



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## Onvergetelijk Leven Rapportage Wmo Toezicht

Kenmerk : DOC-23001827  
Aanbieder : Onvergetelijk Leven  
Toezichthouder : Regio Gooi en Vechtstreek  
In opdracht van : Gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren Hilversum, Huizen, Laren, Wijdmeren  
Status : Vastgesteld  
Datum vaststellen rapport : 1 september 2023



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING .....	3
2. BESCHRIJVING AANBIEDER EN LOCATIE.....	4
3. CONCLUSIE.....	6
4. BEVINDINGEN EN BOORDELINGEN.....	8
5. WAT GAAT GOED, WAT KAN BETER EN WAT MOET BETER? .....	16
6. AANBEVELINGEN VOOR GEMEENTEN EN REGIO GOOI EN VECHTSTREEK.....	18
7. REACTIE EN ACTIES AANBIEDER .....	18
8. VERANTWOORDING VAN HET TOEZICHT.....	21



# 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, bij pgb-aanbieders en maatwerkovereenkomsten. 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 **dagbesteding** bij **Onvergetelijk Leven**. Het streven is om bij elke zorgaanbieder eenmaal in de vier jaar een onderzoek naar de kwaliteit in te stellen. Dit heet een proactief onderzoek.

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

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

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:

- Thema 1: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.
- Thema 2: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.
- Thema 3: De voorziening is veilig.
- Thema 4: De beroepskracht is deskundig en professioneel.
- Thema 5: De bejegening van de cliënt is respectvol en met inachtneming van de rechten van de cliënt.

## 2. Beschrijving aanbieder en locatie

### Feitelijke gegevens

Naam organisatie : Onvergetelijk Leven  
Adres : Tolakkerweg 86, 3739 JR Hollandsche Rading  
Telefoonnummer : 06-42445385  
Rechtsvorm : BV  
E-mail organisatie : [info@onvergetelijkleven.nl](mailto:info@onvergetelijkleven.nl)  
Website organisatie : [www.onvergetelijkleven.nl](http://www.onvergetelijkleven.nl)



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

KvK nummer : 60592516  
Kwaliteitscertificaat : Iso 9001  
Soort voorziening : Dagbesteding  
Financiering : Wmo, Wlz  
Ingangsdatum contract : 01-01-2021  
Aantal medewerkers : 35  
Aantal Wmo cliënten : 10 Regio Gooi en Vechtstreek en 251 daarbuiten

## Beschrijving Onvergetelijk Leven

Onvergetelijk Leven biedt sinds 2014 dagbesteding voor mensen met (beginnende) dementie, op kleinschalige landelijk gelegen locaties. De activiteiten bestaan uit buiten zijn, wandelen, fietsen op de duofiets, bezig zijn in de tuin en met de dieren, fitness, creatieve activiteiten en spelletjes. Op elke locatie wordt tussen de middag samen met de deelnemers gekookt en gegeten. De begeleiders en enkele vrijwilligers zorgen voor het vervoer met auto's van Onvergetelijk Leven. De begeleiders zorgen ook het opruimen en schoonmaken van de locaties aan het einde van de dag. De bedoeling van de aanbieder is om de deelnemers een leuke dag te geven en de mantelzorgers te ontzorgen, zodat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.

De aanbieder heeft een contract met Gooi en Vechtstreek. Alleen inwoners uit Wijdmeren en Hilversum kunnen terecht bij deze aanbieder. Het vervoer van inwoners uit de andere gemeenten is voor de aanbieder logistiek niet haalbaar.

