



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Phase 01 Herstel Begeleiding Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk : DOC-25012724
Aanbieder : Phase 01 Herstel Begeleiding
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 1 september 2025



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	8
4. Bevindingen en beoordelingen	11
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	21
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	22
7. Reactie en acties aanbieder	22
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	27



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1. Inleiding

Inleiding

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

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

Aanleiding

Dit rapport is opgesteld op basis van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening **ambulante individuele begeleiding bij Phase 01 Herstel Begeleiding (hierna: Phase 01)**. Het onderzoek is een proactief onderzoek, dat wil zeggen een onderzoek naar de kwaliteit dat eenmaal in de vier jaar bij elke zorgaanbieder uitgevoerd wordt.

Het doel van dit rapport is:

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Opzet onderzoek

De basis van het onderzoek is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015) en in het bijzonder wat ten aanzien van kwaliteit in artikel 3.1 van de Wmo 2015 is geregeld. Hieruit zijn normen gedestilleerd. Deze zijn beschreven in het Model Landelijk Toetsingskader [Toetsingskader Wmo-toezicht](#). De rapportage van het toezicht is ingedeeld volgens het toetsingskader. Bij het toezicht worden ook de eisen getoetst die zijn opgenomen in de gemeentelijke Wmo verordeningen, het Programma van Eisen uit het Toelatingsdocument van de Regio Gooi en Vechtstreek en indien van toepassing gemeentelijke contracten of subsidieregelingen met zorgaanbieders.

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	Phase 01 Herstel Begeleiding BV
Adres	Vaartweg 1, 1211 JD, Hilversum



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	085 06 08 413
Rechtsvorm	BV
E-mail organisatie	hello@phase1.nl
Website organisatie	www.phase1.nl
KvK nummer	75581205
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001:2015 vervaldatum: 12-11-2026
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding en dagbesteding (subsidie) Safe house (geen overeenkomst met Gooi en Vechtstreek)
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo en Zvw (voor behandeling)
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZiN, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie
Ingangsdatum contract	29-10-2020
Aantal medewerkers en fte	totaal 22, 18 FTE voor regio Gooi en Vechtstreek 9 / 8,5 FTE
Aantal Wmo-cliënten 2023/'24	44 regio Gooi en Vechtstreek en 134 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Vaartweg 1, Hilversum Dal 8, Hoorn Tramsingel 23, Breda
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Vaartweg 200, Hilversum Honswijkpad 7, Weesp
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	Vaartweg 1, Hilversum Dal 8, Hoorn Tramsingel 23, Breda



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.

Beschrijving Phase 01

Phase01 Herstel Begeleiding helpt mensen die in herstel zijn van een verslaving of wachten op een behandeling voor een verslaving. Het team van Phase01 bestaat uit ervaringsdeskundigen met een zorggerelateerde opleiding of daarvoor studierend. Respect, kwaliteit, betrokkenheid en openheid zijn de kernwaarden. Abstinentie is een voorwaarde om begeleid te worden. Iedereen die in begeleiding is neemt deel aan de meetings en mag gebruik maken van de fitnessruimte, deelnemen aan de meditatie sessies en gebruikmaken van de werkplekken en ontmoetingsruimten. Phase01 is in Gooi en Vechtstreek regionaal gecontracteerd voor ambulante individuele begeleiding. Phase01 heeft een subsidie voor dagbesteding (genaamd dagactiviteiten) van de gemeente Hilversum. In Gooi en Vechtstreek is Phase01 niet regionaal gecontracteerd voor safe house, beschermd wonen en dagbesteding. Soms is voor een safe house een maatwerkovereenkomst vanuit de gemeente. De begeleiding wordt dan uit de Wmo betaald. Het verblijf betaalt de bewoner zelf. De activiteiten en meetings worden voor inwoners uit Hilversum betaald vanuit een gemeentelijke subsidie.

Beschrijving locatie kantoor Hilversum

Bezocht door de toezichthouders.

