



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Kwintes **Rapportage Wmo toezicht**

Kenmerk : DOC-26016551
Aanbieder : Kwintes, Beschermd Wonen
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	4
3. Conclusie	7
4. Bevindingen en beoordelingen	11
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. 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 Wijdemeren 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 **Beschermd Wonen bij Kwintes**. 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. De signalen en klachten van de afgelopen jaren zijn meegenomen in het toezicht, maar waren niet een directe aanleiding voor het toezicht.

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.

Opzet onderzoek

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



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

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

Het onderzoek is gericht op de volgende thema's:

1. Cliënt
2. Veiligheid
3. Professionaliteit

Toelichting term beroepskracht:

Onder beroepskrachten worden alle medewerkers verstaan, die direct of indirect betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt. Direct betrokken zijn bijvoorbeeld: een 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.

2. Beschrijving aanbieder en locatie

Feitelijke gegevens van de zorgaanbieder

Naam organisatie	Kwintes
Adres	Laan van Vollenhove 3210,3706 AR Zeist
Telefoonnummer	0800-5946837
Rechtsvorm	Stichting
E-mail organisatie	info@kwintes.nl
Website organisatie	www.kwintes.nl
KvK nummer	30211012
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	ISO 9001



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp bij het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Individuele begeleiding en Beschermd Wonen
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, Wlz, FZ (Forensische Zorg)
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN
Ingangsdatum contract	1 januari 2023
Aantal medewerkers en fte	1569,7 fte en 1998 medewerkers in totaal 211,9 fte en 274 medewerkers voor regio Gooi en Vechtstreek
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	480 Wmo-cliënten in regio Gooi en Vechtstreek en 2928 Wmo-cliënten daarbuiten
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Er is 1 centraal kantoor en er zijn 8 regiokantoren. Het regiokantoor in Gooi & Vechtstreek is op de H.A. Lorentzweg 81, 1403 EM Bussum Zie overzicht kantoorlocaties hieronder
Woonlocatie(s) (aantal en adres(sen))	Zie hieronder
Dagbestedingslocatie(s) (aantal en adres(sen))	Geen
Hoofdaannemerschap	n.v.t.
Onderaannemerschap	n.v.t.

Beschrijving Kwintes

Kwintes ondersteunt mensen met psychosociale problemen en/of psychiatrische kwetsbaarheid. Kwintes heeft Beschermd Wonen locaties in Gooi en Vechtstreek, Flevoland en Utrecht. De organisatie biedt ook individuele begeleiding thuis. Budgetbeheer is een dienstverlening van deze aanbieder, die los staat van Beschermd Wonen. Bij budgetbeheer gaat de uitkering van de cliënt naar de aanbieder. Voor mensen die zorg mijden is bemoeizorg. Kwintes vangt ook daklozen op, biedt trajectbegeleiding naar werk, gezinscoaching, crisisopvang voor jongeren en volwassenen. Kwintes werkt vanuit de herstelgerichte aanpak en zet opgeleide ervaringsdeskundigen in. In regio Gooi en Vechtstreek is een contract voor Beschermd Wonen, individuele begeleiding, bemoeizorg, maatschappelijke opvang en 24/7 crisisopvang.

Beschrijving locaties Kwintes



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Kantoorlocaties

Centraal kantoor	Zeist	Laan van Vollenhove 3213, 3706 AR
Regiokantoren	Almere	Schoutstraat 41, 1315 EW
	Amersfoort	Netwerklaan 105, 3821 AC
	Bussum	H.A. Lorentzweg 81, 1403 EM
	Gouda	Lekkenburg 2, 2804 XC
	Lelystad	De Meent 2b, 8224 BR
	Veenendaal	Weverij 1, 3905 EV
	Woerden	Lindenhof 6, 3442 GT
	Zeist	Laan van Vollenhove 10, 3706 AA