## Beschrijving locaties

Onvergetelijk Leven heeft zes locaties op landelijke plekken in Hollandsche Rading (Linguenda Hoeve), Kamerik (De Voldoening, De Hooikamer, Allertijden), Groenekan (De Ruijgenhoek) en Utrecht (Joanna Hoeve). De locaties zijn deels gekocht en deels gehuurd. Inwoners uit Gooi en Vechtstreek (alleen Wijdmeren en Hilversum) gaan naar Hollandsche Rading. Linguenda Hoeve bestaat uit twee gebouwen. In elk gebouw zit groep van ongeveer 14 mensen met elk twee begeleiders. Er is ook een ruimte waar de fysiotherapeut, de pedicure en de kapper gebruik van maken. De deelnemers en de mantelzorgers waarderen deze service. Op het erf is ruimte om te zitten en voor activiteiten. De deelnemers worden met auto's van Onvergetelijk Leven opgehaald van huis en aan het einde van de dag weer thuisgebracht. De chauffeurs zijn de begeleiders en vrijwilligers.



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## 3. Conclusie

De toezichthouder heeft na onderzoek geconstateerd dat de voorziening **geheel** voldoet aan de eisen die de Wmo en de gemeenten stellen op het gebied van de kwaliteit van voorzieningen.

Toelichting:

Onder begeleiders worden alle betrokken beroepskrachten verstaan. Bijvoorbeeld: een begeleider die een cliënt thuis begeleidt, een begeleider bij een dagbesteding, de begeleider/chauffeur bij wmo-vervoer, de instructeur die uitleg geeft over het wmo hulpmiddel. Hier worden ook beroepskrachten bedoeld die niet zelf direct begeleiden, maar bijvoorbeeld als gedragsdeskundige adviseert over de begeleiding.

Onder medewerkers worden alle medewerkers verstaan die werkzaam zijn bij de aanbieder. Bijvoorbeeld: begeleiders, (financieel) administratief medewerkers, kwaliteitsmedewerker, personeelsfunctionaris.

Thema	Norm	Beoordeling
Thema 1	<b>De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht:</b> De cliënt krijgt begeleiding die aansluit bij zijn wensen, achtergrond en mogelijkheden en heeft voldoende regie. De begeleiding is integraal, planmatig en gestructureerd.	
Thema 2	<b>De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp:</b> Betrokken begeleiders stemmen aantoonbaar af over de geleverde begeleiding.. Het professionele en sociale netwerk van de cliënt is in kaart gebracht en hiermee wordt afgestemd over de begeleiding en de verantwoordelijkheden. In geval van complexe problematiek is er een regiehouder en deze is bij de cliënt bekend.	



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

Thema 3	<b>De voorziening is veilig:</b> De veiligheidsrisico's zijn onderkend, besproken met de cliënt en zoveel mogelijk beperkt. Bij acute onveiligheid wordt ingegrepen. De begeleiders werken met veiligheidsprotocollen zoals een gedragscode, omgaan met agressie en de meldcode huiselijk geweld. De (woon)ruimte bij de aanbieder waar de cliënt verblijft voldoet aan veiligheids- en hygiënische eisen. Calamiteiten en geweldsincidenten worden door de aanbieder gemeld bij Wmo toezicht.	
Thema 4	<b>De begeleiders en andere medewerkers zijn deskundig en professioneel:</b> De aanbieder zet deskundige begeleiders in met competenties en vaardigheden die in lijn liggen met de professionele standaard en aansluiten bij wat de doelgroep nodig heeft. De aanbieder ondersteunt en stimuleert begeleiders, bevordert hun ontwikkeling. Zo nodig wordt externe deskundigheid betrokken. Alle medewerkers zijn in het bezit van een geldige VOG met screeningsprofiel gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. De aanbieder beschikt over een keurmerk en werkt aantoonbaar aan kwaliteit.	
Thema 5	<b>De bejegening van de cliënt is respectvol en met inachtneming van de rechten van de cliënt:</b> Er is een klachtenregeling die laagdrempelig is en voorziet in een externe onafhankelijke behandeling van de klacht. De begeleiding verloopt naar tevredenheid van de cliënt. De aanbieder monitort periodiek de tevredenheid van de cliënten en onderneemt acties naar aanleiding van de uitkomsten. Er is een cliëntenraad. De aanbieder heeft privacybeleid ontwikkeld en geïmplementeerd.	