In het centrum van Hilversum is de hoofdkantoorlocatie. Met deze locatie op een prominente plek wil de aanbieder verslavingsproblematiek uit de taboesfeer halen. De locatie heeft ook een inloopfunctie voor ontmoeting, een praatje, koffie of om te werken. Op de locatie is het kantoor van de directie, zijn spreekkamers, een groepsruimte voor de meetings, een meditatie ruimte en een fitnessruimte. De locatie is gehuurd en is door het team eigenhandig opgeknapt en ingericht.

Beschrijving Safe house Hilversum

Bezocht door de toezichthouders.

Het safe house in Hilversum is voor vrouwen en heeft plaats voor tien cliënten. Een enkeling komt uit Gooi en Vechtstreek. Het merendeel van buiten de regio. Cliënten blijven bij de gemeente van herkomst ingeschreven staan. De locatie bevindt zich aan de rand van Hilversum. De aanbieder huurt de locatie.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beschrijving Safe house Weesp

Bezocht door de toezichthouders.

Het safe house in Weesp biedt ruimte aan acht mannen. Een enkeling komt uit Gooi en Vechtstreek. Het merendeel van buiten de regio. Cliënten blijven bij de gemeente van herkomst ingeschreven staan. De aanbieder huurt de locatie. De locatie is gekocht door een investeerder. De locatie is in het buitengebied van Weesp.

Beschrijving kantoorlocatie Breda

Niet bezocht door de toezichthouders.

De locatie is voor individuele begeleiding, groepsessies, mindfulness en sport. De locatie heeft ook een inloopfunctie. De locatie bevindt zich aan de rand van de binnenstad van Breda. De locatie is gehuurd door de aanbieder. Het is de meest recente locatie van Phase 01.

Beschrijving kantoorlocatie Hoorn

Niet bezocht door de toezichthouders.

De locatie is voor individuele begeleiding, groepsessies, mindfulness en sport. De locatie heeft ook een inloopfunctie. De locatie bevindt zich in de binnenstad van Hoorn. De locatie is gehuurd door de aanbieder.

Beschrijving locatie Kaapstad

Niet bezocht door de toezichthouders.

De locatie in Kaapstad Zuid-Afrika is een kliniek met professionele medische begeleiding door een lokaal medisch team en begeleidingsteam. Veel zorgverzekeraars in Nederland vergoeden de behandeling. Het verblijf duurt twaalf weken. In de kliniek verblijven ongeveer negen cliënten. Het maximum is twintig.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. Conclusie

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

Thema	Norm	Oordeel
Cliënt	De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit vier onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 1.1 Doelen en dossier 1.2 Rechten van de cliënt 1.3 Ondersteuning in de praktijk 1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk Deze vier onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015: • De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo) • De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo) • De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)	
		1.2.1