Beschrijving Beschermd Wonen locaties

Naam	Adres	Doelgroep
Zonnelaan, Hilversum	Zonnelaan 17, 1217 NE in Hilversum,	Volwassenen
BW+ (Lorentzweg), Bussum	HA Lorentzweg 81, 1403 EM in Bussum	Ouderen, alleen Wlz
Lorentzweg, Bussum	HA Lorentzweg 81, 1403 EM in Bussum	Volwassenen
Mariastraat, Bussum	Mariastraat 16-B, 1404 HN in Bussum	Jongeren



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

De Larix (dependance Mariastraat), Bussum		Jongvolwassenen, tussenstap naar zelfstandig wonen.
Rijsbergenweg, Huizen	Rijsbergenweg 52, 1276 GA in Huizen	Volwassenen,, ook forensische zorg.
Vooronder, Huizen	Hoge Naarderweg 137, 1217 AD in Hilversum (tijdelijke locatie Vooronder). Sinds november 2025 terug in Huizen	Volwassenen en jongvolwassenen met ASS
Pater Wijnterlaan, Naarden	Gaan naar tijdelijke locatie Hoge Naarderweg in Hilversum i.v.m. de renovatie van het gebouw.	Ouderen, wlz. Wmo is mogelijk.

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)	
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> <ol style="list-style-type: none">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 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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	<p>persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.</p>	
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 Beroepskrachten3.2 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 3.1.3</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.	De cliënt bepaalt in samenspraak met de Wmo-consulent welke Beschermd Wonen locatie het beste past. Een gedragsdeskundige of behandelaar kijkt altijd mee. De consulent kan een advies aanvragen bij een gedragsdeskundige van Kwintes. Ook wordt overwogen of Beschermd Thuis een optie is. De consulent stelt samen met de cliënt doelen op. De wachtlijstbeheerder van de Regio geeft door aan de aanbieder wie aan de beurt is. De aanbieder neemt contact op met de cliënt en doet een intake. Na plaatsing stelt de beroepskracht (begeleider) op de locatie samen met de bewoner in de eerste zes weken een plan op. De indeling is op leefgebieden, met doelen en subdoelen en acties. Inschrijven op Woningnet en Kamernet wordt meteen opgestart en het reageren op woningen of kamers ook.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Op de locaties van Beschermd Wonen is een dagstructuur. Deze is afhankelijk van de doelgroep en afspraken met de bewoner(s) en kan variëren van meerdere keren per dag, dagelijks of wekelijks contact. Er zijn vaste begeleidingsmomenten. Daarover rapporteert de	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		beroepskracht in het dossier. Eenmaal per half jaar wordt geëvalueerd en bij herindicatie. De consulenten vinden dat het evaluatieformulier soms erg summier wordt ingevuld. Voor de beroepskrachten is niet duidelijk wat consulenten verwachten en nodig hebben om de indicatie te verlengen.	
--	--	---	--

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De beroepskracht neemt de bewoner serieus en spreekt de bewoner aan op een persoonlijke en professionele manier.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	De cliënt praat mee in de bewoners gesprekken per locatie. De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling en er zijn cliëntenraden. Bij de werving van een beroepskracht, mag een cliënt zitting nemen in de sollicitatiecommissie.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Deze staat op de website. De klachten worden zo mogelijk op de locatie afgehandeld door middel van een gesprek met de zorgmanager.	
1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement. Deze staat op de website. Zie ook 2.3.1. Bij Beschermd Wonen heeft de bewoner zeggenschap over de eigen bankrekening.	

1.3 Ondersteuning in de praktijk

1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	De aanbieder werkt methodisch. Steunend Relationeel Handelen (SRH) is de gebruikte methode binnen de hele organisatie. Deze methode is passend bij de doelgroep en is in lijn met de algemene doelen binnen de Wmo van bevorderen van zelfredzaamheid en participatie..	
-------	--	---	--