# 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 voldoet.

	geheel
	deels
	niet

Thema 1: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

Kwaliteitseis		Bevinding	Beoordeling
1.1	Er is een begeleidingsplan, ondertekend door de cliënt. Cliënt (of diens vertegenwoordiger) is betrokken bij het opstellen van het plan.	Er is van elke deelnemer een begeleidingsplan. De situatie van de cliënt is beschreven, met de contactgegevens van de mantelzorg of contactpersoon. De aanbieder maakt gebruik van het digitale volgsysteem Carefriend.	
1.2.	In het begeleidingsplan is opgenomen wat de begeleidingsbehoefte is van de cliënt, wat zijn wensen zijn en hoe de begeleiding daarop aansluit.	Specifieke behoeften van de deelnemer staan genoteerd in het plan. Er is een vaste dagstructuur voor alle deelnemers.	
1.3	In het begeleidingsplan zijn concrete doelen en acties opgesteld die gericht zijn op het vergroten van de regie en maatschappelijke participatie van de cliënt.	De doelen zijn zorgen dat de deelnemer zolang mogelijk thuis kan blijven wonen en het ontlasten van de mantelzorg. Door de dagbesteding neemt de deelnemer deel aan (sociale) activiteiten, waarbij de deelnemer keuzevrijheid heeft, gestimuleerd wordt om te bewegen, de gelegenheid krijgt om dagelijkse handelingen te oefenen en plezier te hebben.	





# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.4	De begeleider bewaakt, in samenspraak met de cliënt, de voortgang van de te behalen doelen en registreert dit.	De begeleider rapporteert elke dag op een vast moment onder werktijd. Thuis kan niet ingelogd worden in het systeem. De andere begeleider schrijft op dat moment de boekjes van de deelnemers. Dit gebeurt na de lunch, als deelnemers even gaan rusten in de relaxstoelen. Dagelijks rapporteren in het systeem wordt als administratieve last gezien door de begeleiders. De aanbieder denkt na over een andere frequentie.	
1.5	Het begeleidingsplan wordt periodiek geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.	Het begeleidingsplan wordt geëvalueerd bij verlenging van de indicatie.	
1.6	Indien er wijzigingen zijn in de geldende afspraken met betrekking tot de begeleiding worden die besproken met de cliënt en vastgelegd in het begeleidingsplan.	Praktische wijzigingen in de afspraken worden genoteerd in het plan. Observeren en signaleren zijn competenties van de begeleiders. Bijzonderheden worden besproken met deelnemer en/of mantelzorgers.	
1.7	In het begeleidingsplan komt naar voren of en hoe gewerkt wordt richting afronding van het begeleidingstraject en wat het vervolg is.	De meeste mensen stoppen met de dagbesteding, omdat ze naar een verpleeghuis gaan. Soms door overlijden. Er is samenwerking met verpleeghuizen. Soms blijft iemand nog een dag bij de dagbesteding om de overgang soepeler te laten verlopen.	
1.8	In het begeleidingsplan is vastgelegd hoe het netwerk van de cliënt, begeleiders, hulpverleners, mantelzorger(s) en instanties betrokken zijn bij de cliënt. Afspraken daarover zijn in samenspraak met de cliënt vastgelegd.	Het netwerk staat in het dossier, zowel sociaal als professioneel. De directie neemt deel aan een multidisciplinair overleg als afstemmen nodig is.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

1.9	De begeleiders signaleren veranderende mogelijkheden bij de cliënt en passen de begeleiding daarop aan.	De begeleiders signaleren veranderende mogelijkheden. De deelnemers krijgen de indicatie dagbesteding licht en na verloop van tijd schrijdt de dementie voort en wordt de begeleiding intensiever.	
-----	---	--	--

Thema 2: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp.

