van mening is dat een bepaald toetsingscriterium niet op van toepassing is.
Deze reactie wordt opgenomen in de definitieve rapportage. Verzoek is om te streven naar een reactie van maximaal 200 woorden.

Graag willen wij alleen een zienswijze gegeven op de onderdelen waar er deels is gescoord.

1.1.2 Er is een cyclische werkwijze binnen de wmo. WMO Coördinator werkt volgens een vast stappenplan. Echter is er door wijzigingen van het personeel en de corona periode is dit niet altijd goed gebeurt waardoor niet alle dossiers compleet waren. Curae Zorg is bezig met een inhaalslag om ervoor te zorgen dat alle dossiers volledig in orde zijn.

1.2.2 Als organisatie werven wij actief voor de cliëntenraad. In 2025 zal de focus meer liggen op een laagdrempelige manier van medezeggenschap van cliënten en organiseren wij een specifieke cliënttevredenheid voor de gemeente gooi.

2.2.1 Door de Arbo checklist borgen wij de veiligheid van onze medewerkers en zorgen wij ervoor dat de cliënt zich bewust is van onveiligheden binnen de woning. De risico signalering op cliënt niveau is al enige tijd een gespreksonderwerp tussen ons en gemeente aangezien het niet helemaal duidelijk is waarom wij deze signaleringen zouden moeten doen. Wij zijn ons bewust van de signalerende rol die wij hebben binnen het huishouden en doen dit ook zeker. Echter vinden wij het vanwege de avg lastig om dit vast te leggen omdat het niet altijd invloed heeft op de huishoudelijke ondersteuning. Inmiddels hebben wij een risicosignalering gemaakt die ingaat op de 7 leefgebieden van de cliënt. Wij hopen alleen wel dat als hier signalen uit voortkomen ook daadwerkelijk opgepakt worden door de verantwoordelijke instanties.

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
• Dit rapport. • Het werk klimaat wat wij hebben gecreëerd voor onze medewerkers • De schoonmaakoach die onze medewerkers kan bijstaan in hun werkzaamheden.	• Het in orde maken van de dossiers • Het invoeren van de risicosignalering op basis van de 7 leefdomeinen • Cliënttevredenheidonderzoek voor de regio Gooi en Vechtstreek.	• Dat zij duidelijk weten welke taken er bij hun in huis gedaan worden en wat zij mogen verwachten van de huishoudelijk medewerkers. • Dat wij breder kijken dan alleen de huishoudelijke taken. • Dat zij op een anonieme manier hun ervaringen over de geleverde zorg kunnen delen.

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 12 juli 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 12 augustus. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 5 september. Er is gesproken met de twee directieleden. Vier cliënten zijn geïnterviewd op 26 augustus. De coördinator/planner en de zorgcoach zijn gesproken op respectievelijk 10 en 28 oktober. Vier beroepskrachten zijn geïnterviewd op 24 september en 11 oktober en 29 oktober. Het herstelaanbod is gedaan op 25 oktober 2024. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod en de hersteldocumenten zijn tijdig op 26 november geleverd. De concept rapportage is verstuurd op 6 december 2024. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. 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 14 januari 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:

Organogram
Functiebeschrijving hulp bij het huishouden
Assessment rapport ISO (16 feb. 2024) door KIWA
Cliëntgegevens
Meldcode ouderenmishandeling
Klachtenprocedure
Beleid ongewenste omgangsvormen

Informatieveiligheid
Privacyreglement
verzuimbeleid
VOG beleid
Gegevens medewerkers
Overzicht medewerkers Gooi en Vechtstreek
Meldcode ontspoorde mantelzorg
Zorgproces
Veilig incidenten en calamiteiten melden
Medicatieprotocol
Proces van medewerkers
Verbetermanagement
Personeelsgids wijkverpleging en huishouding (14 p)
Procedure datalek
Processtappen Huishouding nieuwe werkwijze
Signalen ouderenmishandeling
Verzuimprotocol huishouding
Zelfscan
Cliëntdossiers (4x)
Rapport quickscan Wmo-toezicht gemeente Almere

Overige bronnen:

Gesprek met twee directeuren

Interviews met twee hulpen bij het huishouden
Interview met coördinator/planner Gooi en Vechtstreek
Interview met de schoonmaakcoach
Interview met vier cliënten
Informatie per mail en telefonisch van Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van inkoop en contractbeheer
Website