Regio
Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Repair Factory
Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk	: DOC-25009829
Aanbieder	: Repair Factory
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	7
4. Bevindingen en beoordelingen	10
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	17
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
7. Reactie en acties aanbieder	19
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 **dagbesteding** en **ambulante begeleiding** bij Repair Factory. 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	Repair Factory
Adres	Gijsbrecht van Amstelstraat 423
Telefoonnummer	035-5231530
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	info@repairfactory.nl
Website organisatie	www.repairfactory.nl
KvK nummer	50669672
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO9001:2015, vervaldatum 07-01-2027
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding en dagbesteding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, jeugdwet, Wlz
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, pgb, lokale maatwerkovereenkomst, UWV traject of een gemeentelijke subsidie
Ingangsdatum contract	01-01-2017 WMO/ 27-02-2017 JW
Aantal medewerkers en fte	11 medewerkers en 9,84 fte totaal voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	25 Wmo-cliënten regio Gooi en Vechtstreek en 0 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Eén hoofdlocatie en tevens kantoorlocatie op de Gijsbrecht van Amstelstraat 423 F, 1216 CA Hilversum
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	Vier dagbestedingslocaties. Zie adressen en beschrijving hieronder.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.

Onderaannemerschap	Ja van vier zorgaanbieders

Beschrijving Repair Factory

Repair Factory biedt dagbesteding en ambulante individuele begeleiding aan volwassenen en schoolverlaters. Bij de dagbesteding kan de deelnemer fietsen repareren en onderhouden, (tuin)meubels maken en opknappen, aan auto's werken, het magazijn beheren, helpen in de fietsenstalling en werken bij het afhaalpunt voor pakjes. Op de hoofdlocatie wordt dagelijks gekookt voor en door de cliënten. De doelgroep van deze aanbieder zijn mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, vanwege problemen op meerdere leefgebieden. De deelnemers hebben psychische en/of sociaal-emotionele problematiek en/of een verstandelijke beperking en/of meerdere diagnoses. Naast technische vaardigheden, leren de deelnemers sociale vaardigheden en een structuur aanbrengen in de dag en de week. De deelnemers kunnen, als ze de capaciteiten en ambitie hebben, de opleiding voor fietsenmaker volgen. Bij Repair Factory zijn stagemogelijkheden voor leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs. Zij kunnen na hun school, als deelnemer werken bij de aanbieder in het kader van dagbesteding. Repair Factory is een erkend leerbedrijf op niveau 1 ,2 en 3. De aanbieder heeft plaats voor mensen vanuit het UWV, Wmo, participatie, re-integratie en integratie statushouders. De indicaties zijn op basis van Wmo, wlz en zijn zowel via Zorg in natura, pgb, lokaal maatwerkcontract of een gemeentelijke subsidie. De aanbieder heeft voor dagbesteding en ambulante begeleiding een regionaal contract.

Beschrijving locaties

Repair Factory heeft vier locaties:

- Hoofdlocatie en tevens kantoorlocatie op Gijsbrecht van Amstelstraat 423-F in Hilversum
  Op deze locatie is het kantoor voor de directeur/zorgcoach en de kwaliteitsadviseur/zorgcoach. De dagbesteding daar bestaat uit onderhoud van auto's; (tuin)meubels van hout maken en opknappen en koken voor de deelnemers.
- Fietsenstalling op de Zeedijk 33A, 1211 CV in Hilversum
  In het centrum van Hilversum beheert de aanbieder een fietsenstalling. Hier repareren deelnemers ook fietsen. Op deze locatie kunnen de deelnemers ook werken bij het servicepunt voor het afhalen en brengen van pakjes.
- Fietsenwinkel en fietsenwerkplaats op De Regentesse 96, 1273 JZ in Huizen

Op deze locatie repareren deelnemers fietsen en verkopen fietsen en onderdelen. Op deze locatie is het ook mogelijk om te werken bij het servicepunt voor het afhalen en brengen van pakjes.