	Kwaliteitseis	Bevinding	Beoordeling
2.1	Het is voor de cliënt duidelijk wie het aanspreekpunt is.	De begeleiders zijn de aanspreekpunten. Daar is geen twijfel over bij de deelnemers. Op elke groep staan twee begeleiders.	
2.2	Betrokken begeleiders en andere medewerkers die werkzaam zijn bij de aanbieder stemmen aantoonbaar met elkaar af over de geleverde begeleiding en de ontwikkeling van de cliënt.	De afstemming tussen begeleiders is een doorlopend proces. Ze stemmen op de werkvloer met elkaar af.	
2.3	Het professionele en sociale netwerk van cliënt is in kaart gebracht en er vindt aantoonbaar afstemming plaats over ondersteuning en verantwoordelijkheden.	Er is samenwerking met verpleeghuizen. Soms blijft een deelnemer nog een dag bij de dagbesteding om de overgang soepeler te laten verlopen. In De Bilt neemt de directeur deel aan het dementienetwerk. In Gooi en Vechtstreek is hij niet betrokken bij netwerken. Hij zou wel meer betrokken willen zijn. Uitnodigingen om mee te denken over dagbesteding voor ouderen en de daarmee samenhangende onderwerpen, accepteert hij graag.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

2.4	Indien mantelzorg wordt verleend, vindt hiermee aantoonbaar afstemming plaats en is dit vastgelegd in het dossier.	Afstemming met de mantelzorger vindt via het dagboekje plaats, waarin de begeleider elke keer opschrijft welke activiteiten gedaan zijn, wat het menu was en de eventuele bijzonderheden. Dit is mede een hulpmiddel om de dag thuis te bespreken.	
2.5	In geval van complexe problematiek is er een regiehouder (bij een betrokken zorgaanbieder) en deze is bekend bij de cliënt.	De dagbesteding heeft niet de regie. De casemanager heeft de regie.	

## Thema 3: De voorziening is veilig.

	Kwaliteitseis	Bevinding	Beoordeling
3.1	Veiligheidsrisico's van de cliënt zijn, samen met de cliënt, in kaart gebracht en vastgelegd in het dossier.	De veiligheidsrisico's worden bij de intake in kaart gebracht.	
3.2	De veiligheidsrisico's worden regelmatig besproken met de cliënt, de betrokken begeleiders, hulpverleners, behandelaars, mantelzorgers en met het sociale netwerk.	Als de veiligheidsrisico's veranderen dan worden ze besproken met de betrokkenen.	
3.3	Aanbieder heeft beleid ontwikkeld en geïmplementeerd op het gebied van incidenten en calamiteiten en het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht.	De aanbieder registreert incidenten. Er zijn criteria voor. Sommige incidenten vallen onder aanvaardbare risico's.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		De aanbieder heeft het protocol voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij Wmo-toezicht opgeslagen in het kwaliteitshandboek. Het is nog niet voorgekomen.	
3.4	De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is bekend bij directie, begeleiders en andere medewerkers van de aanbieder en wordt in de praktijk toegepast.	De Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling is bekend. De stappen staan in beleid genoteerd. Het protocol is toegeschreven op Onvergetelijk Leven. De verantwoordelijkheden per functie zijn beschreven, er is specifieke aandacht voor ouderenmishandeling. De aanbieder heeft geen geschoolde aandachtsfunctionaris. De medewerkers mogen een e-learning volgen, maar dat behoort niet tot de verplichte scholing. De kwaliteitsmedewerker is gecertificeerd vertrouwenspersoon en ook buiten de organisatie werkzaam in deze functie. Zij gaat een aanvullende training via Augeo volgen. In het najaar 2023 schoolt zij alle medewerkers en chauffeurs. Daarna wordt dit elke twee jaar herhaald en op de jaarplanning geplaatst. De Meldcode maakt vanaf dit najaar onderdeel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers/chauffeurs.	
3.5	Aanbieder heeft medicatie- en middelenbeleid ontwikkeld en geïmplementeerd.	De aanbieder heeft beleid voor medicatie en middelen, waarin de omgang met voorbehouden handelingen wordt beschreven. De signaleringsfunctie van de begeleiders wordt benoemd en toegelicht. De grenzen aan wat een begeleider wel en niet mag is opgenomen in het beleid. De praktijk is dat de begeleiders geen medicatie toedienen, mensen helpen herinneren aan medicatie en bijzonderheden signaleren.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

