



**Regio
Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht**

M.I.E.P. Huishoudservice en Begeleiding Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk :
Aanbieder : M.I.E.P. Huishoudservice en Begeleiding
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 10 oktober 2025



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Beschrijving aanbieder en locatie	4
3. Conclusie	6
4. Bevindingen en beoordelingen	10
5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter?	18
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	20
7. Reactie en acties aanbieder	20
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	24



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 **hulp bij het huishouden** bij **M.I.E.P. Huishoudservice en begeleiding (hierna: M.I.E.P.)**. 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. Een toezicht bij M.I.E.P. is ook opgestart, omdat M.I.E.P. een nieuwe aanbieder (sinds 1-1-2024) is in regio Gooi en Vechtstreek.

Het doel van dit rapport is:

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Opzet onderzoek

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

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

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

Toelichting term beroepskracht:

Onder beroepskrachten worden alle medewerkers verstaan, die direct of indirect betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. Direct betrokken zijn bijvoorbeeld: een 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	M.I.E.P. Huishoudservice en Begeleiding
Adres	Deltastraat 41, 4301 RC Zierikzee



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	0111 – 410 009
Rechtsvorm	B.V.
E-mail organisatie	info@M.I.E.P.nu
Website organisatie	https://miep.nu
KvK nummer	65878957
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001:2015 / 15 december 2027
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp bij het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Hulp bij het huishouden
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	1-1-2024
Aantal medewerkers en fte	2934 medewerkers (1082Fte) totaal 3.4 Fte voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	75 regio Gooi en Vechtstreek en 16674 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	4, adressen zie bij beschrijving
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., soms zzp'ers bij tekort aan personeel.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beschrijving M.I.E.P.

M.I.E.P. biedt hulp bij het huishouden en begeleiding. De aanbieder werkt landelijk. M.I.E.P. heeft sinds januari 2024 een regionaal contract voor hulp bij het huishouden met Regio Gooi en Vechtstreek. De dienstverlening vindt vanzelfsprekend bij de cliënten thuis plaats. De overige dienstverlening en contacten tussen beroepskrachten en kantoorpersoneel (planning, HR en leidinggevende) vindt digitaal en telefonisch plaats. M.I.E.P. heeft een webshop op hun website met eigen merk biologisch afbreekbare schoonmaakproducten en microvezeldoekjes en sponzen.

Beschrijving kantoorlocaties

M.I.E.P. heeft vier kantoorlocaties:

Hoofdkantoorlocatie: Deltastraat 41, 4301 RC Zierikzee

Regiokantoor: Witte Paal 122, 1742 NW Schagen

Regiokantoor: 1ste Wormenseweg 346, 7333 GZ Apeldoorn

Regiokantoor: Apolloweg 9, 8938 AT Leeuwarden

Deze locaties worden gehuurd, alleen het pand in Zierikzee is aangekocht.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Thema	Norm	Oordeel
1. Cliënt	De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit vier onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 1.1 Doelen en dossier 1.2 Rechten van de cliënt 1.3 Ondersteuning in de praktijk 1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk Deze vier onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015: • 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)	
		1.3.1



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2. 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	2.2.1 2.2.2
----------------------	--	---



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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.	
--	---	--



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. 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 verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)	3.1.1 3.1.3
-----------------------------	--	---

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



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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 zorgcoach van de aanbieder doet de intake telefonisch. De zorgcoach vult het schoonmaakplan in en noteert bijzonderheden. De hulp bespreekt het schoonmaakplan bij de start en vraagt wat de wensen van de cliënt zijn.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De hulp werkt volgens het schoonmaakplan en de mondeling besproken wensen van de cliënt. De hulp heeft geen toegang tot het dossier. De werkzaamheden worden niet per keer bijgehouden. De uren noteert de hulp in een app. Bijzonderheden meldt de hulp telefonisch aan het hoofdkantoor of de leidinggevende. De regiocoördinator belt de cliënt als de hulp twee keer is geweest om te vragen naar de tevredenheid.	

