



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Cura Ambulant Rapportage Wmo toezicht

Kenmerk	: DOC-26018059
Aanbieder	: Cura Ambulant
Toezichthouder	: Regio Gooi en Vechtstreek
In opdracht van	: Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 21 september 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?	17
6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek	18
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. 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 Wijdereen 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 **Cura Ambulant**. 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	Cura Ambulant
Adres	Olympia 2, 1213 NT Hilversum



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Telefoonnummer	035-23243839
Rechtsvorm	V.O.F.
E-mail organisatie	info@cura-ambulant.nl
Website organisatie	www.cura-ambulant.nl
KvK nummer	74331930
Kwaliteitscertificaat en vervaldatum	1-10-2026
Soort voorziening (ambulante begeleiding, dagbesteding, hulp in het huishouden, beschermd wonen, vervoer, hulpmiddelen)	Ambulante individuele begeleiding
Financiering vanuit deze wet(ten) (Wmo, jeugdwet, Wlz, Zvw)	Wmo, jeugdwet en Wlz
Soort overeenkomst (ZIN, PGB, lokale maatwerkovereenkomst, subsidie)	ZIN, PGB
Ingangsdatum contract	1-1-2021
Aantal medewerkers en fte	totaal 2 ft 1 ft voor regio Gooi en Vechtstreek 1 directeur/beroepskracht 1 beroepskracht/zzp die ook voor andere zorgaanbieder in Gooi en Vechtstreek werkt. 1 beroepskracht/zzp, die ten tijde van het toezicht is gestopt bij de aanbieder.
Aantal Wmo-cliënten (lopende indicaties)	13 in regio Gooi en Vechtstreek. Geen jeugdigen, 1 PGB en Wlz alleen in Utrecht
Kantoorlocatie(s) (aantal en adres(sen))	1 kantooradres: Olympia 2, 1213 NT 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 Cura Ambulant

Cura Ambulant is een kleine zorgaanbieder. De aanbieder biedt individuele begeleiding aan volwassenen en jeugdigen vanuit de Wmo en Wlz. De twee oprichters zijn elk verantwoordelijk voor een onderdeel. De aanbieder is gespecialiseerd in complexere vragen en psychische problematiek. De directeur van Wmo is zelf ook begeleider. Hij heeft twee collega-begeleiders met een zzp constructie, waarvan een de werkzaamheden aan het afronden is. In Gooi en Vechtstreek heeft de aanbieder geen Wlz-cliënten. In Utrecht en omgeving wel. In Gooi en Vechtstreek heeft de aanbieder een regionaal contract voor de Wmo en Jeugdwet.

Beschrijving kantoorlocatie

De aanbieder huurt indien nodig in een bedrijfsverzamelgebouw in Hilversum een of meerdere ruimtes. De aanbieder communiceert op de website dit adres voor contact, niet als bezoekadres. De directeur en beroepskrachten doen kantoortaken vanuit huis en begeleiden de cliënten thuis.

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	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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)	
2. Veiligheid	De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk. Dit thema bestaat in het toetsingskader uit drie onderdelen, die corresponderen met de bevindingen (hoofdstuk 4 in deze rapportage): 2.1 Omgaan met risico's van de cliënt 2.2 Veiligheidsbeleid 2.3 Veilige omgeving	2.1.1



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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	2.2.2
--	--	--------------



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	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)	3.1.2
		3.2.1



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 doelen die de cliënt samen met de Wmo-consulent heeft besproken zijn het uitgangspunt. De beroepskracht en de cliënt concretiseren de hoofddoelen door subdoelen en acties te formuleren. De beroepskracht stelt samen met de cliënt de doelen bij, als dat nodig is. Er zijn cliënten overgenomen van een andere zorgaanbieder, omdat deze aanbieder gestopt is. De dossiers van deze cliënten zijn ook overgezet.	
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	Het proces van intake tot eindevaluatie legt de beroepskracht vast in een digitaal cliëntvolgsysteem (Zilliz). De directeur/zorgcoördinator/beroepskracht voert altijd een kennismakingsgesprek, voordat de cliënt wordt geaccepteerd. In de eerste zes weken stellen	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		beroepskracht en cliënt het begeleidingsplan op volgens een vast format ingedeeld in leefgebieden. Van elk contactmoment is een kort verslag. De beroepskracht evalueert met de cliënt minimaal eenmaal per jaar en bij herindicatie.	
--	--	---	--

