



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Dovida (voorheen Home Instead) Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk	: DOC-26014705
Aanbieder	: Dovida (voorheen Home Instead)
Toezichthouder	: Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van	: Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 23 januari 2026



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 **individuele begeleiding** bij **Dovida**. 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	Home Instead Thuiservice 't Gooi/ Dovidia 't Gooi (per 04-03-2025)
Adres	Admiraal de Ruyterlaan 6, 1215 NA Hilversum



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	035-7130500
Rechtsvorm	BV, Sombreiro BV hangt in het organogram boven Dovidá
E-mail organisatie	Info.gooi@dovida.nl
Website organisatie	www.dovida.nl/gooi
KvK nummer	68089856
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	NEN-EN-ISO 9001:2015
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Begeleiding individueel regulier
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, Wlz
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	01-09-2017
Aantal medewerkers en fte	Regio Gooi en Vechtstreek 4 klantcoördinatoren - 3,3 fte 2 planners - 1,4 fte HR coördinator - 0,8 fte > 52 Caregivers - 22 fte
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	3 regio Gooi en Vechtstreek en 0 daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1 kantoorlocatie in Gooi en Vechtstreek, Admiraal de Ruyterlaan 6, 1215 NA Hilversum
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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Beschrijving Dovidia

Home Instead Thuiservice is in 2011 in Nederland opgericht als dienstverlener in de medische zorg en persoonlijke ondersteuning voor senioren. Sinds maart 2025 is de naam gewijzigd in Dovidia. Er zijn 43 (franchise) vestigingen in Nederland, ruim 3.000 medewerkers en 6.000 cliënten. De missie van Dovidia is: Geef vertrouwen, Maak het verschil, Vanuit het hart! Het hoofdkantoor biedt ict support, levert het digitale cliëntensysteem, het HR-systeem en ontwikkelt trainingsmodules. Inschrijven op aanbestedingen doet de directeur van de betreffende regio.

In Gooi en Vechtstreek biedt Dovidia individuele begeleiding regulier. De doelgroep in Gooi en Vechtstreek bestaat uit ouderen met geheugenproblemen of beginnende dementie, een enkele jongere met dementie en af en toe mensen met NAH of GGZ, als het niet te gecompliceerd is. De aanbieder is vaak het voorportaal voor de Wlz. 5% van de indicaties is Wmo, 90% Wlz en 5% particulier.

Beschrijving locatie Hilversum

Dovidia Gooi en Vechtstreek heeft een kantoorlocatie in Hilversum. Van hieruit werken de directeur, zorgcoördinatoren, planners, een HR-medewerker en administratief medewerker. De beroepskrachten/begeleiders (caregivers) komen naar kantoor voor trainingen en voor de maandelijkse gezellige bijeenkomst. Ze kunnen ook voor andere zaken binnenlopen. Het kantoor is gehuurd.

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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)	1.1.1 1.1.2 1.2.2 1.4.1
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	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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. • 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	2.2.1
--	--	--------------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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 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 3.1.2



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

4. Bevindingen en beoordelingen

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen per thema weergegeven. De kleuren geven aan in hoeverre de kwaliteit aan de norm voldoen.

	geheel
	deels
	niet

1. Cliënt

1.1 Doelen en dossier

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	De cliënten worden aangemeld via een casemanager dementie of via een Wmo-consulent. De klantcoördinator doet de intake bij de cliënt thuis. Het zorgplan wordt niet besproken met de cliënt of de mantelzorger. Het zorgplan is via Carenzorgt in te zien voor cliënten en mantelzorgers. Zij maken daar geen gebruik van. De indicatie en de doelen vanuit de Wmo-consulent zijn in het plan niet letterlijk opgenomen, maar worden wel in het plan verwerkt. In het plan staat het profiel van de client, met summier de situatie. In het plan staan doelen en acties (dienstverlening genoemd door de aanbieder), zoals buiten wandelen, boodschappen halen en bed verschonen. Dit zijn slechts ten dele activiteiten die passen bij begeleiding	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		regulier volgens het contract met de Regio Gooi en Vechtstreek. Ze liggen op het grensvlak van taken van een hulp bij het huishouden of een vrijwilliger. De overweging van de consulent om een indicatie voor begeleiding regulier af te geven is niet terug te lezen in het plan. Dit zou verhelderend kunnen zijn, vanwege het summiere zorgplan.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	De beroepskrachten (begeleiders/caregivers) rapporteren na elke afspraak in het cliëntdossier. De beroepskrachten starten de begeleiding op basis van de informatie die is doorgegeven door de klantcoördinator. Dat wil zeggen een profiel van de cliënt en een beschrijving van de dienstverlening. De beroepskracht vult de uren in en rapporteert in het cliëntdossier. De klantcoördinator rapporteert aanvullende zaken in het cliëntdossier.	