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	Op de Beschermd Wonen locaties is 24/7 toezicht. In de nacht is een slapende wacht aanwezig. De zorgmanagers hebben om de beurt dienst en zijn dan bereikbaar en zo nodig binnen een half uur ter plaatse. Op een locatie in Bussum is geen 24/7 toezicht, maar wel oproepbaar. Hier wonen cliënten die de stap naar zelfstandig wonen gaan maken. De locatie met slaapwacht is op 1 km afstand. De bewoners hebben een vaste begeleider en kunnen daarnaast terecht bij alle dienstdoende beroepskrachten. De roosters rond krijgen, is een uitdaging. De aanbieder heeft beroepskrachten in dienst en heeft een flexpool. Dat zijn vaste mensen die veelal op dezelfde locaties invallen en dus bekend zijn met de locaties en met de bewoners. Daarnaast heeft de aanbieder een contract met enkele uitzendbureaus.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder en de beroepskrachten realiseren zich dat Wmo tijdelijk is. Ze bespreken dit ook bij aanvang van de ondersteuning met de cliënt. Dit is ook de reden dat de beroepskrachten meteen met de cliënten aan de slag gaan met het zoeken naar een eigen woonruimte. De urgentieverklaring is een stimulans voor cliënten. De bewoners moeten een dagbesteding hebben. Dit geldt in sterkere mate voor de locatie met jongeren en in mindere mate voor de locatie met ouderen.	

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 aanbieder heeft een overlegstructuur op locatie niveau. Dit betreft teamoverleggen, casusoverleggen en overdrachtsmomenten. Zorgmanagers van verschillende locaties vormen een team en vervangen elkaar.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

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 zo nodig af met bijvoorbeeld een behandelaar, dagbesteding of school. Ze gaan mee naar de gemeente voor het verlengen van de indicatie of de Wmo-consulent komt bij de cliënt op de Beschermd Wonen locatie.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Als het netwerk helpend is, dan is er contact met het netwerk. Soms is het opbouwen van een goed netwerk een van de doelen.	

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 is op de hoogte van de veiligheidsrisico's van de cliënt, zowel voor de cliënt zelf als voor de beroepskracht. In het dossier zit een risicoinventarisatieformulier.	

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.	Voor de veiligheid van beroepskrachten zijn protocollen. Voor bewoners zijn gedragscodes en huisregels, bijvoorbeeld over bezoek en over middelengebruik.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder heeft een Meldcode specifiek voor de eigen organisatie. De beroepskrachten ontvangen scholing over de Meldcode. Dit zit in het eigen scholingsaanbod van de aanbieder. De aanbieder heeft aandachtsfunctionarissen voor de Meldcode.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	De aanbieder meldt incidenten intern en onderzoekt en bespreekt deze in het team. De aanbieder heeft een BOT-team voor nazorg aan medewerkers, die betrokken zijn bij incidenten of calamiteiten. De aanbieder en de zorgmanagers zijn op de hoogte van de meldingsplicht bij Wmo-toezicht en zij overleggen en melden indien nodig. De tijdsinvestering voor een onderzoek naar een calamiteit is volgens de aanbieder groot. De aanbieder zou een onderzoek samen met een betrokken ketenpartner zoals de GGZ zinvol vinden. Dat is meestal niet mogelijk, omdat de GGZ bij de IGJ meldt en omdat andere meldcriteria gelden dan bij Wmo-toezicht. De aanbieder heeft een organisatiebreed waarschuwingssysteem als bewoners zich niet aan de regels houden. De precieze praktijk verschilt per locatie. Er zijn geen afspraken met de gemeente of een waarschuwing gemeld moet worden bij de gemeente.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Bij Beschermd Wonen is de kamer van de bewoner zijn of haar thuis. De beroepskrachten komen daar op afspraak binnen en voor inspecties en om aan de doelen te werken, zoals een georganiseerd huishouden. De frequentie van een bezoek op de kamer is maatwerk. De aanbieder heeft rookbeleid, waarin bepaald is dat de regels per locatie mogen verschillen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<p>Sommige locaties staan roken op de kamer toe. Ook al staat deze keuze op gespannen voet met de brandveiligheid en een schone werkomgeving.</p> <p>De Beschermde Wonen locaties hebben gemeenschappelijke ruimten, waar bewoners gebruik van mogen maken. Afhankelijk van de doelgroep van de locatie, wordt dat in meer of mindere mate gestimuleerd. De locaties hebben gemeenschappelijke ruimtes voor activiteiten.</p> <p>De bewoner betaalt een inkomensafhankelijke bijdrage.</p>	
--	--	--	--