1.2 Rechten van de cliënt

	Norm	Toelichting	Oordeel
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	De beroepskrachten bejegt de cliënt respectvol. De cliënten zeggen de ruimte te voelen om te zeggen als ze wensen hebben. De cliënten ervaren een open houding van de beroepskracht.	
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	Een medezeggenschapsregeling ontbrak. Dit heeft de aanbieder ten tijde van het toezicht opgepakt. De aanbieder heeft een medezeggenschapsformulier opgesteld en heeft het voornemen om op vaste momenten tijdens de begeleiding medezeggenschap op organisatieniveau met de cliënt te bespreken. Dit is vastgelegd in het kwaliteitshandboek. De organisatie is klein en het is daarom plausibel dat een medezeggenschapsraad niet haalbaar is. Op cliëntniveau is de medezeggenschap voldoende. De aanbieder verifieert per cliënt periodiek gedurende de begeleiding de tevredenheid. Voor een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek is het aantal cliënten te laag. De uitkomst zou op persoonsniveau herleidbaar zijn.	
1.2.3	De aanbieder behandelt klachten van cliënten adequaat.	De aanbieder heeft een klachtenregeling. Deze zit met het formulier in de informatiemap voor de cliënt. De klachtenregeling en het formulier staan op de website. De aanbieder is aangesloten bij een extern onafhankelijk klachtenbureau (Klachtenportaal Zorg).	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	De aanbieder heeft een privacyreglement en deze 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 cliënten waarderen de flexibiliteit, beschikbaarheid en de betrokkenheid van de beroepskracht. De cliënten ervaren steun van hun beroepskracht. Ze kunnen de stappen benoemen, die ze gezet hebben in zelfredzaamheid. De beroepskracht is duidelijk en confronteert waar nodig.	
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	De ondersteuning start snel. De aanbieder heeft geen wachtlijst. De directeur/beroepskracht is altijd beschikbaar om een cliënt over te nemen. Als hij zelf afwezig is dan neemt een collega de cliënt over. De directeur/beroepskracht is 24/7 bereikbaar. De zzp'ers maken afspraken met cliënten over de bereikbaarheid.	
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Dit is aantoonbaar in de dossiers en blijkt uit concrete voorbeelden.	



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.	De beroepskrachten werken zelfstandig. De directeur/beroepskracht onderhoudt contact met elke beroepskracht. De andere beroepskrachten spreken elkaar alleen bij een overdracht van een cliënt of bij een specifieke vraag. De directeur kent alle dossiers. Er zijn geen casusoverleggen met het team.	
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 brengt in kaart welke andere hulpverlening betrokken is. De communicatie verloopt zoveel mogelijk via de cliënt. Het is duidelijk wie wat doet. Bijvoorbeeld de betrokken psycholoog vanuit een andere organisatie heeft een eigen taak en doelen met de cliënt. De beroepskracht vanuit de Wmo werkt aan zelfredzaamheid en meer praktische zaken. De beroepskracht neemt contact op met de Wmo-consulent als andere ondersteuning nodig is, ook als het betekent dat de indicatie voor Wmo bij deze aanbieder dan stopt. Een overdracht naar andere hulpverlening gebeurt warm in aanwezigheid van de cliënt en de beroepskrachten van beide aanbieders.	
1.4.3	<i>Afstemming met het informele netwerk:</i> Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	Als de cliënt een helpend netwerk heeft en de cliënt dit wenst, wordt het netwerk betrokken. In veel situaties is geen netwerk aanwezig waar een beroep op gedaan kan worden. Soms is het opbouwen van een netwerk en activiteiten buitenshuis een van de doelen.	



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. In het kwaliteitshandboek staat dat jaarlijks en bij wijzigingen een risico-inventarisatie wordt gedaan, op de volgende vaste domeinen: valrisico, huidletsel/decubitus, stomacomplicaties, ondervoeding, sociaal isolement, brandveiligheid. Dat zijn voornamelijk medische risico's en niet de voor Wmo relevante risico's zoals verslaving, vervuiling, schulden, depressieve klachten, achterstand administratie. Uit de documenten en gesprekken kon geen eenduidige conclusie getrokken worden of en wanneer de risico's van cliënten geïnventariseerd worden. Met een risico-inventarisatie per cliënt op alle leefgebieden is aantoonbaar dat de beroepskracht zich bewust is van de veiligheidsrisico's van de cliënt. Hiermee wordt ook beter geborgd het tijdig signaleren en bespreken en daarmee wellicht voorkomen van incidenten en calamiteiten.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

2.2 Veiligheidsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	Er zijn geen protocollen en werkinstructies binnen de organisatie die de veiligheid van de beroepskrachten borgen. De beroepskrachten gaan zelfstandig op pad en letten op hun eigen veiligheid. Ze weten dat ze altijd de directeur/medeberoepskracht kunnen bellen. Cliënten ervaren een band met de beroepskracht en voelen zich op hun gemak.	
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	De aanbieder is bekend met de Meldcode en heeft een protocol voor de organisatie. De directeur/beroepskracht is aandachtsfunctionaris, naar eigen zeggen en volgens het kwaliteitshandboek. De directeur/beroepskracht heeft geen training gevolgd over de Meldcode en ook niet voor aandachtsfunctionaris. De andere beroepskrachten hebben geen training gevolgd via de aanbieder, maar zijn er wel mee bekend.	
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	Het kwaliteitshandboek bevat een paragraaf over incidenten en calamiteiten. Het melden bij de Wmo-toezichthouder is opgenomen. Volgens de door de directeur ingevulde zelfscan is hij bekend met het melden bij calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht. Uit het gesprek op locatie met de directeur blijkt het tegendeel.	