- Fietsenwinkel en fietsenwerkplaats op de Lindelaan 96A, 1231 CN in Loosdrecht
  Op deze locatie repareren deelnemers fietsen en verkopen fietsen en onderdelen. Er is een servicepunt voor het afhalen en brengen van pakketjes.

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 cliënten hebben niet allemaal een Wmo-indicatie. Ze komen ook binnen via het UWV of de afdeling Participatie of Werk en Inkomen van de gemeente. Dit betekent dat de doelen en de geboden ondersteuning verschillen. Voor Wmo en voor de andere vormen bepalen de zorgcoach en de cliënt samen de doelen en de wijze van ondersteuning.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder heeft een digitaal registratiesysteem. Oude cliëntdossiers en alle personeelsdossiers zijn nog op papier en zitten in afgesloten kasten, in een afsluitbare kamer. De kwaliteitsadviseur/zorgcoach is de spil in de dossiervorming. Deze zorgcoach doet de intake en stelt het plan op volgens een vast format. De voortgang geeft de leerwerkmeester door aan de zorgcoach. De kwaliteitsadviseur/zorgcoach legt het vast in een standaard overzichtelijk format door middel van aanvinken van de van toepassing zijnde onderdelen en toevoegen van toelichtende opmerkingen. De kwaliteitsadviseur/zorgcoach doet de evaluaties, soms samen de directeur/zorgcoach. De leerwerkmeester van de locatie doet de dagelijkse praktische begeleiding en schaalt op naar de directeur/zorgcoach of de kwaliteitsadviseur/zorgcoach. De lijnen zijn kort. Na afronding van de indicatie is het vervolg afhankelijk van de doelen naar werk, vrijwilligerswerk, een stap binnen de organisatie of stabiel houden van de situatie van de cliënt binnen de dagbesteding.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De beroepskrachten bejegenen de cliënten serieus en met respect. Er is oog voor het niveau, de capaciteiten en de draagkracht van de cliënten. De cliënten waarderen de beschikbaarheid	

		van de beroepskrachten en de bereidheid om te helpen bij het oplossen van problemen op de werkvloer en op andere leefgebieden.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling, passend bij de mogelijkheden van de cliënten. Een medezeggenschapsraad is ongeschikt. De aanbieder betrekt cliënten thematisch in groepsverband en individueel. In de regeling worden concrete voorbeelden van medezeggenschap gegeven. Tijdens de koffiemomenten en het gezamenlijk eten bespreekt de aanbieder de ontwikkelingen binnen de organisatie en geven de cliënten hun mening. Een voorbeeld is de keuze voor bedrijfskleding om herkenbaar te zijn voor klanten van de winkels. De toezichthouders hebben dit voorbeeld gezien en gehoord van de beroepskrachten en de cliënten. De aanbieder zet jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De vragen zijn helder geformuleerd. De vragen gaan o.a. over gevoel van veiligheid, ervaren ondersteuning en wat cliënten naar eigen zeggen leren.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Op de website staat dat deze op te vragen is via de mail. De drempel is laag om intern de klacht te bespreken met de leerwerkmeester, directeur/zorgcoach of de kwaliteitsadviseur/zorgcoach. Het klachtenmeldpunt van Regio Gooi en Vechtstreek staat op de website. De aanbieder is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement op de website staan. De cliënten mogen hun dossier inzien, maar willen dat meestal niet.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen,	De aanbieder biedt maatwerk, zowel wat betreft het dagbestedingsaanbod als het aanleren van sociale vaardigheden en aanleren van een weekstructuur. Het aanbod is geschikt voor	

	mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	cliënten die geïnteresseerd zijn in techniek (auto's, fietsen en hout). Daar omheen zijn ook mogelijkheden, die al dan niet als opstap naar de techniek gebruikt kunnen worden.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De directeur/zorgcoach is 24/7 bereikbaar. De ondersteuning op de werkvloer wordt gedaan door de leerwerkmeester. Er is altijd een zorgcoach beschikbaar. De zorgcoaches zijn verantwoordelijk voor de begeleiding en de leerwerkmeesters werken onder supervisie van hen. Vrijwel dagelijks bezoekt een van de twee zorgcoaches de locaties. Bij crisis gaat een van de zorgcoaches onmiddellijk ter plaatse.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de cliënten om stappen te zetten in zelfredzaamheid en in participatie. De interactie in de groep is leerzaam voor sociale vaardigheden en voor de taalvaardigheid van cliënten/statushouders. De aanbieder heeft binnen de organisatie mogelijkheden om een diploma te halen voor fietsenmaker en alle stappen die daar tussen zitten.	

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.	Per locatie is een werkoverleg. Over casussen wordt doorlopend overleg gevoerd tussen de leerwerkmeesters en de zorgcoaches.	
1.4.2	*Externe afstemming met het formele netwerk:*	De zorgcoaches hebben contact met de behandelaar en andere hulpverlening. De zorgcoaches stemmen af met Wmo-consulenten. De gemeenten willen steeds meer ondersteuning zelf doen. Over de haalbaarheid hiervan spreken de gemeente en de aanbieder	

	De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	op casusniveau. De inschatting van de gemeente, pakt voor de cliënt niet altijd goed uit. De aanbieder pleit voor het zwaarder laten wegen van de expertise van de aanbieder over de doelgroep en de specifieke cliënt.	
1.4.3	*Afstemming met het informele netwerk:* Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Het informele netwerk van een cliënt wordt betrokken als het helpend is en de cliënt het wil.	

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 zorgcoach vult een risico-inventarisatie per cliënt in. Er is een agressieprotocol en er zijn gedragsregels voor cliënten en beroepskrachten. De beroepskrachten kennen de cliënten zeer goed. Ze weten meestal of de cliënt onvoorspelbaar gedrag kan vertonen en kennen de meeste signalen die eraan voorafgaan.	

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De lijnen tussen de leerwerkmeesters en de zorgcoaches zijn kort. De zorgcoaches zijn makkelijk telefonisch bereikbaar. De afstand tussen de hoofdlocatie en de andere locaties zijn vijf minuten tot een kwartier met de auto. Bij bijvoorbeeld een geweldsincident met acute onveiligheid voor cliënten en/of de leerwerkmeester, bestaat het risico op een verdere escalatie. De aanbieder heeft een ruimhartig toelatingsbeleid, wat veiligheidsrisico's voor cliënten met zich meebrengt. Twee beroepskrachten per locatie zou de veiligheid bevorderen, maar is niet haalbaar en volgens het contract niet noodzakelijk.	
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 specifiek voor de organisatie. De kern is, naast de algemene stappen, dat signalen besproken moet en worden met de zorgcoach. Er is een E-learning ingekocht bij Augeo.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder registreert incidenten, de directeur/zorgcoach en de kwaliteitsadviseur/zorgcoach bespreken ze en voeren verbetermaatregelen door. De aanbieder is inmiddels op de hoogte van de meldplicht bij Wmo-toezicht van calamiteiten en geweldsincidenten en heeft de procedure in een protocol toegevoegd.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De cliënten werken in een werkplaatsomgeving. De inrichting van de ruimten zijn passend voor de werkzaamheden. De materialen en gereedschappen zijn geordend. Elke locatie	