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten, ook de vaste beroepskrachten, uit de flexpool, beschikken over een mbo4 of hbo diploma zorggerelateerd. Bij uitzendkrachten ligt de check bij het uitzendbureau. HR checkt niet en de zorgmanager ook niet. Als op de werkvloer twijfel is over de competenties, dan mag de beroepskracht om een identiteitsbewijs vragen en stelt hij/zij de zorgmanager op de hoogte.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	De aanbieder biedt de beroepskrachten digitale en fysieke scholingsmogelijkheden aan. Er is ruimte voor het team en individuele beroepskrachten om daar keuzes in te maken. Er zijn verplichte en niet verplichte trainingen. De zorgmanager bespreekt in het jaargesprek of de verplichte scholingen gevolgd zijn. Elke functie heeft een vaste salarisschaal. Er is geen ruimte om een excellent functionerende beroepskracht extra te belonen.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		De aanbieder werft ook personeel door mensen de kans te bieden om te werken en een diploma te halen. De aanbieder werkt hierin samen met een hbo. Ervaren beroepskrachten begeleiden deze mensen.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	Het beleid van de aanbieder is dat de VOG binnen moet zijn voor het einde van de proeftijd. Dat is niet conform het contract. Volgens het regionale contract moet het VOG binnen zijn, voor gestart wordt met werken. De meeste beroepskrachten en vrijwilligers leveren een VOG, voordat ze aan het werk gaan of enkele weken later. Elke drie jaar wordt de VOG vernieuwd. De zorgmanager veronderstelt dat de check op de VOG ook voor uitzendkrachten door HR wordt gedaan. De HR adviseur zegt deze check niet te doen en ook de administratief medewerker doet deze controle niet.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder begeleidt de stagiaires en de ervaringsdeskundigen. Vrijwilligers hebben een afgebakende taak, zoals wandelen met cliënten of organiseren van een burendag. Ze leveren een VOG aan en tekenen een overeenkomst met de aanbieder. Er zijn geen opleidingseisen. Ervaringsdeskundigen zijn opgeleide medewerkers. Ze organiseren cursussen, hebben een inloopspreekuur en zijn bij bewonersvergaderingen. Hun kracht ligt in de goede aansluiting bij cliënten.	