3.6	De ruimte waar cliënten verblijven of wonen is veilig, schoon en leefbaar.	De ruimten van de dagbesteding in Hollandsche Rading zijn schoon, veilig en huiselijk.	
3.7	In het geval van intramurale ondersteuning en overbruggingszorg: een vorm van 24-uurs toezicht is georganiseerd en geborgd.	n.v.t.	

## Thema 4: Deskundigheid van de beroepskracht (professional).

	Kwaliteitseis	Bevinding	Beoordeling
4.1	De directie, begeleiders en andere medewerkers zijn bevoegd en bekwaam om de geboden voorziening uit te voeren.	De begeleiders hebben een zorggerelateerd diploma op mbo niveau 3 of 4, aangevuld met ruime werkervaring en andere opleidingen. De aanbieder maakt gebruik van externe experts uit het netwerk zoals: specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, tandarts, fysiotherapeut.	
4.2	Alle medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).	Alle medewerkers hebben een VOG.	
4.3	De aanbieder heeft passend personeelsbeleid ontwikkeld en beleid wordt ook als dusdanig uitgevoerd. o.a. cao, scholing, faciliteiten.	De aanbieder volgt de cao zorg en welzijn. De aanbieder heeft functieomschrijvingen. De aanbieder heeft een kwaliteitshandboek. Eenmaal per jaar worden de documenten herzien door de kwaliteitsmedewerker/beleidsmedewerker/ HR medewerker samen met een van de directieleden.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

		<p>Het personeel is veelal 50+ en komt uit de zorg. De begeleiders zijn overstapt naar de dagbesteding o.a. vanwege de regelmatige werktijden. Bij de dagbesteding werken ze van 8.00 tot 16.30 uur. De aanbieder volgt de cao zorg en welzijn.</p> <p>De aanbieder heeft een incompany scholing van drie dagen per jaar. De docent draait mee in de groep en daarna wordt gesproken over de praktijksituaties. De begeleiders vinden dit leerzaam, omdat het nauw aansluit op de praktijk. Vrijwilligers krijgen deze training in aangepaste vorm. Verder is elke twee jaar een bhv cursus verplicht. Elke medewerker moet minimaal drie e-learnings doen per jaar. Dit wordt door de kwaliteitsmedewerker bijgehouden en komt aan de orde bij jaargesprek. In de interne nieuwsbrief komt elke keer een protocol of bepaald beleid aan de orde.</p>	
4.4	De aanbieder heeft beleid ontwikkeld ten aanzien van de inzet van vrijwilligers en stagiaires en voert dit beleid uit.	De aanbieder heeft beleid voor vrijwilligers en stagiaires.	
4.5	Begeleiders en andere medewerkers hebben de mogelijkheid om te reflecteren en knelpunten aan te geven, in teamoverleggen, casuïstiekbesprekingen en intervisie.	Begeleiders overleggen per locatie doorlopend. Zie ook 4.3 scholing, waarin onder professionele leiding gereflecteerd wordt. De lijnen binnen de organisatie zijn kort en de cultuur is informeel. In een aangrenzende regio neemt de directeur deel aan het dementienetwerk. In Gooi en Vechtstreek niet, vanwege het gering aantal deelnemers uit deze regio.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

4.6	De aanbieder beschikt over een keurmerk.	Iso/Kiwa	
4.7	De aanbieder verzamelt, registreert, analyseert en toetst systematisch en aantoonbaar gegevens over de kwaliteit van de ondersteuning, inclusief de resultaten van de begeleiding.	Voor interne audits huurt de aanbieder een bedrijf in. De aanbieder voert de verbetermogelijkheden uit. De directie kwam tot de conclusie dat passende dagbesteding voor hoogopgeleiden met dementie ontbreekt. Over de realisatie van dit aanbod wordt nagedacht.	