2.3 Veilige omgeving

	Norm	Toelichting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	De aanbieder heeft geen eigen kantoorruimte. De beroepskrachten werken vanuit huis. Voor overleggen komen ze samen in een gehuurd ruimte in een bedrijvencomplex. De beroepskracht signaleert als de woning van de cliënt onveilig of vuil is en onderneemt actie.	



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3. Professionaliteit

3.1 Beroepskrachten

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	De beroepskrachten hebben een zorggerelateerd diploma op hbo niveau. Een zzp'er via een evc-traject bij een erkende instelling.	
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	Deskundigheidsbevordering is de verantwoordelijkheid elke beroepskracht afzonderlijk. De aanbieder heeft geen scholingsplan. Er zijn geen verplichte (bij)scholingen. Er is geen intervisie. Er zijn geen teamoverleggen.	
3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	De beroepskrachten hebben een VOG geleverd, voor ze aan het werk zijn gegaan.	
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	De aanbieder heeft geen vrijwilligers, stagiaires of ervaringsdeskundigen zonder diploma.	



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

3.2 Kwaliteitsbeleid

	Norm	Toelichting	Oordeel
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	De aanbieder heeft geen HKZ keurmerk, maar dat is wel een wens voor komend jaar. De offertes hiervoor zijn binnen. De beroepskrachten hebben een persoonlijk Kiwa keurmerk. De vertrekkende zzp'er had geen Kiwa registratie. De aanbieder heeft een digitaal kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek is niet op alle punten in lijn met de praktijk. Sommige onderdelen zijn toekomst gericht en er lijken onderdelen nog niet (volledig) aangepast bij de situatie van de aanbieder. Bijvoorbeeld: het handboek spreekt over een gedragswetenschapper, maar de organisatie heeft deze functie niet.	
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	De aanbieder kent het sociaal netwerk in Gooi en Vechtstreek. De aanbieder werkt bijvoorbeeld samen met MEE, Versa Welzijn en met de Meubelwerf/dagbesteding.	

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.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Wat gaat goed

- De cliënten zijn tevreden. Ze voelen zich gehoord en ondersteund. Ze bereiken concrete resultaten.
- De beroepskrachten zijn professioneel betrokken en goed bereikbaar.

Wat kan beter

- Breng het kwaliteitshandboek in lijn met de praktijk.
- Behaal een kwaliteitskeurmerk voor de organisatie.
- Implementeer de medezeggenschapsregeling voor cliënten en het medezeggenschapsformulier.

Wat moet beter

- Bij elke cliënt de risico's, die relevant zijn voor Wmo, inventariseren op alle leefgebieden en vastleggen in het dossier.
- Een interne overlegstructuur opzetten, met minimaal een casusoverleg.
- Deskundigheidsbevordering binnen de organisatie regelen.
- Scholing faciliteren over de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld. Zorgen voor een geschoolde aandachtfunctionaris.

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.

- Geen.



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.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Cura Ambulant herkent grotendeels het beeld uit het rapport en is trots op de hoge cliënttevredenheid. Wij zien de bevindingen als waardevolle input voor verdere verbetering en hebben reeds meerdere aanpassingen doorgevoerd.

Professionaliteit en scholing

Alle medewerkers beschikken over een VOG en voldoen aan de opleidingseisen. Het aanbieden van scholingen aan cliënten was tot nu toe niet relevant, maar wij zullen dit onderwerp oppakken.

Risico-inventarisatie

Voor elke cliënt wordt bij intake een risico-inventarisatie opgesteld en periodiek geëvalueerd. Wij hebben het kwaliteitshandboek inmiddels aangepast en specifieker benoemd dat onze doelgroep cliënten omvat met bijvoorbeeld verslaving, psychische problemen, verstandelijke beperking, schulden en depressieve klachten.

Ik vind het erg jammer dat u mijn verzoek om een aantal punten in het rapport aan te passen niet hebt overgenomen. Toch wil ik u vriendelijk vragen om het volgende punt alsnog aan te passen: paragraaf 2.1 'Omgaan met risico's van de cliënt' en 2.1.1. Hier heb ik de fout gemaakt door onze cliëntdoelgroep met verslaving, vervuiling, schulden en depressieve klachten niet toe te voegen. Dat is een fout die ik heb gemaakt door dit er niet in te zetten.