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder doet interne audits. Aanpassing van beleid en protocollen doen de Adviseurs zorgontwikkeling en Kwaliteit. Voor grotere projecten, zoals Beschermd Thuis, stelt de aanbieder een projectleider aan.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<p>De zorgmanagers hebben één of meerdere Beschermd Wonen locaties en soms nog een ander team of een andere taak zoals de flexpool. De zorgmanagers kennen alle beroepskrachten van hun team. De aanbieder heeft een aantal jaar geleden bewust het aantal beroepskrachten per manager verlaagd. De zorgmanagers checken op volledigheid van de dossiers.</p> <p>Per team zijn een of meer coördinerende begeleiders die checks doen op onder andere de inhoud van de cliëntdossiers.</p> <p>De beroepskrachten voelen zich gesteund door de zorgmanager.</p>	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	<p>De aanbieder heeft een uitgebreide interne en externe website. Er zijn overleggen op verschillende niveaus, tussen en binnen disciplines. De overkoepelende afdelingen als HR en ICT voelen voor de beroepskrachten in Gooi en Vechtstreek ver weg. Het duurt dan soms even om iets geregeld te krijgen, omdat ze elkaar niet kennen.</p> <p>De aanbieder is bekend in regio Gooi en Vechtstreek. De aanbieder werkt samen met andere zorgaanbieders voor volwassenen, met de GGZ en verslavingsorganisaties.</p> <p>De Regio pleegt inzet om de samenwerking tussen de gemeenten en met de Beschermd Wonen aanbieders en de consultants te bevorderen. De aanbieder waardeert dit. De Regio doet o.a. het wachtlijstbeheer en intervisie met consultants.</p> <p>De consultants kunnen een gedragsdeskundige van Kwintes inzetten. Deze gedragsdeskundige beoordeelt of Beschermd Wonen passend is voor de hulpvraag van de cliënt. De gemeenten zien liever dat meer aanbieders dit aanbieden, omdat Kwintes ook belanghebbende is. Kwintes zegt dat Beschermd Wonen altijd vol zit en dat zij er niet op uit zijn om Beschermd Wonen te adviseren als het niet per se nodig is. De contacten met Beleid en Bestuur en met Inkoop en Contractbeheer wordt door de aanbieder als prettig ervaren.</p> <p>De beroepskrachten willen graag halfjaarlijks een evaluatiemoment met de Wmo-consulent. Ze missen een vaste Wmo-consulent bij de gemeente per cliënt of een vaste Wmo-consulent per locatie. De beroepskrachten vinden dat de consultants soms de indicatie voor een te korte tijd verlengen. De consultants kiezen bewust voor een korte indicatie bij verlenging, om de cliënt te stimuleren om in actie te komen.</p>	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		De overdracht van een dossier van gemeente naar gemeente loopt in een enkel geval niet soepel. Er zijn geen afspraken over wat in een dossier wordt vastgelegd en over de overdracht van gemeente naar gemeente.	
--	--	--	--

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

- De mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering, met ruimte voor invulling door de teams en individuele beroepskrachten.
- De beroepskrachten voelen zich gesteund door de zorgmanager.
- De Wmo-cliënten bewust maken van de noodzaak om meteen aan de slag te gaan met het wonen na Beschermd Wonen. (inschrijving

Wat kan beter

- Maak afspraken met de Wmo-consulenten over wat niet altijd optimaal loopt: evaluaties en informeren bij incidenten en als een bewoner een waarschuwing krijgt.
- Nadenken over het belonen van excellent functionerende beroepskrachten om hen te behouden voor de organisatie.
- Op locaties waar gerookt mag worden doorlopend blijven afwegen of de risico's nog acceptabel zijn (brandgevaar en

Wat moet beter

- Beroepskrachten pas laten starten met werk als de VOG binnen is.
- Betere controle en check op echtheid van VOG en diploma van uitzendkrachten. Inclusief het verifiëren van de identiteit van de ingehuurde beroepskracht op de werkvloer.
- De verantwoordelijkheid voor wie checkt op VOG en diploma,



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

<p>woningnet organiseren en structureel reageren op woningen)</p> <ul style="list-style-type: none">• Een flexpool als eerste schil om het vaste personeel.• De privacy van de bewoners te respecteren en ook controles in de woonruimte te doen.• Cliënten te betrekken bij o.a. sollicitatieprocedures van beroepskrachten.	<p>ongezonde werkomgeving voor beroepskrachten).</p>	<p>afspraken, vastleggen en communiceren.</p>
---	--	---

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 afspraken met de beroepskrachten van de Beschermd Wonen locaties over de evaluaties (o.a. verwachtingen, frequentie) en over het communiceren als een bewoner een waarschuwing krijgt of een overplaatsing van een bewoner nodig is.
- Zorg bij Beschermd Wonen voor een vaste Wmo-consulent per cliënt of per Beschermd Wonen locatie.
- Maak afspraken over de overdracht van een cliëntdossier van gemeente naar gemeente.
- Plaats een cliënt op de wachtlijst voor Beschermd Wonen, ook als er nog een assessment gedaan moet worden, zodat de duur van het assessment niet vertragend werkt.



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.

De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden aangegeven.

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.

De aanbieder heeft geen zienswijze aangeleverd.