Thema 5: Bejegening: de voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

	Kwaliteitseis	Bevinding	Beoordeling
5.1	De cliënt wordt vriendelijk en respectvol bejegend.	Mensen ogen rustig en tevreden. De sfeer is gezellig en binnen is het aangenaam warm. De omgang tussen deelnemer en begeleider is liefdevol. De aanbieder heeft een gedragscode.	
5.2	De begeleiding verloopt naar wens en tevredenheid van de cliënt en diens netwerk.	De deelnemers vinden het prettig dat ze niet gedwongen worden om mee te doen aan een activiteit, als ze geen zin hebben. Deelnemers voelen zich op gemak. Elkaar accepteren en zich aanpassen vinden ze erbij horen. De deelnemers ontvangen bij de start een informatiepakket. De deelnemers waarderen de dagboekjes. Zie ook 2.4	
5.3	De aanbieder heeft privacybeleid ontwikkeld en geïmplementeerd.	De aanbieder heeft een privacyreglement.	
5.4	Met de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger zijn schriftelijke afspraken gemaakt over gegevensuitwisseling. De afspraken zijn conform	Persoonsgegevens worden alleen gedeeld met derden in overleg met de deelnemer of diens vertegenwoordiger.	



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

	wet- en regelgeving. Persoonsgegevens worden alleen gedeeld na schriftelijke toestemming van de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger.		
5.5	De aanbieder heeft een laagdrempelige klachtenregeling en een externe onafhankelijke behandeling van klachten.	De aanbieder heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenbureau. De regeling staat op de website.	
5.6	De aanbieder heeft een regeling getroffen voor medezeggenschap van cliënten.	De aanbieder heeft een medezeggenschapsregeling voor cliënten. Er is een kleine cliëntenraad (drie personen) actief.	
5.7	De aanbieder monitort periodiek de tevredenheid van de cliënten en onderneemt acties naar aanleiding van de uitkomsten.	De aanbieder zet jaarlijks een clienttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten zijn per locatie in kaart gebracht. De acties staan in een verbeterplan.	

## 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 bij de zorgaanbieder. 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

## Onvergetelijk Leven

### Wat gaat goed

- De sfeer op de locatie (Hollandsche Rading) en de aandacht voor de deelnemers.
- De heldere structuur van de dag voor deelnemers en begeleiders.
- De digitale registratie. Dossiers zijn up-to-date.
- Deskundigheidsbevorderingsdagen op de werkvloer door een professionele docent over omgang met mensen met dementie.

### Wat kan beter

- Activiteiten organiseren die nog passender zijn bij de individuele deelnemer. (zie ook cliënttevredenheidsonderzoek).
- (Nog) actiever betrokken bij zorglandschap in regio Gooi en Vechtstreek.

### Wat moet beter

- Scholen van de aandachtsfunctionaris Meldcode (huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling).
- Minimaal eenmaal in de twee jaar een voorlichting/training voor begeleiders en chauffeurs over de Meldcode.
- In het medicatie- en middelenbeleid omschrijven wat het signaleren door de begeleiders behelst. In dit beleid ook de grenzen vastleggen van wat een begeleider wel en niet mag.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 6. Aanbevelingen voor gemeenten en Regio Gooi en Vechtstreek

Gemeenten en de Regio Gooi en Vechtstreek kunnen ook lering trekken uit de bevindingen van de Wmo toezichthouder kwaliteit. Denk aan Wmo consultants, contractmanagers, teamleiders, beleidsadviseurs en kwaliteitsmedewerkers. Vandaar aanbevelingen voor hen.

- Betrek de aanbieder bij ontwikkelingen op het gebied van dagbesteding voor mensen met dementie en maak gebruik van hun expertise.
- Bespreek of er voldoende passend aanbod is voor mensen met dementie in de vorm van voorliggende voorzieningen, individuele begeleiding en dagbesteding.

## 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.*

Geen.



