



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Leger des Heils Individuele begeleiding Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk : DOC-26016556
Aanbieder : Leger des Heils
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status : Vastgesteld
Datum vaststellen rapport : 8 juni 2026



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Beschrijving aanbieder en locatie | 5 |
| 3. Conclusie | 6 |
| 4. Bevindingen en beoordelingen | 10 |
| 5. Wat gaat goed, wat kan beter en wat moet beter? | 19 |
| 6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek | 20 |
| 7. Reactie en acties aanbieder | 21 |
| 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. Gemeenten zijn 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 wmo-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 het Leger des Heils**. 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 ambulante 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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2. Beschrijving aanbieder en locatie

Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

| | |
|--|---|
| Naam organisatie | Leger des Heils Midden Nederland |
| Adres | Van Hengellaan 6, Hilversum |
| Telefoonnummer | 030-2749121 |
| Rechtsvorm | Stichting |
| E-mail organisatie | middennederland@legerdesheils.nl |
| Website organisatie | www.legerdesheils.nl |
| KvK nummer | 41208154 |
| Kwaliteitscertificaat en vervaldatum | ISO 9001:2015 geldig tot 22 november 2028 |
| Soort voorziening | Individuele begeleiding |
| Financiering vanuit deze wet(ten) | Wmo |
| Soort overeenkomst | Zorg in natura |
| Ingangsdatum contract | Januari 2021 |
| Aantal medewerkers en fte | 6 medewerkers en 4 FTE voor regio Gooi en Vechtstreek voor individuele begeleiding |
| Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties) | 34 cliënten in de regio Gooi en Vechtstreek |
| Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen)) | Van Hengellaan 6, Hilversum Pallas Athenedreef 27, Utrecht (hoofdkantoor Leger des Heils Midden Nederland) |
| Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen)) | Nvt |
| Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen)) | Nvt |
| Hoofdaannemerschap | Ja |
| Onderaannemerschap | N.v.t. |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Beschrijving Leger des Heils

Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg bestaat uit 7 regio's en vele (zo'n 300) vestigingen. De stichting is verantwoordelijk voor de professionele gezondheidszorg en het welzijnswerk van het Leger des Heils in Nederland. Hierbij gaat het om maatschappelijke opvang, ouderen- en gezondheidszorg, ambulante ondersteuning, geestelijke gezondheidszorg, jeugdhulp, verslavingszorg, preventie en maatschappelijk herstel. De stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg richt zich op de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. Zij hebben meestal problemen op meerdere leefgebieden. Het ambulant team in Hilversum valt onder de werkeenheid Midden-Nederland.

Beschrijving locatie Van Hengellaan in Hilversum

De medewerkers van het ambulant team van de regio Gooi en Vechtstreek werken vanuit de locatie Van Hengellaan in Hilversum. Incidenteel ontvangen zij op deze locatie cliënten maar hun werk vindt grotendeels plaats bij de cliënt thuis.

Op de locatie Van Hengellaan vinden de overleggen plaats, zoals de teamoverleggen, overleggen met manager, kwaliteit/beleid en overige.

Op deze locatie bevinden zich ook De Robijn en De Opaal, beiden beschermd wonen locaties. Ook bevindt zich op hier de dagbesteding 50/50 Art.

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 |
|-----------|---|---------|
| 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 | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | |
|--|--|-------|
| | <p>nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.</p> <p>Dit thema bestaat in het toetsingskader uit vier onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage):</p> <ol style="list-style-type: none">1.1 Doelen en dossier1.2 Rechten van de cliënt1.3 Ondersteuning in de praktijk1.4 Afstemming met het (in)formele netwerk <p>Deze vier onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015:</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo)• De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)• De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo) | 1.2.2 |
|--|--|-------|



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | |
|----------------------|---|--|
| 2. Veiligheid | <p>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.</p> <p>Dit thema bestaat in het toetsingskader uit drie onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage):</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 Omgaan met risico's van de cliënt2.2 Veiligheidsbeleid2.3 Veilige omgeving <p>Deze drie onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015:</p> <p>Veiligheid algemeen</p> <ul style="list-style-type: none">• De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo) <p>Meldcode</p> <ul style="list-style-type: none">• Artikel 3.3 Wmo <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. | |
|----------------------|---|--|



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 | <p>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.</p> <p>Dit thema bestaat in het toetsingskader uit twee onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage):</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Beroepskrachten 3.2 Kwaliteitsbeleid <p>Deze twee onderdelen zijn gebaseerd op de volgende artikelen uit de Wmo 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) | <p>3.1.1 3.2.1</p> <p>3.1.3</p> |



