



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

C'est La Vie-Huis 't Gooi Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk : DOC-25013853
Aanbieder : C'est La Vie-Huis 't Gooi
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 25 november 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	19
7. Reactie en acties aanbieder	19
Bijlage: Verantwoording van het toezicht	23



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 **kortdurend verblijf bij C'est La Vie-Huis**. 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



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Naam organisatie	C'est La Vie-Huis 't Gooi
Adres	Rijksweg 2-4, 1412 BA Naarden
Telefoonnummer	035 683 9207
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	info@cestlavie-huis.nl
Website organisatie	<u>Onze zorg - C'est La Vie-Huis 't Gooi Zorg voor Ongeneeslijk Zieken</u>
KvK nummer	64975223
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	Kwaliteitskompas van VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland)
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Kortdurend verblijf (Wmo) en bijna-thuis huis/hospice (zorgverzekeringswet)
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo voor kortdurend verblijf en Zvw voor palliatieve zorg. Structurele subsidie vanuit de rijksoverheid. Incidentele subsidie voor projecten vanuit bijvoorbeeld ZonMw. Fondsenwerving waaruit bijdragen gegeven worden door o.a. kerken.
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZiN
Ingangsdatum contract	1-1-2020
Aantal medewerkers en fte	4 parttime medewerkers in dienst. Directieleden allebei 24 uur. Twee coördinatoren voor 16 uur en voor 24 uur. 120 vrijwilligers (2024)
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	Ongeveer 5 cliënten per jaar in regio Gooi en Vechtstreek en 0 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie boven
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie boven
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	n.v.t.
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beschrijving C'est la Vie-Huis 't Gooi

C'est La Vie-Huis 't Gooi is een bijna-thuis huis / hospice voor mensen die ongeneeslijk ziek zijn en hun laatste levensfase zitten. De organisatie heeft een tweekoppige directie en twee zorgcoördinatoren in dienst. Zij werken alle vier parttime. Een grote groep van ongeveer 120 vrijwilligers doen de dagelijkse werkzaamheden. Er is een samenwerking met artsen en huisartsen, andere hulpverleners en met de thuiszorgorganisatie Buurtzorg. De palliatieve verpleegkundige zorg wordt bekostigd vanuit de zorgverzekering. Voor andere kosten is de organisatie afhankelijk van een structurele landelijke subsidie, incidentele subsidies en giften. C'est La Vie-Huis heeft met de Regio (alle gemeenten samen) een Wmo-contract voor kortdurend verblijf om mantelzorgers te ontlasten. Particulier kan gebruik gemaakt worden van de voorziening tegen een vastgesteld tarief, dat op de website staat. Een aantal cliënten komt jaarlijks terug. De mantelzorger gaat dan bijvoorbeeld met vakantie om daarna de zorg weer op zich te nemen. Ongeveer vijf Wmo-cliënten per jaar maken gebruik van het C'est La Vie-Huis 't Gooi.

Beschrijving Rijksweg 2-4 in Naarden locatie

C'est La Vie-Huis is een villa in een woonbuurt. Het huis heeft acht kamers voor gasten. Eén kamer is beschikbaar voor kortdurend verblijf. Het kantoor bevindt zich op zolderverdieping. Hier is de ruimte voor directie en coördinatoren. Buurtzorg heeft ook een kamer op deze etage. De kamers van de gasten zijn op de begane grond en de eerste etage. Zij delen met twee personen de badkamer. De keuken en familiekamer zijn op de begane grond. De locatie beschikt over een siertuin, met daarin een serre en een extra ruimte voor besprekingen of samenzijn.

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)	



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 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.	
----------------------	---	--



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.	
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):	3.1.3



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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)	
--	---	--