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 beroepskracht is betrokken en bewaart de professionele afstand.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De aanbieder heeft geen medezeggenschapsregeling en geen cliëntenraad of een andere wijze van medezeggenschap voor cliënten. De aanbieder voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder cliënten en beroepskrachten en medewerkers. De cliënt bepaalt de inhoud van de begeleiding. Elke keer vraagt de begeleider wat de cliënt wenst.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De klachtenregeling staat op de website. De aanbieder is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	Het privacybeleid staat op de website.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De ondersteuning door de beroepskracht heeft het karakter van een vrijwilligersmaatje en/of een hulp bij het huishouden, vanwege activiteiten als wandelen, een spelletje spelen of het bezoeken van een tuincentrum. De consulent kiest voor deze aanbieder als een vrijwilligersmaatje te licht is vanwege psychische problemen of progressieve geheugenproblemen. De cliënten en de mantelzorgers waarderen de ondersteuning. De begeleider activeert de cliënt en sluit aan bij de mogelijkheden en behoefte. Ze gaan bijvoorbeeld samen wandelen, een spelletje spelen of naar een tuincentrum.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De cliënten hebben een vaste begeleider. Als een cliënt overgaat van de Wmo naar de Wlz dan gaat dat voor de cliënt geruisloos, omdat de aanbieder ook begeleiding biedt via de Wlz.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De beroepskracht activeert de cliënt en bedenkt en organiseert daarvoor activiteiten naar eigen inzicht. Vanwege de doelgroep is het moment van begeleiding zelf belangrijk. Langer thuis wonen is het hogere doel. Daar speelt de begeleiding van de aanbieder een rol in. De begeleider houdt zicht op hoe het met een cliënt gaat en probeert om de cliënt actief te houden of te krijgen binnen de veelal beperkte mogelijkheden.	

1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.4.1	<i>Interne afstemming:</i> De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	Het kantoorpersoneel van de aanbieder overlegt dagelijks en middels structurele overleggen. De beroepskrachten/begeleiders hebben geen structureel overleg met elkaar. Afstemming over een cliënt gebeurt zo nodig met de klantcoördinator of met de directeur. . Op verzoek van de beroepskracht wordt een multidisciplinair overleg (mdo) georganiseerd.	
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.	De beroepskrachten stemmen niet af met andere organisaties en hulpverleners. De aanbieder heeft zo nodig contact met casemanagers voor dementie, thuiszorgorganisaties, met aanbieders voor hulp bij het huishouden en de Wmo-consulent.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	De klantcoördinator en de beroepskracht hebben contact met de mantelzorger. Relevante informatie wisselen ze uit.	

2. Veiligheid

2.1 Omgaan met risico's van de cliënt

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	De beroepskracht is betrokken bij de cliënt en signaleren achteruitgang en risicovolle situaties. Deze delen ze met de cliënt zelf, de mantelzorger en/of met de klantcoördinator. Soms vervoert een beroepskracht een cliënt in de eigen auto. Hiervoor is een protocol aanwezig met o.a. afspraken over de aansprakelijkheid.	
-------	--	---	--

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	De aanbieder doet geen risico-inventarisatie bij de intake. De aanbieder heeft afspraken gemaakt met de beroepskrachten over het vervoeren van cliënten.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft de Meldcode specifiek voor de organisatie gemaakt. Ouderenmishandeling is daar een onderdeel van. Dat past bij de doelgroep van de aanbieder.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder heeft de soorten incidenten in het kwaliteitshandboek opgenomen en de acties die ondernomen moeten worden. Incidenten worden onder leiding van de directeur geëvalueerd. Een meer cyclische evaluatie ziet de directeur zelf als een verbeterpunt. Het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de Wmo-toezichthouder is opgenomen in het handboek. De link naar de website van Wmo- toezicht Gooi en Vechtstreek is na bezoek van de toezichthouder toegevoegd.	



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.	Soms is structuur aanbrengen in het huishouden een van de doelen. De beroepskracht signaleert onwenselijke situaties.	