		heeft minimaal twee uitgangen. Bij ambulante begeleiding wordt ook thuis begeleid. Signalen over onveiligheid of vervuiling worden meegenomen in de begeleiding.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De directeur/zorgcoach is hbo arbeidsdeskundige. De kwaliteitsadviseur/zorgcoach heeft hbo psychologie en is bezig met een universitaire master. De leerwerkmeesters hebben een vakdiploma fietsenmaker, automonteur of houtbewerking. De leerwerkmeesters werken onder supervisie van de twee zorgcoaches.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder volgt de cao voor metaal en techniek. Alle beroepskrachten volgen een cursus bhv. Bij het jaargesprek mogen beroepskrachten hun wensen kenbaar maken. Scholing gebeurt op de werkvloer aan de hand van een concrete casus door de zorgcoach, door middel van learning on the job en training on the job. Er is een jaarplan en planning voor deskundigheidsbevordering.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten beschikken over een VOG voor aanvang van de werkzaamheden	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en	De aanbieder heeft geen vrijwilligers of ervaringsdeskundigen zonder diploma. De stagiairs komen van de scholen voor speciaal voortgezet onderwijs en worden samen met school begeleid. Zij worden voorbereid op een plek bij de dagbesteding. Stagiairs van hbo psychologie zijn welkom en ontvangen begeleiding van de zorgcoaches.	

	ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.		

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een ISO keurmerk. De aanbieder heeft een digitaal kwaliteitshandboek. De beroepskrachten en cliënten krijgen toegestuurd wat relevant is. Als het nodig is voor een casus, dan pakt de zorgcoach het protocol erbij en neemt het door met de leerwerkmeester. De twee zorgcoaches hebben elk een andere opleiding en hebben verschillende competenties. Ze kijken met een kritische eigen blik en brengen de kwaliteit van de ondersteuning zo naar een hoger plan.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De lijnen binnen de organisatie zijn kort. Elke locatie heeft een werkoverleg. De aanbieder heeft de wortels in de regio en is bekend met het zorglandschap en met bedrijven en organisaties die een bijdrage kunnen leveren aan het bereiken van de doelen van de cliënten.	

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
• Betrokkenheid van de leerwerkmeesters en de kwaliteitsadviseur/zorgcoach. • De passie en 24/7 bereikbaarheid van de directeur/zorgcoach. • De doorgroeimogelijkheden voor cliënten binnen de dagbesteding. • De kansen die de aanbieder geeft aan cliënten met meerdere diagnoses en moeilijk voorspelbaar of moeilijk verstaanbaar gedrag. • Kennis van en contacten in regio Gooi en Vechtstreek.	• De balans tussen een ruimhartig toelatingsbeleid en veiligheidsrisico's nog beter bewaken en het gesprek hierover binnen de organisatie blijven voeren. • Bij scholingsbeleid beschrijven dat deskundigheidsbevordering doorlopend gedaan wordt door de zorgcoaches op de werkvloer (learning on the job, coaching on the job) aan de hand van concrete casuïstiek.	

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.

- Maak bij de herindicatie gebruik van een expert die de doelgroep kent en benut informatie van de aanbieder over de specifieke cliënt om te bepalen welke vorm van ondersteuning geschikt is.
- Versterk de samenwerking op casusniveau tussen de afdelingen Wmo en participatie binnen de gemeente.

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 feitelijke onjuistheden 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 met belangstelling kennisgenomen van de rapportage van het Wmo-toezicht over Repair Factory. Wij herkennen ons in de meeste bevindingen en zijn tevreden met de conclusie dat onze organisatie voldoet aan de eisen die door Regio Gooi en Vechtstreek, de Wmo en de gemeenten worden gesteld. De aanbevelingen bieden ons waardevolle inzichten om onze dienstverlening verder te verbeteren, en we zijn positief gestemd om hiermee aan de slag te gaan.

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
1. De betrokkenheid en passie van ons team, waaronder de leerwerkmeesters en zorgcoaches, die altijd klaarstaan voor onze cliënten. 2. Onze 24/7 beschikbaarheid en persoonlijke aanpak, die bijdragen aan een veilige en vertrouwde omgeving voor onze cliënten. 3. De doorgroeimogelijkheden die wij bieden binnen onze dagbesteding, zoals het behalen van diploma's en	1. Het verbeteren van de balans tussen een ruimhartig toelatingsbeleid en de bijbehorende veiligheidsrisico's. We blijven hierover intern het gesprek voeren en zoeken naar manieren om dit nog beter te bewaken. 2. Het formaliseren en verder uitwerken van ons scholingsbeleid, waarbij we expliciet vastleggen dat deskundigheidsbevordering doorlopend plaatsvindt via "learning on the job" en "coaching on the job".	1. Een organisatie waar cliënten met hun vragen terecht kunnen, ongeacht de aard van hun vragen of uitdagingen. Onze beschikbaarheid en betrokkenheid creëren een veilige en vertrouwde werkomgeving waar cliënten kunnen groeien, zich ontwikkelen en stabiliteit vinden. 2. Voor veel cliënten voelt de dagbesteding als een tweede thuis, waar ze kunnen bouwen aan sociale en technische vaardigheden. Voor