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegent de cliënt op professionele wijze.	De aanbieder heeft een gedragscode. De cliënten vinden hun hulp vriendelijk en behulpzaam.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		De client heeft de mogelijkheid om deel te nemen aan het cliëntenpanel, maar cliënten zijn daar meestal niet in geïnteresseerd. De aanbieder doet een cliënttevredenheidsonderzoek.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Deze staat op de website. De cliënten bellen kantoor als er iets. Ze zijn daar terughoudend in, omdat ze weten dat er krapte op de arbeidsmarkt is. Klachten worden intern afgehandeld door een klachtenfunctionaris. De aanbieder is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft de privacyverklaring op de website staan.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënten zijn dankbaar dat ze hulp ontvangen. Een enkeling is heel tevreden over het contact met de hulp en de schoonmaakvaardigheden. De cliënten ontvangen hulp bij wat ze zelf niet meer kunnen. Cliënten moeten zeker bij jonge hulpen veel begeleiden. Zij zien het werk niet en ze zijn sociaal niet allemaal even vaardig. De cliënten ontvangen niet alle uren hulp die geïndiceerd is, omdat cliënten de hulpen geregeld eerder wegsturen. Dit varieert van enkele minuten tot een uur. De cliënten sturen de hulp eerder weg, omdat ze het begeleiden bij de werkzaamheden te intensief vinden of omdat ze denken dat de hulpen het al zo druk hebben met school of andere verplichtingen. In de urenregistratieapp staan de minuten volgens de indicatie en de planning. De hulpen kunnen dit niet aanpassen als ze meer of minder hebben gewerkt.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Er is niet altijd continuïteit in de zorg. Sommige cliënten hebben maanden moeten wachten voordat de hulp startte. Dat is inherent aan de krapte op de arbeidsmarkt en is de aanbieder niet aan te rekenen. Een ander knelpunt is dat sommige hulpen op het laatste moment	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		afzeggen, vanwege ziekte, schoolverplichtingen of een defect vervoersmiddel. De cliënt en de hulp spreken dan in overleg een nieuw tijdstip af. Ook hebben sommige cliënten al een aantal wisselingen gehad.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De doelgroep bestaat uit ouderen. De mogelijkheden om zelf bij te dragen aan de werkzaamheden zijn beperkt. De aanwezigheid van de hulp stimuleert cliënten om zelf ook een klusje te doen, al dan niet samen met de hulp.	

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	De hulpen werken zelfstandig bij cliënten thuis. Ze hebben geen contact met elkaar. Een uitzondering is de groep schoolvrienden, die allemaal werken als hulp bij het huishouden. Zij wisselen ervaringen uit. Zij zijn zich ervan bewust dat ze integer moeten zijn en delen geen persoonlijke informatie over de cliënt. Als een hulp een probleem of vraag heeft, belt zij/hij de regiocoördinator. Er worden geen functioneringsgesprekken gevoerd. Na het contract van zeven maanden voert de regiocoördinator een evaluatiegesprek met de hulp. Van dit gesprek is een verslag. Een vervolgesprek vindt alleen plaats op verzoek van de hulp of de regiocoördinator.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i> De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op	De hulpen stemmen niet af met andere hulpverleners. Bij signalen over cliënten ligt de actie bij de leidinggevende/regiocoördinator van de hulp. Zij zoekt zo nodig contact met andere zorgverleners.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	andere vormen van geboden hulp of zorg.		
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De intake wordt soms gedaan in bijzijn van een familielid. Er is een contactpersoon bekend van elke client.	

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 hulp controleert of de arbo-check bij de telefonische intake juist is ingevuld. De hulpen zijn zich bewust van hun signaleringsfunctie en melden opvallende zaken aan hun leidinggevende/regiocoördinator.	