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit drie onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 2.1 Omgaan met risico's van de cliënt 2.2 Veiligheidsbeleid 2.3 Veilige omgeving Deze drie onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de 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.	2.2.1
-------------------	---	------------------------------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	- 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. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit twee onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 3.1 Beroepskrachten 3.2 Kwaliteitsbeleid Deze twee onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015: - De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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 begeleider de doelen. Als de cliënt via de gemeente komt, dan staan in de indicatie de doelen. De aanbieder wacht niet altijd op de indicatie, omdat het moment pakken van motivatie anders voorbij gaat. Daarmee neemt de aanbieder het risico dat de begeleiding niet gefactureerd kan worden als de gemeente de indicatie niet (volledig)	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		toekent. De indicatie voor een safe house is voor ongeveer een jaar. Daarna volgt meestal doorstroom naar ambulante individuele begeleiding.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De aanbieder heeft een digitaal cliëntdossier. De intake, het plan, de evaluaties (in maand 3, 6 en 12) zijn in een overzichtelijk format vastgelegd. Het rapport is ingedeeld in leefgebieden en sluit daarmee aan bij het 13 stappenplan van de Minnesotamethode. In elk (voortgangs)rapport staat de mate van zelfredzaamheid, de voortgang wat betreft de doelen, de tevredenheid en de mate van terugval. Alle leefgebieden worden gescoord in kleuren en cijfers. Per contactmoment rapporteert de beroepskracht summier en puntsgewijs.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	Er zijn regels voor de omgang tussen beroepskrachten en cliënten. Ondanks inspanningen van de aanbieder, blijven op dit punt risico's bestaan. De beroepskrachten en andere medewerkers moeten zich blijven inspannen om de (professionele) grenzen te bewaken in de omgang met cliënten. Het is van belang dat iedereen in de hele organisatie hier scherp op blijft. Factoren die de professionele afstand en nabijheid ten opzichte van de cliënt bemoeilijken zijn: de intensieve wijze waarop gewerkt wordt met de cliënten, de meetings waarbij fellowship en nabijheid zoals omhelzingen en schouderklopjes gebruikelijk zijn, het feit dat de beroepskrachten ook ervaringsdeskundigen zijn, deelname van beroepskrachten en cliënten aan dezelfde herstelmeetings en manipulatief gedrag van ex-verslaafden vooral tijdens een terugval.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		Een à twee keer per jaar uit een cliënt zijn/haar ongenoegen over de bejegening door een beroepskracht bij de Wmo-consulent, de contractmanager van Regio Gooi en Vechtstreek of de Wmo-toezichthouders. Deze signalen worden altijd met de aanbieder besproken, anoniem of met naam als de cliënt hiervoor toestemming geeft. De aanbieder stelt zich bij signalen open en lerend op. De aanbieder heeft tijdens de periode van het toezicht aanpassingen gedaan om het bewustzijn bij alle beroepskrachten en ervaringsdeskundigen verder te vergroten door protocollen aan te scherpen en de communicatie over dit thema te intensiveren.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. Deze staat op de website. Feedback wordt verzameld bij evaluaties en in de huishoudmeetings op de woonlocaties. De aanbieder zet jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De aanbieder zet acties op de uitkomsten.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Deze is uitvoerig beschreven op de website en goed vindbaar.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. De cliënten mogen de dossier inzien. Ze doen dat zelden.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	Cliënten hebben rolmodellen, omdat beroepskrachten ervaringsdeskundigen zijn. Dit heeft een positieve invloed op de resultaten van de begeleiding. Cliënten schetsen toch een wisselend beeld over de ondersteuning. Voor sommige cliënten is de ondersteuning precies wat ze volgens henzelf nodig hebben, vooral omdat beroepskrachten spreken vanuit eigen ervaring. Andere cliënten hadden andere	
-------	--	---	--



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		verwachtingen, vinden de begeleiding op de woonlocatie te minimaal, vinden de omgang met de eis van niet gebruiken op de woonlocaties en tijdens begeleiding te soepel. Een verklaring voor het diffuse beeld is de situatie waarin de cliënten zitten. Hierin spelen de volgende punten een rol. Intrinsieke motivatie is niet altijd volledig aanwezig. Dit is inherent aan het hersteltraject waar ze in zitten. De cliënten zetten de waarheid soms naar hun hand en kunnen manipuleren vanwege verslaving of psychiatrie. Ze overschatten soms wat ze kunnen. Cliënten ambiëren bijvoorbeeld betaald werk als ze nog volop in herstel zitten. Het is de kunst van de aanbieder in samenwerking met de gemeente om hetgeen de cliënt zegt serieus te nemen en op juiste waarde te schatten om zo de passende ondersteuning te bieden c.q. te indiceren. De wijze van indiceren door de gemeente voor het safe house wisselt tot nu toe per gemeente. Een indicatievorm is 9 uur individuele begeleiding en 3 uur onregelmatigheidstoeslag. In de praktijk is de begeleiding van de bewoners de hele dag door en daarbij zitten de beroepskracht en de bewoner op afspraak ongeveer een uur per week. Zie 3.2.1 voor de wijziging. Op de locatie in Hilversum werken in totaal vier beroepskrachten volgens een rooster van twee aan twee. Er is altijd een vrouw aanwezig. In Weesp zijn twee beroepskrachten volgens een rooster aanwezig.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De beroepskrachten zijn tijdens kantooruren bereikbaar. Op de woonlocaties zijn diensten van 8.00 uur tot 15.00 uur en van 14.00 uur tot 22.00. De overdracht is in het uur overlap. De beroepskrachten zijn in noodgevallen bereikbaar en zijn binnen een kwartier op de locatie. In de vakantie is er vervanging door een collega beroepskracht. Voor eetstoornissen is het een beroepskracht met deze expertise uit een andere regio.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de	De aanbieder en de beroepskrachten leven vanuit ervaringsdeskundigheid voor hoe zelfredzaamheid en participatie gerealiseerd kan worden. De aanbieder biedt binnen de	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	groepsbijeenkomsten geborgenheid en stimuleert daar de eigen kracht. Cliënten van de safe houses moeten meedoen aan meetings minimaal drie keer per week en aan een programma yoga, boksen creatieve activiteiten en later vrijwilligerswerk. Betaald werk is met een herstelprogramma moeilijk te combineren. De activiteiten zijn op de kantoorlocatie in Hilversum. Op de woonlocatie in Weesp zijn creatieve activiteiten en mogelijkheden om te helpen op de boerderij. Voor participatie zijn binnen de organisatie ook mogelijkheden. Cliënten met een baan kunnen ook op de kantoorlocatie in Hilversum werken achter hun laptop in plaats van thuiswerken. Deze faciliteit stimuleert participatie en beperkt risico op terugval in verslaving.	
--	--	--	--