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. | <p>In de indicatiefase stelt de Wmo consulent in samenspraak met de cliënt doelen op. De beroepskracht bespreekt deze doelen met de cliënt. In sommige situaties worden de doelen niet altijd één op één overgenomen, dan zijn de doelen nog te groot voor de situatie waarin de cliënt zich bevindt. De beroepskracht gaat samen met de cliënt in gesprek en zorgt dat er passende doelen met passende subdoelen en acties met de cliënt geformuleerd worden.</p> <p>De beroepskrachten geven aan dat niet altijd aan de doelen gewerkt kan worden, omdat er bij deze doelgroep vaak sprake is van acute situaties die directe aandacht en actie behoeven.</p> | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 1.1.2 | Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast. | <p>Er wordt structureel gerapporteerd op doelen en leefgebieden. De doelen zijn specifiek geformuleerd met passende subdoelen en acties.</p> <p>Er wordt gebruik gemaakt van verschillende formats ten behoeve van de evaluatie. De evaluatie wordt vastgelegd in het systeem. Er wordt per doel geëvalueerd. Deze wordt gescoord: vooruit, stabiel of achteruit en voorzien van een toelichting. De beroepskrachten gaan wisselend om met evaluaties. Sommige evaluaties zijn compleet en enkele zijn summier. Reden is dat de cliënt niet alles vastgelegd wil hebben. De beroepskracht informeert de Wmo-consulent dan telefonisch.</p> <p>De werkafpraak is dat de beroepskracht na elk huisbezoek rapporteert. Ook legt de beroepskracht telefonische contacten vast.</p> | |
|-------|--|--|--|

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 gedraagt zich respectvol en betrokken met een professionele afstand. De beroepskracht geeft de cliënt meerdere kansen als hij zich niet aan de afspraken houdt. Dit past bij de doelgroep waar de beroepskracht ondersteuning aan biedt. | |
| 1.2.2 | De cliënt heeft medezeggenschap. | De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling. De aanbieder heeft geen cliëntenraad voor cliënten die individuele begeleiding ontvangen. De aanbieder geeft dit vorm binnen de individuele begeleiding. | |
| 1.2.3 | De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat. | De aanbieder heeft een klachtenregeling. Ook heeft de aanbieder een klachtenfunctionaris. Op de webpagina staat duidelijk omschreven hoe je een klacht kan indienen en de | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| | | klachtenregeling staat hier opgenomen: Klachtenpagina Welzijns- & Gezondheidszorg - Leger des Heils . Op deze webpagina staat ook informatie over de cliëntvertrouwenspersoon. Deze kan ondersteuning bieden bij een klacht. De insteek is om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Is dit niet mogelijk, dan gaat de klacht naar de klachtenfunctionaris en wordt geprobeerd om de klacht op afdelingsniveau op te lossen. Afgelopen jaar zijn geen klachten bij de klachtenfunctionaris binnengekomen over individuele begeleiding. | |
| 1.2.4 | De aanbieder borgt de privacy van de cliënt. | De aanbieder heeft een privacybeleid. Daarnaast heeft de aanbieder een privacyverklaring op de website staan: Aanvullende Privacyverklaring Deelnemers Welzijns- & Gezondheidszorg - Leger des Heils . | |