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten voor individuele begeleiding heten caregivers. Zij hebben bijna allen een diploma mbo niveau 3 of 4, niet altijd zorggerelateerd. De twee begeleiders met een niveau 2 hebben zorggerelateerd diploma op dat niveau en hebben de interne trainingen afgerond. Zie ook 3.1.2. De begeleiders met een niet zorggerelateerd diploma hebben minimaal een diploma op niveau mbo 4 en ze hebben de interne trainingen afgerond. De klantcoördinator draagt zorg voor het cliëntdossier en heeft een mbo 4 of hbo afgerond. De beroepskrachten werken niet methodisch. De beroepskrachten hebben weinig of geen kennis van de achterliggende psychische of andere problematiek van een cliënt.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

		De beroepskrachten weten dat er protocollen zijn en een handboek, maar daar maken ze geen gebruik van. Als ze iets niet weten, handelen ze naar eigen goeddunken of ze bellen naar kantoor.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	Elke beroepskracht krijgt een basistraining van 18 uur klassikaal en 22 uur zelfstudie. Verder hebben vrijwel alle begeleiders de volgende modules afgerond: persoonlijke verzorging, alzheimer/dementie, rapporteren en EHBO. De aanbieder organiseert organiseren aanvullende trainingen, zoals Fysiotherapie en valpreventie (oktober 2025) en Begeleiding bij levenseinde (januari 2026).	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Beroepskrachten en medewerkers met inzage in cliëntdossier beschikken over een VOG.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder zet geen vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in zonder kwalificatie.	

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. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek met protocollen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De samenwerking tussen het kantoorpersoneel gaat vanzelf of is georganiseerd. De samenwerking tussen de beroepskrachten en de klantcoördinator gaat op verzoek van de beroepskracht. De directeur HR voert functioneringsgesprekken. Eens in de maand is een theedrinkmoment. Dan is iedereen welkom. Met andere organisaties en de Wmo-consulent is op casusniveau samenwerking. De aanbieder mist een warme overdracht als een cliënt naar een zorginstelling verhuist.	
-------	---	--	--

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
- De beroepskrachten zijn betrokken bij de cliënten. - De mantelzorgers hebben waardering voor wat de	Zorgplannen maken met de indicatie van de Wmo-consulent, doelen, subdoelen en acties.	Een risico-inventarisatie maken per cliënt.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

beroepskracht bereikt met hun familielid.

- Overlegmogelijkheden voor de beroepskrachten onderling over casuïstiek.
- Warme overdracht als een cliënt naar een zorginstelling gaat.
- Een scholingsprogramma aanbieden voor beroepskrachten die de basistraining en de andere modules al gevolgd hebben.

- In het dossier en de rapportages onderbouwen wat het doel is en wat het middel om het doel te bereiken.
- Het kwaliteitshandboek onder de aandacht brengen van de beroepskrachten, bijvoorbeeld door scholing over bepaalde thema's.
- Methodisch werken en de beroepskrachten voorzien van kennis, tools en materialen die gebruikt kunnen worden bij de begeleiding.
- Een medezeggenschapsregeling opstellen en implementeren.

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- Overweeg bij het afgeven van een Wmo-indicatie of een cliënt ook of beter geholpen is met een hulp bij het huishouden al dan niet in combinatie met een vrijwilliger.

7. Reactie en acties aanbieder

Reactie op feitelijke onjuistheden

Toelichting:

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

De feitelijke onjuistheden zijn in de rapportage verwerkt.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting

Zienswijze op de inhoud van de rapportage. Hiermee krijgt de aanbieder de mogelijkheid zijn visie op de rapportage toe te lichten. Bijvoorbeeld als de feiten wel correct zijn, maar de aanbieder wil motiveren waarom de daaraan verbonden conclusies niet juist zijn. Of als de aanbieder van mening is dat een bepaald toetsingscriterium niet op van toepassing is.

Deze reactie wordt opgenomen in de definitieve rapportage. Verzoek is om te streven naar een reactie van maximaal 200 woorden.

In dit rapport wordt de dienstverlening vaak gerelateerd aan huishoudelijk werk en/of vrijwilligers werk. Hier zitten echter grote verschillen tussen:



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Huishoudelijk werk:

Onze begeleiders komen ter ondersteuning van de client, waaronder het activeren, ondernemen van activiteiten, toezien op eten en drinken, dagplanning, behouden van zelfstandigheid etc. Dit is echt een andere invalshoek dan huishoudelijk werk. Wij kunnen ondersteunen en activeren bij het leefbaar houden van de omgeving van de client, maar dit heeft aan ander doel dan huishoudelijke werk.