het ontwikkelen van technische en sociale vaardigheden. 4. Het bieden van kansen aan cliënten met complexe hulpvragen en onze successen in het bevorderen van hun zelfredzaamheid en participatie.		anderen helpt onze ondersteuning bij het voorkomen van een verslechtering van hun persoonlijke situatie, zoals het verminderen van psychische klachten of het behouden van structuur in het dagelijks leven. 3. Meer duidelijkheid en communicatie rondom ons scholingsbeleid, waarbij onze begeleiding voortdurend verbeterd wordt door trainingen op specifieke onderwerpen zoals autisme, agressie op de werkvloer en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. 4. Een organisatie die continu blijft leren en verbeteren, met oog voor hun behoeften en een blijvende focus op persoonlijke ontwikkeling en participatie. We bieden maatwerk dat is afgestemd op de unieke behoeften en mogelijkheden van iedere cliënt. Dit maatwerk zorgt ervoor dat cliënten op hun eigen tempo en niveau kunnen leren en ontwikkelen, wat bijdraagt aan hun

	[redacted]		[redacted]	zelfredzaamheid, sociale vaardigheden en algehele welzijn.

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 2 augustus 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 25 september. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 4 oktober. Er is gesproken met de directeur/zorgcoach en de kwaliteitsadviseur/zorgcoach. Ook is toen gesproken met vier cliënten. De vier locaties zijn bezocht op 4 oktober (Hilversum hoofdlocatie), 8 oktober (Loosdrecht) 10 oktober (Hilversum fietsenstalling en Huizen). Op deze locaties is gesproken met cliënt(en) en met de leerwerkmeester. Het herstelaanbod is gedaan op 10 december. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De documenten zijn ruim op tijd geleverd op 20 december. De concept rapportage is verstuurd op 23 december. 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 20 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:

Auditrapport 20/21/22
Auditrapport 2023
Bevindingen cliënttevredenheidsonderzoek 2023
De context van de organisatie
Eindrapportage individuele begeleiding cliënt
Evaluatie individuele begeleiding cliënt

Functieprofielen
Gedragsregels fietsenstalling
Gedragsregels intern
Gedragsregels medewerkers
Begeleidingsplan cliënt
Intern communicatieplan
Klachtenreglement
Leerplan cliënt (3x)
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Noodplan
Overzicht meldingen incidenten
Overzicht meldingen klachten
Personeelsgids
Privacyreglement
Procesbeschrijving
Protocol omgaan met agressie
Protocol calamiteiten en (gewelds)incidenten
Protocol deskundigheidsbevordering
Risicoanalyse Repair Factory
Risico-inventarisatie cliënt (2x)
Voorbereidingsformulier jaar gesprek medewerker
Voortgangsrapportage (2x)
Zelfscan

Overige bronnen:

Website
Gesprek met de directeur/zorgcoach
Gesprek met de kwaliteitsadviseur/zorgcoach
Rondleiding dagbesteding locaties
Gesprek met 2 leerleerwerkmeesters dagbesteding
Gesprek met 4 cliënten/leerlingen en enkele tijdens de rondleiding
Inzage in cliëntvolgsysteem
Inzage in personeelsdossiers
Inzage in kwaliteitshandboek
Informatie van Inkoop en Contractbeheer
Gesprek met en informatie van Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Kamer van Koophandel