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Een keer per week is er per team intervisie met een casuïstiekbespreking. Ervaren beroepskrachten zijn mentor van beginnende beroepskrachten. Bij onveilige situaties trekken beroepskrachten samen op.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Als een behandelaar betrokken is, dan heeft de beroepskracht contact met hem/haar in overleg met de cliënt. Ook is contact met GGZ instellingen, MEE, (woon)begeleiders van andere organisaties en de Wmo-consulent.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Het informele netwerk wordt betrokken als het helpend is. Een systemische aanpak vindt de aanbieder belangrijk, omdat naasten moeten begrijpen hoe een verslaving werkt en hoe ze er mee om kunnen gaan. Een Wmo-indicatie voor partners, ouders of kinderen is niet mogelijk. Dat vindt de aanbieder een gemis.	
-------	---	--	--

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 beroepskrachten zijn zich bewust van de veiligheidsrisico's die samenhangen met verslaving. Ze kennen deze uit eigen ervaring en weten hoe hiermee om te gaan. Het beleid is dat cliënten in het safe house niet mogen gebruiken. Als ze dat toch doen, volgt een schorsing van een week. Ze mogen daarna terugkeren bij voldoende motivatie. Bij individuele begeleiding geldt deze afspraak ook.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder heeft een gedragscode. Soms ervaren bewoners onveiligheid vanwege agressie van een bewoner of vanwege confrontatie van middelengebruik door een bewoner. De aanbieder doet selectief urinecontrole. Bij ambulante begeleiding spelen soms veiligheidsrisico's. De beroepskracht kiest dan voor begeleiding op kantoor. Bij begeleiding thuis wordt dit risico genomen. Met twee beroepskrachten op huisbezoek gaan is niet gebruikelijk.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft de stappen van de Meldcode op papier op orde. De aandachtsfunctionaris en de beroepskrachten worden geschoold via de aanbieder.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder is tijdens het toezicht op de hoogte gesteld van de meldplicht bij Wmo-toezicht bij calamiteiten en geweldsincidenten. Dit onderdeel is inmiddels in een protocol vastgelegd en gecommuniceerd met de beroepskrachten. Intern worden incidenten gemeld en door de directie besproken. Zo nodig worden verbetermaatregelen getroffen.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De beroepskracht individuele begeleiding kent de woonsituatie. Als de woning niet leefbaar is dan wordt dit besproken met de cliënt. De aanbieder zorgt op de woonlocaties voor een veilige schone, passende en leefbare omgeving. De kamers zijn sober en delen de bewoners met z'n tweetjes. Voor het verblijf betaalt de cliënt €300. De cliënt betaalt geen borg. Voor de gezamenlijke boodschappen draagt de cliënt €150 bij. De aanbieder vult dit aan met €150 per cliënt. Deze bedragen staan op de website.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Alle beroepskrachten en de directie zijn ervaringsdeskundigen met zorggerelateerde diploma's op mbo4 of hbo niveau. Een beroepskracht heeft een skj registratie. De beroepskrachten zijn daarnaast allen gespecialiseerd in en (ervarings)deskundig op het gebied van verslaving. Vaak staan verslavingen niet op zichzelf en hangen ze samen met trauma, psychische aandoeningen of een verstandelijke beperking. De beroepskrachten zijn geen experts in aandoeningen en beperkingen die vaak ook spelen bij mensen met een	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