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 aanbieder is ingericht op het verlenen van palliatieve zorg. Slechts enkele cliënten per jaar verblijven met een indicatie voor kortdurend verblijf vanuit de Wmo in het bijna thuis huis /hospice. Het doel is ontlasten van de mantelzorger en langer thuis wonen mogelijk maken. De aanbieder kijkt bij de intake kritisch of verblijf geschikt is voor de Wmo-cliënt. De aanbieder hanteert de volgende criteria. Heeft de cliënt eigen bezigheden en is de cliënt in die zin zelfredzaam, omdat dagbesteding niet aanwezig is in huis. Past het gedrag en wat de cliënt nodig heeft bij deze rustige omgeving. Door de zorgvuldige intake zijn de verwachtingen van de cliënt over de ondersteuning duidelijk. Daarbinnen bespreekt de cliënt met de beroepskrachten en vrijwilligers de mogelijkheden. Door deze werkwijze is de ondersteuning en het verblijf altijd passend voor de cliënt.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De coördinator maakt een zorgkaart aan met de belangrijkste gegevens van een cliënt. De vrijwilligers rapporteren op papier. Dit bespreken ze bij de overdracht. Vrijwilligers lopen bij de verpleegkundige binnen voor bijzonderheden en andersom. De verpleegkundige van de aanbieder die medische zorg levert heeft een kamer in het huis. De verpleegkundige heeft een eigen dossier. Het medisch dossier is gescheiden van het dossier voor de ondersteuning vanuit de Wmo.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De beroepskrachten gedragen zich respectvol, zijn zorgzaam en betrokken met een professionele afstand. In het huis is alles gericht op comfort bieden aan de cliënten en zorgen voor een fijne dag. De beroepskrachten en de vrijwilligers bejegenen de Wmo-clients op dezelfde wijze als de hospice gasten.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De cliënt bepaalt en heeft in alles zeggenschap. De medezeggenschap is in beleid vastgelegd en heeft de vorm van nazorggesprekken met nabestaanden/mantelzorgers en een evaluatie tijdens het verblijf en na afloop van de zorg. Het kortdurend verblijf evalueert de aanbieder met de Wmo-client en de mantelzorger.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie van de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland). De klachtenregeling staat op de website.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder is zich bewust van de noodzaak van het borgen van de privacy van de cliënten en de familie. Ze spreken over de gast van kamer en dan volgt de naam van de kamer. Tijdens het eten en op andere momenten wordt niet gesproken over ziektes en medische zaken van individuele cliënten. De gesprekken gaan over koetjes en kalfjes en over inhoudelijke thema's in algemene zin en wat cliënten zelf willen delen over hun levensgeschiedenis.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De cliënt krijgt ondersteuning op maat. De vrijwilligers en de zorg volgen de wensen van de cliënt. De Wmo-cliënt verblijft maximaal 14 dagen achtereen. Voor de cliënt en de mantelzorger is de lengte van de indicatie voldoende. Het is ook conform het contract met de Regio.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Er is 24/7 een wakende verpleegkundige. Een Wmo-cliënt kan meerdere keren per jaar 14 dagen achtereen verblijven in het huis, mits de Wmo-consulent een grond heeft voor het afgeven van een indicatie.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder en de beroepskrachten laten de cliënten doen wat ze zelf prettig vinden. Dit past bij de doelgroep en bij de aard van de dienstverlening. Er wordt niet gepusht om dingen zelf te doen of deel te nemen aan bijvoorbeeld samen eten.	

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 beroepskrachten en vrijwilligers stemmen onderling af per cliënt tijdens de overdracht. De band in de groep vrijwilligers is hecht.	
1.4.2	<i>Externe afstemming met het formele netwerk:</i>	De beroepskrachten stemmen af met andere zorgverleners. Voor Wmo-cliënten geldt dat alleen als het tijdens het kortdurend verblijf noodzakelijk is.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	Voor de Wmo-consulent zijn de criteria voor het afgeven van een indicatie dat minimaal 20 uur toezicht noodzakelijk is en dat het ingezet wordt om de mantelzorger ontlasten. De Wmo-consulent geeft de indicatie weinig af, omdat bij de noodzaak van bijna 24/7 uur toezicht een Wlz-indicatie nodig is. De aanbieder vermoedt dat de behoefte aan kortdurend verblijf groter is en denken dat de onbekendheid bij de Wmo-consulenten een rol speelt.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De aanbieder stemt af met de mantelzorger(s) en ondersteunt door de zorg tijdelijk over te nemen.	

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 en vrijwilligers kennen de cliënten en zijn op de hoogte van de risico's. Deze zijn ook vastgelegd in het zorgdossier.	