1.3 Ondersteuning in de praktijk

| | | | |
|-------|--|---|--|
| 1.3.1 | De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte. | De aanbieder werkt methodisch en planmatig. De cliënten zijn tevreden over de geboden ondersteuning en ze zijn tevreden met hun begeleider. De toezichthouder heeft kunnen vaststellen dat de cliënt de ondersteuning ontvangt die aansluit bij zijn wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte. | |
| 1.3.2 | Er is continuïteit in de verleende ondersteuning. | De beroepskracht zorgt voor continuïteit in de ondersteuning. Bij ziekte of afwezigheid van de beroepskracht, wordt er voor vervanging gezorgd. De cliënt is op de hoogte hoe en wanneer zij de beroepskracht kan bereiken. | |
| 1.3.3 | De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. | De beroepskracht stuurt op zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Waar mogelijk en nodig wordt de ondersteuning in overleg afgeschaald, zowel in frequentie als in werkwijze, om zo de cliënt meer in zijn eigen kracht te zetten. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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. | Er is een structurele interne overlegstructuur, zoals: teamoverleg, intervisie, casuïstiekbespreking en overleg met de trajectmanager. Een gedragswetenschapper is op consultbasis beschikbaar. | |
| 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 beroepskracht stemt af met het formele netwerk. Het formele netwerk is onder andere de gemeente, jobcoach of UWV, een behandelaar van de GGZ of verslavingszorg of een begeleider van de dagbesteding. | |
| 1.4.3 | <i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut. | Niet elke cliënt beschikt over een sociaal netwerk. Indien er wel sprake is van een netwerk en als het netwerk helpend is, dan is er contact met het netwerk. Soms is het opbouwen van een sociaal netwerk één van de doelen. In 2026 start de aanbieder een project over netwerk gericht werken. Dit betreft een opleiding van vier dagen, opgezet door de aanbieder zelf. Het gehele team wordt getraind en er zullen onderhoudstrainingen plaatsvinden. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 beroepskracht stelt een risico inventarisatie per cliënt op. Deze heeft betrekking op 10 leefgebieden en wordt bij de start van de begeleiding opgesteld. Er wordt ook gewerkt met een signaleringsplan. Een signaleringsplan wordt niet standaard opgesteld, alleen wanneer de situatie van de cliënt daar om vraagt. De beroepskracht is alert op signalen die een gevaar kunnen zijn voor de veiligheid van zichzelf en de cliënt. In risicovolle situaties gaat de beroepskracht met een collega naar de cliënt of wordt de cliënt op de kantoorlocatie uitgenodigd. Op de kantoorlocatie is geen ruimte aanwezig met een alarmering in geval van nood. | |

2.2 Veiligheidsbeleid

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|--|---|---------|
| 2.2.1 | De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten. | De aanbieder heeft een notitie Veilig Werken opgesteld. Deze notitie richt zich op de veiligheid van de beroepskrachten, in het bijzonder met betrekking tot (bijna) incidenten met agressie en geweld door cliënten. In geval van een onveilige situatie wordt er door het management direct gehandeld en zorgt deze voor de directe opvang van de beroepskracht. Dit biedt de beroepskracht veel steun. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 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. De aanbieder heeft een Meldcode specifiek voor de eigen organisatie. In deze Meldcode is ook aandacht voor mensenhandel. De Meldcode is geen verplichte opleiding bij de aanbieder. De beroepskracht kent de Meldcode en handelt volgens de stappen. | |
| 2.2.3 | De aanbieder leert van incidenten. | De aanbieder meldt incidenten intern en onderzoekt en bespreekt deze in het team. De aanbieder heeft sinds kort een BOT team voor nazorg aan medewerkers bij incidenten of calamiteiten. Vanuit het team met begeleiders is hier nog geen ervaring mee. Het BOT team is wel bekend binnen team. De aanbieder registreert intern incidenten en voert verbeteringen door. Incidenten zijn een vast punt op de agenda van het teamoverleg. De aanbieder heeft het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten bij Wmo-toezicht Gooi en Vechtstreek opgenomen in een protocol. | |

2.3 Veilige omgeving

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|--|---|---------|
| 2.3.1 | De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving. | De woonomgeving kan deel uit maken van de doelen. De beroepskrachten signaleren onwenselijke situaties. | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|--|--|---------|
| 3.1.1 | De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd. | <p>De beroepskrachten hebben een mbo4 of hbo zorggerelateerd diploma. Niet van alle beroepskrachten zijn de diploma's opgenomen in het HR-systeem. De beroepskrachten moeten voor zij in dienst treden hun diploma uploaden in het HR-systeem. Sinds kort wordt een check op echtheid gedaan door HR en wordt een inhaalslag gemaakt om medewerkersdossiers compleet te maken.</p> <p>Bij uitzendkrachten verricht de aanbieder alleen steekproefsgewijs een controle op diploma's en echtheid van de diploma's. De aanbieder legt de verantwoordelijkheid voor juiste en op echtheid gecheckte diploma's bij het uitzendbureau.</p> | |
| 3.1.2 | De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling. | <p>Er is een Leger des Heils Academy met intern opleidingsaanbod, zoals het methodisch werken.</p> <p>De beroepskracht kan een separaat verzoek indienen voor een opleiding. Er is ook specifieke aandacht voor gewenste opleidingen teambreed. De beroepskracht krijgt jaarlijks een loopbaanbudget voor individuele opleidingen. Deze kan opgespaard worden tot maximaal 6 jaar ten behoeve van individuele opleidingen.</p> <p>Er zijn geen structurele momenten ten behoeve van het team om met elkaar op informele wijze op te trekken/ teambuilding.</p> | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 3.1.3 | Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG. | <p>De beroepskrachten kunnen bij de aanbieder starten zonder VOG. Deze moet binnen twee maanden na indiensttreding worden aangeleverd, anders wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden. Dit staat opgenomen in de arbeidsovereenkomst. Dit in tegenstelling tot het regionale contract: er mag pas gestart worden met werk als de VOG geleverd is. Er volgt geen check op echtheid door HR: enkel een check op aanwezigheid in het HR-systeem. Om de drie jaar wordt een nieuwe VOG opgevraagd bij de beroepskracht.</p> <p>Bij uitzendkrachten doet de aanbieder alleen steekproefsgewijs een controle op passende VOG's en echtheid van de VOG. De aanbieder legt de verantwoordelijkheid voor juiste en echte VOG's bij de uitlenende partij.</p> | |
| 3.1.4 | De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie. | <p>De aanbieder zet geen vrijwilligers, stagiaires of ervaringsdeskundigen in ten behoeve individuele begeleiding.</p> <p>Sommige beroepskrachten zetten hun eigen ervaring in als tool om een cliënt te kunnen helpen. Dit wordt bij de match tussen beroepskracht en cliënt wel vooraf besproken. Dit betreft geen ervaringsdeskundigheid, maar een klik die de beroepskracht met de cliënt kan maken/krijgen doordat ze elkaar beter begrijpen.</p> | |