Vrijwilligerswerk:

De vergelijking met een vrijwilliger wordt gemaakt. Echter verschilt dit op cruciale punten:

Structuur:

Onze begeleiders komen op vaste dagen en tijden. Wij zorgen voor vervanging bij zieke en vakantie, en kunnen opschalen indien nodig. Hierdoor wordt en vaste structuur geboden.

Doelen;

Aan de hand van doelen wordt de ondersteuning geboden. Aan de doelen worden activiteiten gekoppeld. De begeleiders rapporteren de voortgang en hun werkzaamheden. Dit is ook in te zien voor de client of mantelzorger.

Trainingen:

De begeleiders worden getraind op de onderdelen die van belang zijn in de werk. Hierdoor hebben zij kennis van verschillende ziektebeelden en worden zij hierop getraind hoe hier goed mee om te gaan. Tevens zijn zij zich zeer bewust van hun signaleringsfunctie.

Begeleiding van KC er:

Bij elke client is een klantcoördinator betrokken. Dit is een coördinerende verpleegkundige die samen met de begeleider meedenkt, ondersteund, en de zorg monitort (aan de hand van kwaliteitsgesprekken) om passende ondersteuning te bieden.

Samenwerking met het netwerk:



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Dovida werkt samen met andere thuiszorgorganisaties, casemanagers, mentoren en bewindvoerders. Hiernaast werken wij dagelijks met de mantelzorgers samen om het formele en informele netwerk met elkaar te verbinden. Hierin hebben wij een coördinerende rol.

Acties zorgaanbieder

Toelichting

De aanbieder krijgt de gelegenheid om te laten weten op welke punten uit de rapportage hij trots is, waarmee hij aan de slag gaat en wat cliënten gaan merken van de veranderingen die hij gaat doorvoeren naar aanleiding van de rapportage van Wmo-toezicht.

Wij zijn trots op

Wij gaan aan de slag met

Dit gaan cliënten merken



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- De begeleiding die wij bieden aan de cliënten- Het mogelijk maken dat cliënten vaak langer zelfstandig kunnen blijven wonen- De betrokken, professionele medewerkers- De mate waarin wij maatwerk kunnen leveren- Het netwerk wat wij rond een client kunnen organiseren. | <ul style="list-style-type: none">- Het maken van een duidelijker onderscheid tussen doelen, subdoelen en acties in het zorgplan- Oprichten van een medezeggenschapsraad voor cliënten- De bestaande veiligheidscontrole lijst structureel afnemen bij cliënten (gebeurd nu nog niet structureel)- MDO's vinden nu op verzoek plaats. Hier kunnen wij een meer routinematig karakter aan geven. | <ul style="list-style-type: none">- Een continue verbeterende organisatie aan de achterkant.- Een actiever beleid op de veiligheidscontrole voor cliënten |
|---|--|--|

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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 26 januari 2026.
--

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 25 februari 2025. De documenten zijn tijdig geleverd op 24 maart. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 7 april. Er is gesproken met de directeur en de zorgcoördinator. Twee mantelzorgers van cliënten zijn geïnterviewd op 26 mei. Twee beroepskrachten zijn geïnterviewd op 26 mei en 2 juni. Het herstelaanbod is gedaan op 16 september. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 20 oktober. De feitelijke onjuistheden zijn verbeterd. 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 25 november 2025, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 26 januari 2026 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
Interne audit dienstverlening
Functieomschrijving Klantcoördinator
Gedragscode
Tevredenheidsonderzoek medewerkers over 2024 (extern uitgevoerd)
Organogram
Personeelshandboek supportteam medewerkers
Zorgplan (anoniem 4x)
Klachtenportaal Zorg Inschrijfbewijs 2025
Meldcode ouderen mishandeling
Auditrapport voor ISO
Functieomschrijving caregiver (=beroepskracht/begeleider) (2022)
Tevredenheidsonderzoek Cliënten (2024)
Omschrijving trainingen en opleidingen
Personeelshandboek caregivers (2024)
Richtlijn omgaan met klachten, calamiteiten en incidenten

Overige bronnen:

Rapport Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek 2020
Website
Gesprek met directeur en zorgcoördinator
Gesprek met begeleiders (2)
Gesprek met mantelzorgers van cliënten (2)



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Informatie van Inkoop en Contractbeheer
Gesprek met Wmo-consulenten van verschillende gemeenten