		verslaving. Bij ernstige gedrags- of psychiatrische problematiek is een andere vorm van ondersteuning geschikter.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder heeft een scholingsprogramma en een intranet met informatie in tekst, beeld en filmpjes. Nieuwe medewerkers werken aanvankelijk een half jaar als stagiair. Alle nieuwe medewerkers volgen een inwerkprogramma in de eerste drie maanden werken ze met twee buddy's. De stageperiode maakt onderdeel van hun herstelperiode. De instapeisen zijn dat zij een social work of andere zorgopleiding hebben afgerond. Verder moeten ze drie jaar in herstel zijn, waarvan een jaar los van begeleiding. Tijdens het toezicht is aan de selectie van (potentiële) beroepskrachten een stap toegevoegd om nog meer zekerheid te krijgen dat dat alleen geschikte mensen worden aangenomen.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Alle beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een VOG, maar niet altijd voordat ze aan de slag gaan bij de aanbieder. Dit is inmiddels aangepast. Ook moet de VOG getoond worden bij de HR-functionaris.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	Stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder diploma werken onder supervisie en zijn bezig met het behalen van een kwalificatie. Zij worden niet ingezet bij de individuele begeleiding vanuit de Wmo, maar enkel bij de groepsbijeenkomsten waar meer beroepskrachten aanwezig zijn.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder is Iso gecertificeerd. Het digitaal cliëntvolgsysteem, met drie evaluaties per jaar, de maandrapportages en de interne audits geven inzicht in de kwaliteit. De kwaliteit van de begeleiding op casusniveau is moeilijk te beoordelen. Cliënten zijn soms als onderdeel van hun problematiek manipulatief en terugval van ervaringsdeskundige beroepskrachten is niet altijd tijdig te onderkennen. De gesproken directeur kent alle beroepskrachten persoonlijk en onderhoudt contact. Beroepskrachten houden elkaar onderling in de gaten en signaleren als er iets opvalt. Een safe house wordt in de toekomst in uitzonderingsituaties geïndiceerd door de gemeente. Een eis is dan onder andere het kwaliteitscertificaat voor safe houses. De aanbieder heeft bedenkingen tegen het kwaliteitscertificaat voor safe houses, omdat daar niet geëist wordt dat ervaringsdeskundigen ook gekwalificeerd zijn.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder fungeert als een community. De onderlinge betrokkenheid tussen de beroepskrachten is groot. Er is intern een overlegstructuur. De aanbieder werkt op casusniveau samen met andere organisaties, zoals huisartsen, MEE en maatschappelijk werk.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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

In dit hoofdstuk staat beschreven wat goed gaat, wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder beveelt aan om 'wat moet beter' zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken op te pakken. 'Wat kan beter', heeft minder haast, maar is wel zo belangrijk dat de toezichthouder aanbeveelt om het binnen 4 maanden te verbeteren. De toezichthouder monitort wat beter kan en wat beter moet. De toezichthouder adviseert om wat goed gaat vast te houden en zo nodig nog beter te implementeren.

Wat gaat goed

- Betrokkenheid van de beroepskrachten en de directie onderling en bij de cliënten.
- Cliënten hebben rolmodellen, omdat beroepskrachten ervaringsdeskundigen zijn. Dit heeft een positieve invloed op de resultaten van de begeleiding.
- Positieve benadering en hoeveelheid aanbod aan cliënten.
- Het taboe rondom verslaving doorbreken door (inloop)locaties op zichtbare plekken in de centra van steden.