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

## 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.*

Geen.

## 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

Ons team van zorgprofessionals, vrijwilligers en stagiaires, die met hart voor de zorg en aandacht voor het individu en de groep, van iedere dag een nuttige en waardevolle dag willen maken. Dat op iedere unieke vestiging van Onvergetelijk Leven de visie en missie van Onvergetelijk Leven zichtbaar en voelbaar is.

## Wij gaan aan de slag met

De puntjes op de i te zetten en de tijd die er door de gemeente beschikbaar gesteld wordt, zo veel mogelijk met de cliënten te spenderen. Door dieper in te gaan op de individuele krachten van de deelnemers willen wij ons nog meer richten op persoonsgerichte zorg. Kijken wat er wel kan en daar voor iedereen het maximalen uithalen.

## Dit gaan cliënten merken

Gezelligheid, zorg, aandacht en tijd. Door vrijwilligers in te zetten zal de individuele aandacht voor onze cliënten vergroten.



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**

## 8. Verantwoording van het toezicht

### Proces onderzoek

De aankondiging van Wmo-toezicht is gedaan op 1 mei 2023. Een beperkt aantal documenten is geleverd op 23 en 26 mei. De overige documenten zijn op locatie ingezien. Het gesprek met de directeur en de kwaliteitsmedewerker/beleidsmedewerker/ HR medewerker vond plaats op 1 juni op de locatie in Hollandsche Rading. Op de andere locaties zijn geen inwoners uit Gooi en Vechtstreek. Op de locatie in Hollandsche Rading is ook het digitale systeem ingezien. Een begeleider is gesproken en met haar zijn dossiers bekeken. Een deelnemer was bereid om vragen van de toezichthouder te beantwoorden. Andere deelnemers zijn terloops gesproken. De directeur en de kwaliteitsmedewerker hebben een rondleiding gegeven. Op 26 en 27 juni en 10 juli heeft de toezichthouder Wmo-consulenten van Wijdemeren en Hilversum geïnterviewd. Contactbeheer heeft gegevens over het aantal cliënten geleverd. De aanbieder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. De bewijzen zijn voor de deadline geleverd op. De concept rapportage is verstuurd op 14 juli. 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 september 2023.

### Overzicht van documenten en geraadpleegde bronnen

Geleverde documenten:

Zelfscan
Beleid clean desk clear screen
Clienttevredenheidsonderzoek 2021
Functieomschrijving activiteitenbegeleider BBL
Functieomschrijving activiteitenbegeleider
Verzorgende of activiteitenbegeleider senior



# Regio Gooi en Vechtstreek Wmo toezicht

Functieomschrijving ondersteunende assistent activiteitenbegeleider
Functieomschrijving chauffeur
Gedragscode medewerkers, vrijwilligers, stagiaires
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Rapportage onderzoek Wmo-toezicht GGDrU 09-11-2018 De Ronde Venen Montfoort Oudewater Stichtse Vecht Woerden privacyreglement
Melden wmo-calamiteit of geweldsincident door wmo-zorgaanbieder
Protocol melden bij wmo toezicht Gooi en Vechtstreek van calamiteiten en geweldsincidenten
Tevredenheidsonderzoek medewerkers 2021
Protocol Voorbehouden, Risicovolle en Overige handelingen, Aanreiken medicijnen

Overige bronnen:

Gesprek met directeur en kwaliteitsmedewerker/beleidsmedewerker/ HR medewerker
Gesprek met een deelnemer
Rondleiding op de locatie Hollandsche Rading
Gesprek met begeleider
Inzage in clientvolgsysteem samen met begeleider
Bezoek op locatie Hollandsche Rading vanaf lunch tot einde dagbesteding.
Website
Nieuwsbrief medewerkers en informatiemateriaal deelnemers
Interview met 5 Wmo-consulenten van verschillende gemeenten
Informatie over aantal lopende indicaties van Inkoop en Contractbeheer



# Regio Gooi en Vechtstreek **Wmo toezicht**