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.	De aanbieder maakt met de Wmo-cliënt en de mantelzorger afspraken over wat de cliënt wel en niet zelf op een verantwoorde wijze kan en voor welke zaken hulp nodig is. De beroepskrachten en de vrijwilligers handelen hiernaar.	
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 voor de Meldcode en heeft specifiek aandacht voor ouderenmishandeling.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	Met Wmo-cliënten hebben zich nog geen incidenten voorgedaan. Er is een open cultuur en de directie en coördinatoren bespreken met elkaar en met de vrijwilligers als zich ongewenste situaties voordoen.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De aanbieder zorgt voor een huiselijke, ontspannen en rustige sfeer en schone kamers. De kamers op de eerste etage zijn bereikbaar met een lift. De kamers zijn geschikt voor Wmo-cliënten met de indicatie kortdurend verblijf.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten en de vrijwilligers zijn vakbekwaam en gekwalificeerd. De zorgvrijwilligers hebben allemaal minimaal een mbo3 diploma. Niet iedereen heeft een zorggerelateerd diploma. De zorgvrijwilligers volgen een training adl, wassen en tillen. De intake van de vrijwilligers is uitgebreid. Ze lopen drie keer mee en krijgen een taak die ze ambiëren en die passend is bij hun competenties.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De vrijwilligers volgen een basistraining en daarna jaarlijks een tweedaagse training. Er is intervisie voor de vrijwilligers. Alle vrijwilligers mogen elk jaar meedoen aan een training van twee dagen. De directie, coördinatoren en de raad van toezicht doen indien mogelijk mee met de trainingen. De maandelijkse thema-avonden worden goed bezocht. De directie en coördinatoren zijn landelijk actief bij de VPTZ door o.a. deelname aan werkgroepen en congressen.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De twee directieleden en de coördinatoren beschikken over een VOG. De vrijwilligers niet. Een VOG is geen eis van de aanbieder bij aanname, maar wel in het contract met de gemeenten/Regio. De directie doet een grondige selectie voordat een vrijwilliger aangenomen wordt. Zie ook 3.1.1	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en	De aanbieder heeft geen stagiaires. De aanbieder begeleidt de vrijwilligers intensief.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

	ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De vrijwilligers kiezen zelf een taak binnen het hospice. De aanbieder zet zorgvrijwilligers in als beroepskrachten. De aanbieder biedt de vrijwilligers die zich niet bekwaam voelen of niet bevoegd zijn, trainingen aan. Zie ook 3.1.2	
--	---	---	--

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft een kwaliteitskeurmerk van de VPTZ (branchevereniging). Hierin zitten voldoende waarborgen in en checks. De aanbieder is aangesloten bij Careend, het centrum voor palliatieve zorg. Dit centrum organiseert o.a. webinars, opleidingen en congressen. Er is een digitaal kwaliteitshandboek, met landelijk ontwikkelde protocollen. Het boek is systematisch opgezet en alle medewerkers kunnen het raadplegen. Het is in opbouw. De aanbieder heeft het beleidsplan en het jaarverslag gepubliceerd op de website.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder communiceert met de vrijwilligers via de nieuwsbrief. Zie verder 3.1.2 De aanbieder is bekend in Gooi en Vechtstreek en legt contacten met organisaties als dat voor een cliënt nodig is, bijvoorbeeld de dagbesteding. De aanbieder doet aan fondsenwerving in de regio. De aanbieder werkt samen met o.a. Buurtzorg, huisartsen en behandelaren.	



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

- Vrijwilligers werken met hart en ziel voor cliënten en vormen ook een hecht team.
- De directie is betrokken en professioneel.
- Vrijwilligers doen taken die passen bij hun talenten.
- Focus op borgen van kwaliteit en voortdurend verbeteren van kwaliteit in samenwerking met landelijke brancheorganisaties.
- Inwerkprogramma voor vrijwilligers en aanbod voor deskundigheidsbevordering.

Wat kan beter

- Bekendheid geven aan de mogelijkheid voor kortdurend verblijf.

Wat moet beter

- De vrijwilligers moeten over een geldig en passend VOG beschikken bij de start van de werkzaamheden. De VOG mag maximaal drie maanden oud zijn.
- Maak afspraken met de opdrachtgever over de inzet van vrijwilligers als beroepskrachten.



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.

- Maak met een hospice afspraken over de inzet van vrijwilligers, voordat een contract wordt afgesloten.