2.2 Veiligheidsbeleid

Norm	Toelichting	Oordeel
------	-------------	---------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Bij de telefonische intake wordt een arbo-check gedaan. De hulp controleert bij de eerste afspraak met de cliënt of de informatie klopt. Er wordt geen cliëntgerichte risicoinventarisatie afgenomen. Bij de intake wordt de cliënt gewezen op de webshop van de aanbieder, waar eigen merk biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen te koop zijn. De aanbieder combineert hiermee verkoopactiviteiten met dienstverlening aan kwetsbare inwoners in een afhankelijkheidsrelatie. Volgens het contract werken de hulpen met (schoonmaak)middelen van cliënten.*Daarnaast is het aanbevelen en verkopen van producten aan cliënten niet in lijn met de Governancecode Zorg.** De aanbieder geeft aan de cliënt alleen de voornaam van de hulp. Als de hulp meer wil delen, dan is dat de eigen keuze van de hulp. De aanbieder geeft geen grenzen aan. Bij hulpen die jong zijn en onervaren in het werk, bestaat het risico op onprettige situaties en op schenden van de privacy. De cliënt en de hulp beschikken over elkaars privé 06 nummer. Ze appen met elkaar over het verplaatsen van de werktijden. De gesproken cliënten en hulpen voelen zich op hun gemak. In een situatie dat de hulp zich niet prettig voelde, is door de aanbieder adequaat gehandeld.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een Meldcode voor de organisatie, met specifiek aandacht voor ouderenmishandeling. Er is een aandachtsfunctionaris aangewezen, die niet geschoold is. De scholing staat inmiddels op het verbeterplan van de organisatie. De hulpen zijn niet geschoold. Er is onlangs voor alle medewerkers een cursus op maat gemaakt. De implementatie is gaande. De hulpen zeggen geen ervaring te hebben met huiselijk geweld.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder registreert incidenten en bespreekt ze intern. De aanbieder weet dat calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden bij de Wmo-toezichthouder. Dit staat ook in het kwaliteitshandboek.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

* Eis 33 uit het contract met Regio Gooi en Vechtstreek: Uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer werken met (schoonmaak) middelen van Cliënten. Opdrachtnemer draagt geen zorg voor het verstrekken van (schoonmaak)middelen aan de uitvoerende medewerkers. Indien Opdrachtnemer besluit eigen middelen te gebruiken, dan staat daar ten opzichte van Cliënt en/of Opdrachtgever geen vergoeding tegenover. Wel dient Opdrachtgever hierover met Cliënt te overleggen.

** Governancecode Zorg

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De hulp bij het huishouden zorgt voor een schoon en leefbaar huis. De hulp signaleert als meer nodig is om het huis schoon en leefbaar te houden.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	Een deel van de hulpen is ervaren, een ander deel niet. De hulpen worden niet ingewerkt op het schoonmaakvak en ook niet op sociale vaardigheden. De hulpen hebben een telefonisch sollicitatiegesprek en een tweede gesprek via videobeelden. In het tweede gesprek geeft de	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		regiocoördinator informatie over wat verwacht wordt. Er is sinds kort een onboardingsprogramma met e-learnings. De implementatie volgt dit jaar.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De hulpen zijn in vaste dienst, voor de uren die ze werkzaam zijn. Er is een scholingsprogramma met e-learnings. Hulpen ontvangen een bonus als ze de onderdelen allemaal hebben afgerond met goed gevolg. Twee van de negen gesproken hulpen kennen de scholingsmogelijkheden en maken er gebruik van.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De hulpen vragen zelf een VOG aan. Ze gaan na ondertekening van het contract aan het werk. Ook als de VOG nog niet binnen is. De afdeling HR stuurt wekelijks een reminder naar de hulp. Bij de dertien hulpen die werkzaam zijn in Gooi en Vechtstreek was bij geen van hen de VOG voor aanvang van de werkzaamheden binnen. De discrepantie varieerde van enkele dagen tot twee maanden.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van 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 heeft het ISO 9001:2015 keurmerk getoetst door Kiwa. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder heeft voor de kantoorfuncties een overlegstructuur. Voor de hulpen niet. De hulpen voelen geen binding met de organisatie. De aanbieder werkt landelijk en werkt niet 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

- Jonge mensen de kans geven om werk- en levenservaring op te doen als huishoudelijke hulp binnen de Wmo. - Een opstartteam de organisatie in een nieuwe regio op laten zetten. - Een bonus uitkeren aan de hulpen als ze de e-learnings met goed gevolg hebben afgerond.	- Hulpen helpen bij het bewaken van de grenzen en hen attenderen op mogelijke risico's van bijvoorbeeld het delen van 06, taken doen die niet bij Wmo horen. - Binding met de organisatie vergroten door bijvoorbeeld regionale live bijeenkomsten met gezelligheid en deskundigheidsbevordering.	- Opzetten en implementeren van een inwerkprogramma (schoonmaak en sociaal) voor alle hulpen, in het bijzonder aandacht voor de jonge onervaren hulpen. - Hulpen mogen pas starten met werken als VOG binnen is.
---	--	---