3.2 Kwaliteitsbeleid

| | Norm | Toelichting | Oordeel |
|-------|---|---|---------|
| 3.2.1 | De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. | De aanbieder beschikt over een ISO keurmerk. Beleidsdocumenten, kwaliteitsdocumenten en protocollen staan op het intranet van de aanbieder. Bij de on-boarding krijgen de nieuwe beroepskrachten een zogenaamde | |



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

| | | | |
|-------|---|--|--|
| | | <p>'knoppentraining'. Dit is om te zorgen dat beroepskracht de informatie die hij/zij nodig heeft weet te vinden. Op dit moment vindt er een update van de kwaliteitsdocumenten plaats. Enkele documenten zijn verouderd. Dit wordt door de aanbieder landelijk opgepakt. Dit project is nog niet afgerond.</p> <p>De trajectmanager verricht structurele checks op de dossiers. Indien een dossier niet compleet is, signaleert de trajectmanager naar de beroepskracht en houdt een vinger aan de pols. Incidenteel komt de geleverde zorg niet overeen met de indicatie. Achteraf vindt hier na onderbouwing, een herstel op plaats in overleg met de gemeente.</p> | |
| 3.2.2 | De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties. | <p>Er zijn overleggen op verschillende niveaus, tussen en binnen disciplines. De beroepskrachten werken met regelmaat samen met andere organisaties zoals Jellinek, Kwintes of GGZ Centraal. Indien mogelijk zorgt de beroepskracht voor een warme overdracht. Met regelmaat worden er multidisciplinaire overleggen gepland.</p> <p>Elke 2 weken heeft de manager overleg samen met onder andere procesregisseurs gemeenten, andere zorgaanbieders en politie.</p> <p>De aanbieder opereert landelijk en heeft hierdoor enkele afdelingen centraal georganiseerd, zoals HR en ICT. De beroepskrachten in regio Gooi en Vechtstreek voelen geen drempel om contact op te nemen met deze afdelingen. In sommige gevallen vangt de manager vragen van de beroepskrachten af.</p> | |



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

- Zorg-continuïteit bij afwezigheid van de beroepskracht.
- De mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering, met ruimte voor invulling door het team en individuele beroepskrachten.
- De beroepskrachten hebben kennis van en ervaring met de doelgroep.
- De beroepskrachten voelen zich gesteund door de manager.
- Professionele inzet van ervaringsdeskundigheid als tool bij de begeleiding.

Wat kan beter

- Teambuilding, op structurele basis ook leuke dingen met het team ondernemen.
- Evaluaties, afspraken maken over uniformiteit: hoe vult de beroepskracht deze en de communicatie hierover met de consulent.
- Indicaties niet achteraf aan laten passen, maar tijdig bijstellen in overleg met de wmo-consulent.
- Aandacht voor beleid en protocollen niet enkel via een knoppentraining, maar ook aandacht voor de inhoud van de documenten door bijvoorbeeld een e-learning.

Wat moet beter

- Beroepskrachten pas laten starten als de VOG binnen is.
- Van alle beroepskrachten én uitzendkrachten de VOG en diplomering checken op aanwezigheid en echtheid.
- Opleiding over Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling verplicht stellen.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

- Op de kantoorlocatie is geen ruimte aanwezig met een alarmering in geval van nood.
- Implementatie van beleid om diploma's en VOG op echtheid te checken.
- Netwerkgericht werken en netwerk versterken implementeren. Scholing staat in 2026 op de planning.