Ik wil u graag verzekeren dat dit in de praktijk wel degelijk goed gebeurt: voor elk van deze cliënten maken we direct bij de intake en in het begeleidingsplan een risico-inventarisatie. Deze bevinden zich allemaal in het dossier van de cliënt. Dit is inmiddels ook aangepast in ons kwaliteitshandboek, zodat het nu correct en volledig is vastgelegd.

Overlegstructuren

Er vindt frequent overleg plaats tussen beroepskrachten over cliëntvoortgang en risico's. Dit overleg is flexibel maar professioneel ingericht en waarborgt minimaal dezelfde kwaliteit als een vast gepland overleg.



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Meldcode en kwaliteit

De procedure rondom meldingen bij Wmo-toezicht is inmiddels scherper vastgelegd in ons handboek. De meldcode-training staat gepland. Daarnaast zijn wij gestart met het HKZ-keurmerktraject.

Cura Ambulant neemt de bevindingen serieus en blijft zich inzetten voor veilige en professionele zorg.

Acties zorgaanbieder

Toelichting

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

Wij zijn trots op

- Dat onze cliënten tevreden zijn, zich gehoord voelen en écht stappen zetten.
- Dat onze beroepskrachten zo beschikbaar en betrokken zijn, ook buiten kantooruren.
- Dat we, ondanks onze kleine omvang, complexe en psychische problematiek goed kunnen begeleiden.

Wij gaan aan de slag met

- De medezeggenschapsregeling en het formulier voor cliënten invoeren (zie bijlage).
- De meldcode-training inplannen voor alle beroepskrachten, inclusief de aandachtsfunctionaris.
- De tekst over de gedragswetenschapper in het kwaliteitshandboek aanpassen (zie hoofdstuk 4).
- We zijn gestart met het traject om het HKZ-keurmerk te behalen.

Dit gaan cliënten merken

- Een duidelijk, laagdrempelig moment om mee te denken over hoe Cura Ambulant werkt – niet alleen over hun eigen begeleiding.
- Dezelfde vertrouwde beroepskracht en beschikbaarheid – er verandert niets aan de dagelijkse ondersteuning.
- Meer duidelijkheid over wie ze kunnen bereiken bij complexe of onveilige situaties.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting

Zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage. Per mail is de aanbieder op de hoogte gesteld van het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder krijgt de gelegenheid om hierop te reageren. Er zijn drie mogelijkheden: geen bezwaar, bezwaar of een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter.

Geen bezwaar.

Reactie van de Wmo-toezichthouder op zienswijze van de aanbieder op de openbaarmaking van de rapportage

Toelichting

De reactie van de aanbieder op het voornemen tot openbaarmaking van de rapportage heeft geleid tot de volgende actie van de wmo toezichthouder.

De aanbieder heeft geen bezwaar gemaakt tegen openbaarmaking, daarom is openbaar gemaakt op 22 september 2026.



Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

Beschrijving proces

Het toezicht is aangekondigd op 26 januari 2026. De documenten zijn tijdig geleverd op 17 februari. Het bezoek op de kantoorlocatie heeft plaatsgevonden op 10 maart. Er is gesproken met de directeur van de Wmo-afdeling van Cura Ambulant. Drie cliënten zijn geïnterviewd op respectievelijk 19 mei, 21 mei en 3 juni. Met twee cliënten is het contact niet tot stand gekomen. Twee beroepskrachten zijn geïnterviewd op 13 april en 17 april. Het herstelaanbod is gedaan op 11 juni 2026. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De concept rapportage is verstuurd op 2 juli. 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 30 juli met de aankondiging van actieve openbaarmaking van de rapportage. De aanbieder heeft geen bezwaar ingediend tegen de openbaarmaking. De rapportage is 22 september 2026 op de openbare website van Wmo-toezicht Regio Gooi en Vechtstreek geplaatst.

Overzicht van documenten en bronnen

Geleverde documenten:

Begeleidingsplan (3 cliënten)
Calamiteiten- en incidentenprocedure
Rapportages (1 rapportagemoment uit 4 cliëntdossiers)
Functiebeschrijving van Cura Ambulant
Kiwa certificaat (van de directeur tevens 1 van de 3 beroepskrachten)
Kwaliteitshandboek
Medewerkersoverzicht



Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Contactgegevens van vijf cliënten
Tussenevaluatie (1 cliënt)
Zelfscan

Overige bronnen:

Kiwa register voor een van de andere beroepskrachten
Website
Informatie van Inkoop en Contractbeheer
Gesprek met directeur
Gesprek met cliënten (3 gesproken en 2 niet bereikbaar)
Gesprek met beroepskrachten
Gesprek met consultants van verschillende gemeenten