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

- | | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Kennis vergroten van het netwerk van zorgaanbieders en de sociale kaart in regio Gooi en Vechtstreek.• Gebruik stimuleren van het onboardingsprogramma, de e-learning's door de hulpen en deskundigheidsbevordering live in de regio. | <ul style="list-style-type: none">• Implementatie van de cursus voor alle medewerkers over de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.• Scholen van de aandachtsfunctionaris voor de Meldcode.• Uren registreren volgens de werkelijk gewerkte minuten/uren in plaats van het aantal uren/minuten volgens de indicatie en planning.• Cliëntgerichte risicoinventarisatie in gebruik nemen.• Wijs cliënten niet op de (schoonmaak) producten die M.I.E.P. verkoopt.• Medezeggenschapsregeling/cliëntenpanel in de praktijk brengen. |
|--|--|---|



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.

- Informeer de aanbieder over mogelijkheden voor parkeervergunningen voor de hulpen.
- Denk bij een volgende inkoop na of het wenselijk is om restricties op te nemen ten aanzien van verkoop en aanbevelen van producten.

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 aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden aangegeven.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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.

Bij 1.1.3

Wanneer een cliënt ervoor kiest om de huishoudelijke hulp eerder naar huis te sturen dan de afgesproken indicatie-uren, beschouwen wij dit als een beslissing die valt onder de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De consequenties van het niet volledig benutten van de geïndiceerde zorguren liggen daarmee bij de cliënt. Veel jonge hulpen komen met een frisse blik en moderne werkmethodes, terwijl sommige cliënten gewend zijn aan een andere manier van werken—vaak gestoeld op de normen en routines van vroeger. Die botsing tussen verwachtingen en werkwijzen kan ertoe leiden dat jonge hulpen als “onervaren” of “begeleidingsbehoefstig” worden gezien, terwijl het soms meer gaat om een verschil in stijl dan om gebrek aan kunde.

Bij 2.2.1

1. Risico-inventarisatie bij intake Tijdens het telefonische intakegesprek worden inhoudelijke vragen gesteld die betrekking hebben op de werkomgeving, fysieke omstandigheden in de woning, en verwachtingen over de ondersteuning. Hoewel er op dit moment geen afzonderlijke schriftelijke cliëntgerichte risicoinventarisatie wordt afgenomen, kunnen uit de gestelde vragen wél relevante risico's worden afgeleid. Wij blijven ons inzetten om dit proces verder te formaliseren en zo nodig aan te scherpen om zowel medewerkers als cliënten een veilige en verantwoorde werksituatie te bieden.

2. Verwijzing naar webshop en inzet schoonmaakmiddelen Cliënten worden tijdens de intake niet actief gewezen op de webshop met als doel commerciële verkoop. Zij worden geadviseerd en geïnformeerd over de beschikbare schoonmaakproducten in de context van het fysieke welzijn van de hulp. De producten – zoals spuitflacons en lichte materialen – zijn ontwikkeld met het oog op het verminderen van fysieke belasting tijdens huishoudelijke taken, zoals het vermijden van het tillen van zware emmers of het wringen van doeken. De verwijzing naar de webshop wordt dus gedaan vanuit een arbo-technisch oogpunt en niet als verkoopbevorderende handeling. Desalniettemin erkennen wij dat duidelijke scheiding tussen zorgverlening en commerciële activiteiten essentieel blijft, en wij nemen de signalering omtrent de Governancecode Zorg serieus.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Bij 3.1.1

Wij willen graag een belangrijke aanvulling geven op het geschetste beeld rondom de voorbereiding en professionalisering van nieuwe medewerkers in het kader van huishoudelijke ondersteuning.

1. Verplicht onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers Nieuwe hulpen zijn verplicht om het onboardingsprogramma te volgen dat recent is ingevoerd. Dit programma omvat zowel vakinhoudelijke kennis over schoonmaakwerkzaamheden als onderdelen gericht op communicatie, omgang met cliënten en professionele houding. De modules worden aangeboden via e-learning en bieden een uniforme basis voor alle nieuwe medewerkers. Het onboardingsprogramma is daarmee structureel verankerd in het aanname- en voorbereidingsbeleid van de aanbieder.