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.

- Een vaste aanspreekpunt per gemeente. Dit is nog niet in elke gemeente gerealiseerd.
- Een reflectiebijeenkomst organiseren tussen Wmo-team per gemeente met de beroepskrachten om verwachtingen ten opzichte van evaluaties en aangepaste indicaties naar elkaar over en weer te bespreken en eventueel hier werkafspraken over maken.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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.

Er zijn geen feitelijke onjuistheden geconstateerd.

Zienswijze op de inhoud van de rapportage

Toelichting

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

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

Wij willen de toezichthouder bedanken voor de open gesprekken en de rapportage, waarin wij ons herkennen. Wij zullen met de maatregelen aan de slag gaan om de zorg voor onze deelnemers nog verder te verbeteren.



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

- Deskundige medewerkers
- Gedreven hulpverleners
- We blijven betrokken bij mensen met complexe problemen en gaan door – ook als (bijna) niemand dat meer kan of wil

Wij gaan aan de slag met

- Verdere ontwikkeling van deskundigheid – actief sturen op gebruik maken van het grote aanbod trainingen bij de LdH Academie, zowel individueel als met team
- Veilig werken: door deskundigheidsbevordering, betere samenwerking met veiligheidspartners en risico gestuurd werken
- Samenwerking verbeteren met WMO adviseurs (zo zijn ze onlangs uitgenodigd en 16 WMO adviseurs maakte van de gelegenheid gebruik om onze organisatie beter te leren kennen en in gesprek te gaan)
- Hecht team dat op elkaar kan rekenen
- Dekkende financiering

Dit gaan cliënten merken

Cliënten merken dat ze te maken hebben met ervaren en betrokken hulpverleners die hun bijstaan in hun stappen richting herstel.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

- VOG's zijn al gecheckt en beleid dat alleen met geldig VOG en juiste diploma's in dossier gestart kan worden is geïmplementeerd.

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 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 8 juni 2026.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 17 oktober 2025. De documenten zijn na de deadline geleverd op 20 november 2025. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 27 november 2025. Er is gesproken met de afdelingsmanager en strategisch beleidsmedewerker, kwaliteitsmanager en drie beroepskrachten. Op 19 januari 2026 is gesproken met de HR adviseur. 2 cliënten zijn geïnterviewd op 15 en 22 januari 2026. Het herstelaanbod is gedaan op 6 maart 2026. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 20 maart. 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 18 mei 2026, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De vastgestelde rapportage is 8 juni 2026 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

| |
|--|
| Beleid werkbeschrijvingen rondom opstellen ondersteuningsplan (begeleidingsplan) |
| Netwerk in kaart |
| Notitie Methodisch Planmatig Hulpverleners W&G |
| Signaleringsplan notitie |
| Notitie Herstel en ervaringsdeskundigheid |
| BOT notitie 2.0 |
| Functiebeschrijving Activeringscoach |
| Functiebeschrijving Afdelingsmanager |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

| |
|---|
| Gedragscode (voorpublicatie) |
| Ingevulde zelfscan Wmo voorziening 2025 |
| Kadernota integrale veiligheid |
| Klachtenregeling deelnemers |
| Medezeggenschap cliënten |
| Melden bij externe toezichthouder definitief |
| Melding typen 2024-2025 |
| Melding aantallen 2024-2025 |
| Met liefde werken tweede druk |
| Notitie Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling (HGKM) (incl. mensenhandel) |
| Notitie samenwerking |
| Notitie Veilig Verbeteren binnen W&G |
| Notitie Veilig Werken |
| Organisatiestructuur SB W&G-LJ&R |
| Organogram_072025 |
| Privacy Beleid |
| Richtlijn plan deelnemer |
| Risicoinventarisatie deelnemer |
| Stappenplan melden WMO |
| W&G certificaat_2022 |
| WG en LJR functiebeschrijvingen versie 8.5 |



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Overige bronnen:

| |
|---|
| Website Leger des Heils |
| Informatie RVE Inkoop en Contractbeheer |
| Gesprek met Zorgmanager Volwassenenzorg Regio Gooi en Vechtstreek |
| Gesprek met Kwaliteitsmanager |
| Gesprek met HR adviseur |
| Gesprek met 3 ambulante begeleiders volwassenenzorg Gooi en Vechtstreek |
| Inzage twee cliëntdossiers |
| Inzage in kwaliteitshandboek en protocol meldcode |
| Inzage personeelsdossiers van team ambulante Gooi en Vechtstreek |
| Gesprek met twee wmo consulenten |
| Gesprek met twee cliënten |