Wat kan beter

- Nog duidelijker zijn over regels rondom middelengebruik en terugkeer naar het safe house of voortzetten van de begeleiding.
- Niet starten met de ondersteuning voordat de indicatie afgegeven is door de gemeente.
- Overwegen om deel te nemen aan het kwaliteitscertificaat voor safe houses en hierover communiceren met de Regio en de gemeenten.
- Ook op de website transparant zijn over de financiering van de behandeling, ondersteuning en activiteiten.

Wat moet beter

- Zorgen dat beroepskrachten en andere medewerkers nog beter de (professionele) grenzen bewaken in de omgang met cliënten.
- Nog beter anticiperen op mogelijke risico's op onveilige situaties voor cliënten of beroepskrachten. Oplossingen kunnen zijn om de ondersteuning te bieden op een locatie waar meerdere beroepskrachten aanwezig en om bij begeleiding in de woning van de cliënt met twee beroepskrachten te gaan.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek

Gemeenten en de Regio Gooi en Vechtstreek kunnen ook lering trekken uit de bevindingen van de Wmo-toezichthouder kwaliteit. Denk aan Wmo-consulenten, contractmanagers, teamleiders, beleidsadviseurs en kwaliteitsmedewerkers. Vandaar aanbevelingen voor hen.

- Geef duidelijkheid over de financiering van en de eisen die gesteld worden aan safe houses. Inmiddels is regionaal beleid vastgesteld.
- Overleg met de aanbieder op welke redelijke termijn uitsluitel gegeven kan worden over de mogelijke ondersteuning vanuit Wmo na een opname en bespreek hoe of dit proces geoptimaliseerd kan worden. Na een programma in een verslavingskliniek is aansluitend een vorm van ondersteuning belangrijk, om het risico op terugval te verkleinen.
- Denk na of een vorm van ondersteuning mogelijk is voor familie en een cruciaal persoon uit het sociaal netwerk.
- Voor beleidsadviseurs, teammanagers van Wmo-consulenten, Wmo-consulenten en contractmanagers kan een werkbezoek aan de locaties in Gooi en Vechtstreek, (meer) inzicht geven in de ondersteuning van deze aanbieder.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

De opmerkingen zijn verwerkt in de rapportage.

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.

Een mooie en zorgvuldige rapportage! Ik ervaar het als zeer fijn dat toezichthouders mee kijken om met "vreemde ogen" te kijken naar hoe wij dagelijks bezig zijn. Dat helpt enorm. Het volgende vind ik belangrijk om aan te geven:

2.2.1 ik twijfel eraan in hoeverre we nog zaken kunnen toevoegen aan de verdere borging van veiligheid. Agressie en Confrontatie horen bij het ziektebeeld, medewerkers ontvangen hiervoor training, welke ieder jaar georganiseerd wordt. Medewerkers weten ook dat, indien nodig, een collega mee kan gaan. Er zijn cases geweest in het verleden dat er vier of vijf medewerkers bij een huisbezoek ingezet moesten worden om veiligheid te borgen. Dat dit niet altijd gebeurt, is de keuze van de medewerker. Betekent dit dat we deze aanpak standaard moeten inzetten of blijft het, zoals nu ook het geval is, een individuele inschatting. We hebben in elk geval een specifiek protocol nu opgesteld en gepubliceerd voor medewerkers, hetgeen als bijlage is toegevoegd.

In 3.2.1. wordt er weer gesproken over het zogenaamde "kwaliteitscertificaat voor Safehouses". Hierin lees ik dat dit in de toekomst een eis gaat worden. Ik wil de regio Gooi & Vechtstreek nogmaals vragen uitzonderlijk kritisch naar dit "kwaliteitscertificaat" te kijken. Ons inziens is de norm van deze organisatie te vaag en borgt deze onvoldoende kwaliteit. Daar dit certificaat vooral een initiatief is van een paar "safehouse" organisaties, is het dan ook maar zeer de vraag in hoeverre de norm een objectieve kwaliteitsstandaard mogelijk maakt. Om die reden zijn toonaangevende organisaties die ook safehouse voorzieningen aanbieden, NIET aangesloten. Ondanks alle suggesties om de norm duidelijker, specifiek en strenger te maken, is de norm nog altijd niet veranderd. Ik ben onlangs, op uitnodiging van de gemeente Ede, ook inhoudelijk in gegaan op dit certificaat. Als **bijlage** heb ik toegevoegd, mijn