Acties zorgaanbieder

Toelichting

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



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Wij zijn trots op

Wij zijn trots op onze medewerkers, die dag in dag uit kwaliteit van zorg blijven leveren. Ondanks krapte, hoge werkdruk en steeds veranderende omstandigheden blijven zij zich met volle inzet en professionaliteit inzetten voor onze cliënten. Daarnaast zijn we trots op de manier waarop we samen de omgeving leefbaar én werkbaar houden. Ook wanneer middelen en capaciteit onder druk staan, blijven we zoeken naar oplossingen, blijven we samenwerken en blijven we staan voor wat nodig is.

Wij gaan aan de slag met

We verkennen samen met gemeenten hoe de samenwerking verder kan worden versterkt, bijvoorbeeld door te werken met vaste contactpersonen. Dit helpt om de lijnen kort te houden en informatie goed af te stemmen. Een gezonde en veilige werk- en leefomgeving blijft een belangrijk aandachtspunt. We zetten in op bewustwording, ondersteuning en heldere afspraken, zodat iedereen prettig kan werken en verblijven. Daarbij maken we gebruik van bestaande hulpmiddelen om risico's in beeld te houden. Ook blijven we zorgvuldig omgaan met de inzet van personeel, zowel eigen medewerkers als tijdelijke krachten. Nieuwe medewerkers worden goed voorbereid op hun functie, krijgen een inwerkperiode en worden begeleid op de werkvloer. De noodzakelijke controles worden tijdig uitgevoerd. Voor tijdelijke krachten gelden duidelijke afspraken rondom screening en controle, in samenwerking met externe partijen. Deze werkwijze wordt verder verbeterd zodat we altijd goed zicht hebben op de benodigde gegevens. Tot slot blijven we aandacht houden voor de juiste kwalificaties van medewerkers. Controles hierop

Dit gaan cliënten merken

Cliënten zullen merken dat er minder risico is op brandgevaar, doordat we extra aandacht besteden aan een rookvrije werk- en leefomgeving. Dit draagt bij aan meer veiligheid en een prettigere woonomgeving. Als het lukt om te gaan werken met vaste Wmo-consulenten zorg dat voor meer rust. Doordat consulenten het verhaal van de cliënt goed kennen, ontstaat er meer continuïteit, duidelijkheid en een fijnere samenwerking. Cliënten hoeven hun situatie minder vaak opnieuw uit te leggen en ervaren daardoor meer vertrouwen en voorspelbaarheid in het contact.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

vinden zorgvuldig en volgens vaste processen plaats.

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 27 juni 2025. In onderling overleg zijn alleen documenten specifiek voor Beschermd Wonen gemaild. De documenten zijn tijdig geleverd op 28 augustus 2025. De Beschermd Wonen locaties zijn bezocht in de periode van eind juli tot en met september 2025. Op elke locatie is gesproken met de zorgmanager. De beroepskrachten en een of enkele bewoners zijn tijdens het locatiebezoek gesproken of op een ander moment. Met de HR adviseur en de Adviseur Zorgontwikkeling en Kwaliteit is afzonderlijk een gesprek gevoerd. Een herstelaanbod was niet van toepassing. De concept rapportage is verstuurd op 17 maart 2026. De aanbieder heeft geen feitelijke onjuistheden geconstateerd. De aanbieder heeft geen 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 1 mei 2026, met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 8 juni 2026 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Beheer en veiligheid beschermd wonen
Richtlijn Veilig Voedsel
Uitgangspunten cliëntenzorg
Poster cliëntenzorg

Overige bronnen:

Website
Locatiebezoeken



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Gesprekken beroepskrachten locaties
Gesprekken bewoners
Gesprekken zorgmanagers
Gesprek Adviseur Zorgontwikkeling en Kwaliteit, regio Gooi & Vechtstreek
Gesprek met HR-adviseur en inzage HR dossiers van de Lorentzweg en van de Mariastraat.
Gesprekken met Wmo-consulenten
Gesprek met wachtlijstbeheerder Beschermd Wonen van Regio Gooi en Vechtstreek
Gesprek met adviseur Bescherming en Opvang Regio Gooi en Vechtstreek
Gesprek met manager Wmo van een van de gemeenten