2. Geen vereiste voor vooropleiding schoonmaak In het programma van eisen van de opdrachtgever is het bezit van een formele schoonmaakopleiding géén verplicht gestelde voorwaarde. De aanbieder sluit hierop aan door inzet op interne kennisoverdracht via het genoemde onboardingstraject, aangevuld met begeleiding vanuit de regiocoördinator en praktische aanwijzingen bij de start van de werkzaamheden. Hiermee wordt invulling gegeven aan de gevraagde inzet zonder dat er sprake hoeft te zijn van gecertificeerde vooropleiding.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Wij zijn trots op

- De implementatie van de onboarding waarbij een inwerkprogramma onderdeel van uitmaakt.
- De Miep 'academie' die is opgenomen in de MiepApp onder de naam 'samen wijzer'
- De aanpassing in het team coördinatoren door met teams te werken en ondersteuners voor de coördinatoren draagt dit bij aan een aanpassing in de werkdruk.
- In de MiepApp is inmiddels ook de workshop Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling opgenomen. (in dit rapport opgenomen aanbeveling)
- Cliëntenpanel is een feit en bouwt langzaam uit.

Wij gaan aan de slag met

- Het nog verder uitbreiden van Miep App
- Het opstarten van de MiepApp ook voor cliënten
- Verbetertraject communicatie waar de samenstelling van de teams aan bijdragen

Dit gaan cliënten merken

- Beter voorbereiden medewerkers, geen vragen meer over de afspraken of werkzaamheden
- Medewerkers met nog meer kennis die bijdraagt aan de kwaliteit van de zorg.
- Cliënten kunnen dan zelf hun planning inzien, het ondersteuningsplan inzien en hetgeen zij willen delen met derde.
- Door de samenstelling van de teams is er altijd een coördinator die vragen m.b.t. planning antwoord geven op vragen van de cliënt.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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 13 oktober 2025.
--

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 17 januari 2025. De documenten zijn tijdig geleverd op 12 februari. Er is geen bezoek gebracht aan de kantoorlocatie, vanwege de reistijd naar Zierikzee. Het gesprek heeft digitaal plaatsgevonden op 24 februari. Er is gesproken met een lid van het managementteam, de kwaliteitsmedewerker, hoofd HR en de hoofdcoördinator van Noord-Nederland, waar Gooi en Vechtstreek onder valt. Vijf cliënten zijn geïnterviewd op 14 en



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

25 april en 1 mei. Negen hulpen/beroepskrachten zijn geïnterviewd op 18, 24, 25 en 29 april. Het herstelaanbod is gedaan op 7 mei 2025. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 1 juli 2025. 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 22 september, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 13 oktober 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Proces overeenkomst onderaannemer
Proces plaatsen cliënt bij onderaannemer
Borging kwaliteit onderaannemer
Functieomschrijvingen
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Calamiteitenprotocol
Organisatieprofiel en reikwijdte
Personeelsmanagement
Primair proces bij hulp bij huishouden
Signalen en klachten medewerkers
Assessment rapport Miep ISO Kiwa, 2024 oktober



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Checklist intake
Clientgegevens Gooi en Vechtstreek (volledige lijst)
Gespreksformulier evaluatie
Huishoudelijk reglement, gedragscode
Gegevens medewerkers/ hulpen bij het huishouden Gooi en Vechtstreek (13 medewerkers)
Opleidingsplan voor hulp bij het huishouden (2024)
Overzicht gevraagde documenten met aangegeven wat geleverd is en wat in het gesprek getoond wordt.
Plan oprichting clientpanels
Plan van aanpak klachtenrapportage
Presentatie Medewerkers Tevredenheidsonderzoek hulp bij het huishouden 2024
Privacyreglement
Voorbeeld klachtenregistratie

Overige bronnen:

Website
Gesprek met lid Managementteam, kwaliteitsmedewerker, hoofdcoördinator, HR Manager.
Gesprek met het opstartteam van twee medewerkers en de regiocoördinator, die het overneemt van hen
Gesprekken met cliënten (5)
Gesprekken met hulpen bij het huishouden, waarvan één ex-hulp (9)
Informatie van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer
Wmo-consulenten van verschillende gemeenten