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

uiteenzetting waarom het certificaat op dit moment onvoldoende kwaliteit borgt in een safehouse. Om die reden heeft de gemeente Ede ook uiteindelijk afgezien van het kenmerk van dit certificaat als een kwaliteitscertificaat. Wellicht helpt dit document in uw overwegingen. Ik heb de regio Gooi & Vechtstreek leren kennen als een regio die zeer goed en zorgvuldig kwaliteit monitort en vorm geeft. Ik neem aan dat dit certificaat dan ook voor consulenten een duidelijke duiding moet zijn dat de organisatie aan de hoogste eisen voldoet. Ik ga ervan uit dat, als u de norm zorgvuldig doorneemt, u ook tot de conclusie moet komen dat dit niet zonder meer het geval is.

- In de sectie: "Wat kan beter" wordt er het volgende aangegeven: *"Nog duidelijker zijn over regels rondom middelengebruik en terugkeer naar het safe house of voortzetten van de begeleiding"*. Ik heb als bijlage toegevoegd het document "Huisregels en afspraken" wat iedere client moet ondertekenen. De zogenaamde "Time out" optie die wij hiernaast hanteren staat, bewust, niet omschreven in deze regels. De reden hiervoor is dat we cliënten niet het idee willen geven dat een terugval is toegestaan. Daarom is een terugval in principe een exit. Of de time-out wordt gegeven, hangt af van een veelvoud aan factoren (iemand's herstel of houding bijvoorbeeld), het is dus een individuele afweging die niet onder standaard afspraken valt. In hoeverre is er nog verdere verduidelijking nodig?
- In de sectie: "wat kan beter" wordt er het volgende aangegeven: *"Niet starten met de ondersteuning voordat de indicatie afgegeven is door de gemeente"*. We zullen hier nog scherper op toezien.
- In de sectie: "wat kan beter" wordt er het volgende aangegeven: *"Overwegen om deel te nemen aan het kwaliteitscertificaat voor safe houses en hierover communiceren met de Regio en de gemeenten"*. Wij hebben dit overwogen en onze redenen om hier NIET aan deel te nemen heb ik hierboven aangegeven. Onze hoop is dat de regio nogmaals zeer kritisch naar dit certificaat kijkt. Tenzij de regio ons dwingt hieraan mee te doen, is ons standpunt dat wij hier niet aan wensen deel te nemen.
- In de sectie: "Wat kan beter" wordt er het volgende aangegeven: *"Ook op de website transparant zijn over de financiering van de behandeling, ondersteuning en activiteiten"*. Naar aanleiding van deze feedback is inderdaad geconstateerd dat dit veel duidelijker kan. De website is inmiddels aangepast: <https://phase1.nl/kosten>
- In de sectie: "Wat moet beter" wordt er het volgende aangegeven: *"Zorgen dat beroepskrachten en andere medewerkers nog beter de (professionele) grenzen bewaken in de omgang met cliënten"*. Naast de acties die inmiddels geïmplementeerd zijn rond dit thema (1. Campagne van 1 jaar op ons intranet, 2. Aanpassing protocollen en 3. Uitbreiding van de opleiding rond dit thema), hebben we in de bijlage **"Actiepunten thema professionele grenzen bewaken"** een overzicht van aanvullende actiepunten aangegeven die direct zullen worden geïmplementeerd.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- In de sectie: "Wat moet beter" wordt er het volgende aangegeven: "Nog beter anticiperen op mogelijke risico's op onveilige situaties voor cliënten of beroepskrachten. Oplossingen kunnen zijn om de ondersteuning te bieden op een locatie waar meerdere beroepskrachten aanwezig en om bij begeleiding in de woning van de cliënt met twee beroepskrachten te gaan." Er is, naar aanleiding hiervan, een specifiek protocol "Onveilige situaties" opgesteld wat inmiddels is gepubliceerd. Daarnaast is er jaarlijks een agressie training voor medewerkers.

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

- Dat we in staat zijn gemiddeld 70% van onze cliënten succesvol uit te laten stromen.
- Dat, van de cliënten in zorg, gemiddeld 90% in herstel blijft
- Dat we een team van medewerkers hebben die heel gepassioneerd is gelooft in onze missie.
- Dat we in staat zijn om open en nieuwsgierig te blijven, zodat we

Wij gaan aan de slag met

- Een uitgebreide implementatie van het verder vergroten van het bewustzijn bij onze medewerkers over wat professionele verhouding zijn en waar je op dient te letten.

Dit gaan cliënten merken

- Onze cliënten gaan merken dat we hier serieus mee aan de slag gaan en dat zij meer laagdrempelige mogelijkheden krijgen om hier over te praten.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

kunnen blijven verbeteren en groeien.

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 2 september 2025 op de website van Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek, [WMO toezicht - Regio Gooi en Vechtstreek](#)



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

De aanbieder wel bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking, daarom is het bezwaarschrift in behandeling genomen door de bezwaarcommissie. De uitkomst is dat het bezwaar gegrond/ongegrond is verklaard. Daarom wordt de openbaarmaking ingetrokken of blijft de rapportage openbaar.

De aanbieder heeft een voorlopige voorziening aangevraagd. De openbaarmaking van de rapportage wordt daarom opgeschort. De uitspraak van de voorzieningenrechter heeft tot gevolg dat niet of alsnog openbaar gemaakt wordt.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 19 april 2024. De documenten zijn tijdig geleverd op 22 mei 2024. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 18 juni en 2 december. Er is gesproken met een van de twee directeurs. De safe house locaties zijn bezocht op 28 oktober 2024. Daar is met cliënten en met de beroepskrachten gesproken. Vier cliënten die individuele ondersteuning ontvangen zijn geïnterviewd op 29 juli, 30 juli en 16 augustus 2024. Vier beroepskrachten zijn geïnterviewd op 29 juli, 1 augustus en 5 augustus 2024. Het herstelaanbod is gedaan op 25 februari 2025. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 2 mei 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 11 juli, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 2 september 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Zelfscan
Evaluaties (1 client, 6 mnd en 12 mnd)
ISO certificaat 9001:2015 KIWA
Medewerkerslijst
Overeenkomst met Gooi en Vechtstreek
Pase01 Academy and Development 2023-2024 program
Gedragscode
Protocol tweewekelijkse teammeeting
Cliëntdossiers (4 cliënten: intake, 6 en 12 maanden verslag en rapportage)
Contactgegevens cliënten
Contactgegevens begeleiders
Functieomschrijvingen en vacatureteksten medewerkers: Business unit manager, creative assistent, groepsbegeleider, herstelbegeleider, junior groepsbegeleider, junior herstelbegeleider, managementassistent
Incidenten- en klachtenoverzicht
Protocol agressie geweld
Protocol incident of calamiteit
Tips voor omgaan met agressie
Cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek
Iso 9001-20215 door Kiwa (2023-10-11)
Klachtenregeling en klachtenmeldingen en inschrijfbewijs Klachtenportaal Zorg, incidenten en klachtenprotocol
Communicatiematrix
Kritische processen
Kwaliteitshandboek ISO 9001 (22p)
Risico Monitor Controle
Interne audit Hilversum juni 2023



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Interne audit 2023
Correctieve maatregelen
Phase 1 academy
Privacy beleid
Beleid datalekken
Medewerkerslijst met opleidingen
Pre en onboarding
Protocol Meldcode
Factuur scholing Meldcode via Augeo

Overige bronnen:

Website
Gespreken met de directeur op 18 juni en 2 december 2024
Gesprekken met vier beroepskrachten op 29 juli, 1 augustus en 5 augustus 2024
Gesprekken met vier cliënten op 29 juli, 1 augustus en 16 augustus 2024
Locatiebezoek Safe house Weesp en Hilversum op 28 oktober 2024
Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Aantal cliënten en informatie van Inkoop en Contractbeheer