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 een punt aangedragen. Dit punt is integraal overgenomen bij de zienswijze.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Er is een onjuistheid dat vrijwilligers ingezet worden als beroepskracht. Vrijwilligers worden ingezet als vrijwilliger en “mantelzorger”. Er zijn altijd beroepskrachten (verpleegkundigen) betrokken bij de kortdurend verblijf gasten. Zij houden beroepsmatig overzicht op de client en de vrijwilliger helpt mee in de zorg. De vrijwilliger wordt dus **niet** ingezet als beroepskracht.

De Wmo-consulent geeft de indicatie weinig af, omdat bij de noodzaak van bijna 24/7 uur toezicht een Wlz-indicatie nodig is. Dit is een onjuistheid want er is geen WLZ indicatie nodig voor kortdurend verblijf bij onze organisatie en wij kunnen 24/7 zorg bieden..

Ik wil graag duidelijk aangeven dat alle beroepskrachten (verpleegkundigen) een VOG hebben en dat er altijd beroepskrachten aanwezig zijn als er vrijwilligers aanwezig zijn. Daarnaast hebben niet alle vrijwilligers contact met onze cliënten. Voor deze vrijwilligers is een VOG overbodig.

Er wordt aangegeven dat de vrijwilligers een hecht team zijn wat juist is maar ook samen met de verpleegkundigen (de beroepskrachten) zijn zij een hecht team.

Verder wordt aangegeven dat wij ons in moeten spannen om respijtzorg bekendheid te geven. Dat doen wij op alle mogelijke manieren. Ik denk dat de opdrachtgever binnen eigen gelederen de mogelijkheid van ontlasten van de mantelzorger via kortdurend verblijf meer aan zou moeten bieden en er meer bekendheid binnen het WMO loket kan zijn. Verder staan wij altijd er voor open om medewerkers van het WMO loket rond te leiden in onze organisatie.

Wij zien geen meerwaarde in een VOG voor vrijwilligers omdat zij altijd onder toezicht van beroepskrachten staan. Wij hebben besloten dit in 2026 te gaan aanvragen voor zorgvrijwilligers.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 deskundige en goed opgeleide vrijwilligers hebben die de cliënten extra zorg en aandacht geven in goede samenwerking met de verpleegkundigen.

Dat we de client de ruimte kunnen geven om zijn eigen leefstijl voort te zetten.

Dat we actief met bezig zijn met het kwaliteitsbeleid.

Dat we veel aandacht aan opleiden van vrijwilligers besteden.

Wij gaan aan de slag met

Een VOG aanvragen voor vrijwilligers die zorgtaken verlenen aan de client.

Dit gaan cliënten merken

De client gaat hier niks van merken omdat het een papieren exercitie is die niet bij draagt aan de kwaliteit van zorg.

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

De aanbieder heeft geen bezwaar tegen openbaarmaking.

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 27 november 2025.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 11 februari 2025. Na telefonisch overleg is afgesproken om een bezoek te plannen, zonder dat vooraf documenten geleverd moesten worden. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 25 maart 2025. Er is gesproken met de twee directeurs. Het zou een kennismakingsgesprek zijn, maar tijdens het gesprek is ook het digitale systeem bekeken met de protocollen en de cliëntdossiers. Een partner van een cliënt is geïnterviewd op 12 mei. De mening van de cliënt is door de partner met de Wmo-toezichthouder gedeeld. Op 12 mei en op 16 mei is een vrijwilliger geïnterviewd. Er is geen herstelaanbod gedaan. Herstelaanbod kan gegeven worden voor punten die in relatief korte tijd verbeterd kunnen worden. De concept rapportage is verstuurd op 6 oktober. De volgens de aanbieder feitelijke onjuistheden zijn integraal opgenomen bij de zienswijze. 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 10 november, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 27 november 2025 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

De toezichthouder heeft besloten in overleg met de aanbieder om tijdens het locatiebezoek documenten in te zien. De reden is dat de aanbieder slechts enkele Wmo-cliënten per jaar heeft en de aanbieder ook niet regionaal gecontracteerd is voor andere dienstverlening.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

Website
Gesprek met de twee directeuren
Rondleiding door de locatie
Inzage in protocollen
Inzage in dossiers
Telefonisch gesprek met vrijwilligers (twee in totaal)
Telefonisch gesprek met de partner van een cliënt
Informatie van Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer