



Gelderland-Midden

WMO TOEZICHT

Stichting Breder

Stichting Breder

Wooncoaching

Wooncoaching extra

Ambulante Jeugdhulp

18+

Beschermd thuis

Wilhelminastraat 20

3771 AR Barneveld

Toezichthouder	:	GGD Gelderland-Midden
In opdracht van de gemeente(n)	:	Barneveld
Datum onderzoek	:	29-11-2021
Type onderzoek	:	Regulier onderzoek (kwaliteitstoezicht)
Status	:	definitief
Datum vaststellen rapport	:	13-12-2021

Inleiding

Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

De Wmo 2015 regelt in artikel 6.1. dat gemeenten een toezichthoudend ambtenaar aanwijzen. Het college van B&W van de gemeente Barneveld heeft de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden aangewezen als toezichthoudend ambtenaar met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

Aanbieders die Wmo ondersteuning bieden, leveren vaak ook langdurige zorg (Wlz). Op de langdurige zorg wordt toezicht gehouden door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

Het werkdocument *model toetsingskader kwaliteitstoezicht Wmo* dat door het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met GGD GHOR Nederland is opgesteld, is gebruikt als uitgangspunt voor het toezicht. Het toetsingskader is aangevuld met kwaliteitscriteria uit de *"Europese aanbesteding vangnetvoorzieningen Wmo 2019 gemeente Barneveld en gemeente Scherpenzeel"* en *"Programma van Eisen Inkoop Ambulante Jeugdhulp 18+"*.

De rapporten van Wmo kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van de GGD Gelderland –Midden worden gepubliceerd op de website www.vggm.nl

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de gemeente Barneveld.

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Stichting Breder kan worden ingediend bij de gemeente Barneveld.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Doelmatigheid voorziening

- Ondersteuningsplan
-

Uitvoering activiteiten, ondersteuning en begeleiding en aansluiting op de Wmo doelen

Veiligheid

- Risico inventarisatie
- Grensoverschrijdend gedrag

Samenwerking en afstemming

- Afstemming
- Casusregie

Kwaliteit van personeel en organisatie

- Kwaliteitsborging
- Personeelsbeleid

Rechten van de cliënt

- Algemeen
- Klachtenregeling

Getoetste voorwaarden

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Inspectiehistorie

In het verleden is een inspectie gehouden. Tijdens die inspectie op 24-05-2017 zijn geen tekortkomingen vastgesteld.

Op 24-05-2017 heeft GGD Gelderland-Midden in opdracht van de gemeente Barneveld een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Stichting Breder te Barneveld op het product wooncoaching.

Uit dit onderzoek is gebleken dat Stichting Breder voldeed aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op verzoek van de gemeente Barneveld.

Het onderzoek had als doel na te gaan of de aanbieder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en aan de aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke verordening en overeenkomsten.

Het inspectiebezoek vond plaats op 29-11-2021. Het betrof een aangekondigd bezoek. Op dat moment waren er geen cliënten aanwezig.

Het onderzoek bestond uit bronnenonderzoek (o.a. cliëntdossiers) en interviews.

Er hebben gesprekken plaats gevonden met de directeur en kwaliteitsmedewerker. Personen stelden zich coöperatief op. Het gesprek verliep in een open en professionele sfeer.

Tevens zijn telefonisch gesprekken gevoerd met 2 cliënten en 2 begeleiders. De leidinggevende was bij de gesprekken met cliënten en medewerkers niet aanwezig.

Tot slot zijn er telefonisch gesprekken gevoerd met 2 gespreksvoerders van de gemeente Barneveld.

Beschouwing

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Stichting Breder verleent sinds 2012 ondersteuning en begeleiding. Momenteel wordt aan 56 cliënten vallend onder de Wmo ondersteuning en begeleiding geboden.

Citaat van de website van Stichting Breder:

"Wooncoaching en ambulante begeleiding

Je hebt begeleiding nodig bij de dingen die je lastig vindt. Bijvoorbeeld omgaan met geld of het huishouden doen. Maar je wilt niet geholpen worden bij de dingen die je prima zelf kunt. Die eigen regie is belangrijk. Samen bespreken we waar je begeleiding bij nodig hebt. We maken samen een plan en bedenken doelen waaraan gewerkt gaat worden. Wij luisteren naar je en helpen je zo zelfstandig mogelijk je leven te leiden. Om gelukkig te zijn. Daarom zoeken we ook een begeleider die bij jou past en waar je een klik mee hebt. De begeleiding vindt bij je thuis plaats op een moment waarop het jou uitkomt."

Onder wooncoaching vallen ook Opvoedondersteuning, de Vaderclub, de Moederclub en de Kookclub.

Naast wooncoaching biedt de aanbieder:

- Beschermd wonen
- Logeren en naschoolse opvang
- Wonen voor kinderen en Jeugd

Conclusie en advies

Uit onderzoek blijkt dat bij Stichting Breder wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.

Wat gaat goed:

De aanbieder is HKZ gecertificeerd. Dit blijkt uit de geleverde kwaliteit van de begeleiding die naar voren kwam in de gesprekken met verschillende medewerkers, cliënten en gespreksvoerders van de gemeente Barneveld.

De aanbieder onderscheidt zich door met haar aanbod steeds aan te sluiten bij wat de cliënt nodig heeft. Dit tot tevredenheid van zowel cliënten, medewerkers als gespreksvoerders.

Er wordt nog niet voldaan aan:

- **Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).**

- De aanbieder hanteert een verwijzingsindex risicojongeren (ambulante jeugdhulp 18+)

- **Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub c.).**

- De aanbieder stelt periodiek een beleidsplan vast en maakt dit openbaar
- De medewerkers kunnen terugvallen op de expertise van een gedragswetenschapper (ambulante jeugdhulp 18+)

Advies aan college van B&W

Advies aan de gemeente

De WMO toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de gemeente Barneveld te handhaven (conform handhavingsbeleid)

Toelichting handhaving

De toezichthouder geeft aan de gemeente het advies om wel of niet te handhaven

Handhaving is een verzamelnaam voor activiteiten die zijn gericht op het bewerkstelligen van een goede naleving of een goede kwaliteit". (Bron: Rijksoverheid)

Er zijn verschillende vormen van handhaving, enkele voorbeelden:

een (normoverdragend) gesprek voeren, een schriftelijke waarschuwing geven, last onder dwangsom, last onder bestuursdwang, het opleggen van een cliëntenstop, contractontbinding, etc.

Afhankelijk van o.a. de ernst en/of hoeveelheid van de overtreding(en), of sprake is van een recidive en de bereidheid van de aanbieder om de overtreding te beëindigen, besluit de gemeente, op basis van het gemeentelijk handhavingsbeleid, welke vorm van handhaving wordt ingezet.

Observaties en bevindingen

Doelmatigheid voorziening

Ondersteuningsplan

Wooncoaching, Wooncoaching extra, Ambulante jeugdhulp 18+ en Beschermd Thuis worden in principe bij de cliënt thuis geboden. Cliënten hebben daarnaast de mogelijkheid om gebruik te maken van vaste, dagelijkse koffiemomenten op de woonlocatie van de aanbieder. Met name ambulante cliënten die eerder woonachtig waren op de woonlocatie maken van deze voorziening gebruik.

De aanbieder heeft met elke cliënt een ondersteuningsplan opgesteld dat van toepassing is totdat de verleende beschikking afloopt (max. een jaar). Waar nodig of gewenst is ook het netwerk van de cliënt betrokken. Het ondersteuningsplan sluit aan op het gespreksverslag dat de aanbieder heeft ontvangen van de gespreksvoerder bij de gemeente Barneveld. De aanbieder geeft aan goed en nauw contact te hebben met de gespreksvoerders.

De ondersteuningsplannen zijn voorzien van een vaststellingsdatum, de naam van de begeleider, de tweede begeleider, de teamleider, en de evaluatiedatum. De ondersteuningsplannen zijn elektronisch ondertekend door de cliënt, en worden met elke cliënt, onafhankelijk van de beschikte begeleidingsvorm, opgesteld door een begeleider met een HBO-diploma.

Elk contactmoment, waarvan de intensiteit wordt bepaald door de hulpvraag van de cliënt op dat moment, wordt door middel van rapportage vastgelegd in het ECD van de cliënt. Tegelijkertijd wordt de besteedde tijd per contactmoment geregistreerd in het ECD.

Bij cliënten met een beschikking voor Beschermd Thuis wordt dagelijks gerapporteerd, ongeacht de besteedde tijd.

Het ECD waarmee de aanbieder werkt geeft 3 maanden voor het aflopen van een beschikking een signaal waarna de begeleider met de cliënt de afgelopen periode evalueert. In het begeleidingsplan wordt per doel besproken of het niet/deels/geheel is behaald. Bij doelen die nog niet (geheel) zijn behaald wordt beschreven hoe hier verder aan gewerkt gaat worden. Daarnaast worden nieuwe doelen opgenomen in het begeleidingsplan. Bij de evaluatie wordt, indien gewenst of noodzakelijk, het netwerk van de cliënt betrokken.

De gespreksvoerder ontvangt ruim op tijd dit geëvalueerde en bijgestelde begeleidingsplan, zodat de ondersteuningsbehoefte in kaart kan worden gebracht en, indien nodig, een nieuwe beschikking kan worden afgegeven.

Een gespreksvoerder zegt hierover: *"Breder levert netjes op tijd een goede evaluatie van het begeleidingsplan aan, enkele weken voordat de beschikking verloopt. Indien nodig is er ook tussentijds overleg waarbij ik ook steeds een verslag ontvang."*

Een cliënt zegt hierover: *"Met mijn twee begeleiders heb ik een begeleidingsplan opgesteld. Ik moet psychisch stabiel blijven en leren zelfstandig te wonen"*

voorwaarden

	voldaan
• De aanbieder heeft per deelnemer een ondersteuningsplan of trajectovereenkomst.	Volledig
• In het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst staan de doelen met bijbehorende activiteiten beschreven.	Volledig
• Bij het ondersteuningsplan zijn de leefeenheid en/of mantelzorgers betrokken. (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)	Volledig
• Het ondersteuningsplan is opgesteld door een professionele medewerker met diploma op minimaal MBO-4 niveau (wooncoaching)	Volledig
• Het ondersteuningsplan is opgesteld door een professionele medewerker met diploma op minimaal HBO niveau (wooncoaching extra en beschermd thuis)	Volledig
• Het ondersteuningsplan sluit aan bij het Gespreksverslag dat met de aanmelding is meegestuurd. (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)	Volledig
• De activiteiten en frequentie zijn zoveel mogelijk afgestemd op de wensen/mogelijkheden	Volledig

van de leefeenheid en direct bij de leefeenheid betrokken mantelzorgers (wooncoaching extra en beschermd thuis)	
• Het ondersteuningsplan is voorzien van een vaststellingsdatum (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• Het plan omvat een toekomstplan waarin de beoogde doelen/ resultaten met de daarbij behorende activiteiten, frequentie, uren en evaluatiemomenten worden beschreven (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• Het ondersteuningsplan is voorzien van een vaststellingsdatum en is ondertekend door belanghebbenden (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)	Volledig
• Het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst wordt geëvalueerd op de met de deelnemer afgesproken momenten. De datum van evaluatie is in het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst opgenomen.	Volledig
• Iedere 6 maanden wordt een narratief verslag aangeleverd inzake de voortgang van de ondersteuning (beschermd thuis)	Volledig
• Minimaal 8 weken voor afloop van de beschikking van de Client legt de Opdrachtnemer (indien mogelijk samen met inwoner/Cliënt) contact met de gespreksvoerders Wmo, zodat tijdig opnieuw de ondersteuningsbehoefte in kaart kan worden gebracht en - indien noodzakelijk - tijdig passende ondersteuning voor het vervolg kan worden geborgd (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• De levering van de ondersteuning dient binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdracht/beschikking te starten.	Volledig
• Op individueel deelnemersniveau wordt geleverd wat nodig is om het resultaat te behalen en hiervan vindt (uren)registratie plaats.	Volledig
• De ondersteuning wordt in principe bij de cliënt thuis geboden (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)	Volledig

Uitvoering activiteiten, ondersteuning en begeleiding en aansluiting op de Wmo doelen

Bij het opstellen van het ondersteuningsplan wordt met de cliënt besproken wat hij zelf kan, wat hij kan leren, en wat mensen uit zijn netwerk voor hem kunnen betekenen. Als een cliënt nog bij de ouder(s) woont, of als er sprake is van een mantelzorger, dan is er overleg met hen over de draagkracht/draaglast.

Cliënten zonder netwerk worden ondersteund in het uitbouwen van het netwerk waarbij veelal de woonlocatie van de aanbieder deze functie vervult. Veel begeleiders zijn nl. zowel werkzaam op de woonlocatie, als werkzaam als ambulante begeleider.

Een gespreksvoerder zegt hierover: *"Zowel wij als de begeleider betrekken het netwerk waar mogelijk. Hierin wordt steeds een afweging gemaakt."*

Een cliënt zegt hierover: *"Ik heb een heel klein netwerk. Mijn begeleider komt al meer dan 5 jaar wekelijks bij me en helpt me bij alles waar ik zelf niet uitkom. Toen ik een tijd in het ziekenhuis lag heeft hij gezorgd dat mijn rekeningen betaald werden zodat ik niet op straat kwam te staan. Ik heb daarvoor eerst toestemming gegeven."*

Indien het past binnen de hulpvraag van de cliënt ondersteunt de begeleider waar nodig in contacten met officiële instanties zoals een Woningstichting, een uitkeringsinstantie, een schuldhulpverlener etc.

voorwaarden	voldaan
• Medewerkers werken vanuit de lokale visie op maatschappelijke ondersteuning waarbij wordt uitgegaan van wat een cliënt (nog) wel zelf kan of wellicht kan leren en wat mensen in het sociaal netwerk of algemene voorziening kunnen betekenen en pas daarna de inzet van professionele ondersteuning in beeld komt.	Volledig
• De ondersteuning is oplossingsgericht. (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• Met de cliënt worden competenties in beeld gebracht en aangeboden om de eigen kracht optimaal te benutten (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• De afspraken uit het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst worden in de praktijk	Volledig

nagekomen. Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht en besproken met de deelnemer.

- | | |
|---|----------|
| • Medewerkers hebben oog voor de draagkracht/draaglast van de evt. leefeenheid en mantelzorger van de deelnemer. | Volledig |
| • Het sociale netwerk wordt waar mogelijk ingeschakeld, versterkt en uitgebouwd (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis) | Volledig |
| • De medewerker ondersteunt de leefeenheid waar nodig in contacten met officiële instanties (wooncoaching extra, beschermd thuis) | Volledig |

Gebruikte bronnen

- Vier cliënt-dossiers met daarin het ondersteuningsplan, rapportage en evaluatie
- Interview directeur
- Interview kwaliteitsmedewerker
- Interview met twee begeleiders
- Interview met twee cliënten
- Interview met twee gespreksvoerders van de gemeente Barneveld

Veiligheid

Risico inventarisatie

Met elke cliënt wordt, voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan, een risico-inventarisatie doorgenomen. Vanuit de beschreven risico's worden doelen opgesteld. Als een beschikking wordt verlengd worden opnieuw de risico's geïnterviewd waarna een ondersteuningsplan wordt bijgesteld. In het ondersteuningsplan worden ook de reeds behaalde doelen beschreven.

Cliënten met een beschikking voor Wooncoaching extra of Beschermd Thuis kunnen gebruik maken van de 24 uren bereikbaarheid van de begeleiders op de woonlocaties van de aanbieder. Gedurende de nachtelijke uren zijn hier ook altijd 2 begeleiders aanwezig zodat er ruimte is om een ambulante cliënt te ondersteunen als dit direct noodzakelijk is. Indien nodig is er 24 uur per dag een teamleider bereikbaar.

De geïnterviewde cliënten zeggen hierover:

"Ik kan mijn begeleider altijd bellen, ook 's avonds en 's nachts, maar dat doe ik niet want dan slaapt hij. Als het écht nodig is bel ik hem wel."

"Ik kan dag en nacht bij de begeleiders van de woonlocatie aankloppen, of hen bellen."

Alle begeleiders hebben een passende HBO opleiding afgerond en volgen verschillende vormen van bijscholing waarmee zij in staat zijn om onrust te signaleren en adequaat te handelen. Daarmee kunnen nachtelijke incidenten veelal worden voorkomen.

Voor cliënten met een beschikking voor Beschermd Thuis is het mogelijk gebruik te maken van een time-out bed. De aanbieder heeft hiertoe twee plaatsen ingekocht bij een lokale GGZ-aanbieder. Tot op heden heeft de aanbieder één keer een beroep gedaan op een time-out bed, dat uiteindelijk niet heeft geleid tot het daadwerkelijk gebruik hiervan omdat de begeleiders samen met de cliënt besloten dat deze in de eigen thuissituatie kon blijven.

voorwaarden

voorwaarden	voldaan
• De aanbieder heeft geïnterviewd of er en zo ja welke fysieke risico's er voor cliënten zijn.	Volledig
• Medewerkers die contact hebben met de cliënten hebben voldoende training en kennis om 'niet pluis' signalen te herkennen en adequaat te handelen.	Volledig
• Zo nodig is sprake van 24 uren bereikbaarheid (wooncoaching extra)	Volledig
• Er wordt 24 uren bereikbaarheid geboden (beschermd thuis)	Volledig
• Indien van toepassing vindt inzet plaats van een Time-out bed (beschermd thuis)	Volledig

Grensoverschrijdend gedrag

De aanbieder heeft in het protocol 'Bejegening' haar beleid en visie vastgelegd rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik. Dit protocol is opgenomen in het digitale handboek dat voor alle medewerkers toegankelijk is. Jaarlijks wordt elk protocol besproken in het teamoverleg.

Een groot deel van de medewerkers is SKJ-geregistreerd, waarmee zij dienen te handelen naar de beroepscode voor Jeugd- en gezinsprofessionals.

De aanbieder heeft een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de daaraan gestelde eisen. Alle medewerkers dienen verplicht de e-learning te volgen waarmee zij kennis krijgen van de inhoud, en weten wanneer en hoe zij de meldcode dienen in te zetten. Tevens heeft de aanbieder twee aandacht functionarissen voor de meldcode opgeleid.

De meldcode wordt geregeld ingezet/opgestart als een geconstateerde situatie daarom vraagt.

De verwijzindex risicjongeren wordt door de aanbieder niet gebruikt. De aanbieder zegt hierover: *"Van alle jongeren weten we welke hulpverlening bij hen betrokken is. Ook de gespreksvoerders, in Barneveld een stabiel team, kennen de jongeren*

waardoor er goed zicht is op de hulpverlening per jongere."

voorwaarden

- Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie van de aanbieder rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.
- Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aanbieder hanteert een verwijzingsindex risicojongeren (ambulante jeugdhulp 18+)

voldaan

Volledig

Volledig

Niet

Gebruikte bronnen

- Vier cliënt-dossiers met daarin o.a. een risico-inventarisatie
- Interview directeur
- Interview kwaliteitsmedewerker
- Interview met twee begeleiders
- Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld
- Protocol 'Bejegening'
- Contactgegevens voor het gebruiken van een Time-out bed.

Samenwerking en afstemming

Afstemming

De aanbieder geeft aan ondersteuningsplannen niet samen met andere aanbieders op te stellen omdat er geen sprake is van meerdere betrokken begeleidende aanbieders bij de cliënt. Wel is er afstemming met een behandelaar en andere hulp- en zorgverleners, en vindt er gegevensuitwisseling plaats als dit nodig is voor de ondersteuning van de cliënt.

Veel begeleiders wonen in of rond Barneveld en hebben daardoor voldoende kennis van de lokale sociale kaart om de werkzaamheden goed uit te voeren. Begeleiders die elders wonen kunnen gebruik maken van de kennis van de teamleider of de tweede begeleider die bij de cliënt betrokken is.

voorwaarden

- Het ondersteuningsplan per deelnemer is zo nodig met andere aanbieders opgesteld.
- Met andere hulp- en zorgverleners (bijv. huisartsen, wijkverpleging) vindt zo nodig afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats.
- De medewerkers hebben voldoende kennis van de lokale sociale kaart van de gemeente Barneveld / Scherpenzeel en aangrenzende gemeenten om de werkzaamheden goed uit te voeren.

voldaan

niet beoordeeld

Volledig

Volledig

Casusregie

Bij cliënten met een beschikking voor Wooncoaching extra of Beschermd Thuis heeft de begeleider steeds de regie, ondersteunt door de tweede begeleider en de teamleider. Dit is opgenomen in het ondersteuningsplan.

voorwaarden

- In het ondersteuningsplan is aangegeven wie regie op zich neemt (wooncoaching extra, beschermd thuis)

voldaan

Volledig

Gebruikte bronnen

- Interview kwaliteitsmedewerker
- Interview directeur
- Interview met twee begeleiders
- Interview met twee cliënten
- 4 Cliënt-dossiers met daarin het ondersteuningsplan, rapportage en evaluatie

Kwaliteit van personeel en organisatie

Kwaliteitsborging

De aanbieder heeft een HKZ kwaliteitskeurmerk voor de Gehandicaptenzorg. Het kwaliteitshandboek met recent geëvalueerde documenten is digitaal beschikbaar voor alle medewerkers.

Zowel de medewerkerstevredenheid als de cliënttevredenheid wordt eens per 3 jaar gemeten. De laatste meting door een extern bureau was in Q4 van 2019. Er is een Kwaliteit Verbeter Kaart opgesteld waarin een splitsing is te zien tussen waarderingpunten en verbeterpunten die zijn aangegeven door cliënten, door vertegenwoordigers van cliënten, en medewerkers.

De aanbieder stelt periodiek een beleidsplan vast, maar maakt dit niet openbaar. Het beleidsplan 2020-2021 is niet op de website van de aanbieder gepubliceerd.

voorwaarden

	voldaan
• Er is een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).	Volledig
• De organisatie heeft een kwaliteitskeurmerk.	Volledig
• Kwaliteitsverbeteringen op basis van signalen van deelnemers (zoals klachten) en van cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken) zijn aantoonbaar.	Volledig
• De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.	Volledig
• De aanbieder is tenminste tijdens kantoortijden bereikbaar (fysiek, telefonisch en via email).	Volledig
• De aanbieder stelt periodiek een beleidsplan vast en maakt dit openbaar	Deels
• De aanbieder evalueert beleid periodiek en stelt dit zo nodig bij	Volledig
• De aanbieder heeft actuele werkinstructies en handelingsprotocollen.	Volledig

Personeelsbeleid

De aanbieder heeft voldoende medewerkers in dienst om alle cliënten de benodigde begeleiding te bieden. Vijftien medewerkers werken als ambulante begeleider, een groot deel van hen werkt tevens op een woonvoorziening. Bijna alle begeleiders hebben een passende HBO opleiding afgerond met een diploma. Twee medewerkers hebben een diploma van een passende MBO opleiding op niveau 3. Zij worden steeds ingezet als tweede begeleider in gezinnen waarbij de eerste begeleider een HBO-diploma heeft. De verdeling van de taken en bevoegdheden van de verschillende begeleiders is vastgelegd in passende functieomschrijvingen.

Ook is van alle medewerkers een juiste Verklaring omtrent het gedrag aanwezig. De aanbieder heeft beleid dat een VOG elke 5 jaar opnieuw aangevraagd moet worden door de werknemer. De getoetste VOG's zijn niet ouder dan 5 jaar.

De aanbieder werkt niet met vrijwilligers, alleen met passend opgeleide en betaalde medewerkers.

Bij afwezig van een begeleider door ziekte of vakantie is er voldoende ruimte binnen het team om een vervangende begeleider in te zetten als de cliënt hiervan gebruik wil maken.

Een ambulante cliënt zegt hierover: *"Als mijn begeleider een keer niet kan komen dan hoeft er niemand anders te komen, dat is niet nodig. Als ik echt hulp nodig heb kan ik altijd met Breder bellen."*

De aanbieder kan niet terugvallen op expertise van een gedragswetenschapper bij cliënten met een beschikking voor ambulante jeugdhulp 18+. Medewerkers geven in het laatste tevredenheidsonderzoek aan meer specialistische hulp te willen bij casussen.

Een begeleider zegt hierover: *"Bij casussen kunnen we gebruik maken van de kennis van één van de teamleiders, maar het zou beter zijn als we gebruik kunnen maken van ondersteuning door een gedragswetenschapper."*

De aanbieder heeft een opleidingsplan voor 2 kalenderjaren opgesteld met daarin veelal e-learning modules met

verschillende onderwerpen. Zo is bv. de module omtrent medicatieveiligheid verplicht voor alle medewerkers, maar ook de module over de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Daarnaast zijn er module die op vrijwillige basis gevolgd kunnen worden.

Naast scholingsmogelijkheden is er ook intervisie voor de begeleiders. Een begeleider zegt hierover: *"Ongeveer eens per 6 weken heb ik met een vaste groep collega's van zowel woonlocaties als ambulante intervisie. Hierin worden steeds 2 casussen besproken. Omdat ik ambulante werk is dit voor mij de mogelijkheid om met meerdere collega's te sparren om daarmee de kwaliteit van de begeleiding nog beter te krijgen."*

voorwaarden	voldaan
• Er is een goede verhouding tussen aantal medewerkers en aantal cliënten.	Volledig
• Medewerkers hebben aantoonbare vakinhoudelijke kennis en competenties op het gebied van hulpverlening aan de doelgroep om de noodzakelijke ondersteuning te bieden (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• Professionele medewerkers hebben een sociaal-agogische diploma op ten minste MBO-4 niveau (wooncoaching)	Volledig
• De coachende ondersteuning wordt geleverd door medewerkers op HBO niveau (wooncoaching extra, beschermd thuis, ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• Niet professionele inzet is deskundig en competent en vindt plaats onder supervisie van een professionele medewerker	Volledig
• De professionele inzet is groter dan de niet professionele inzet	Volledig
• De Opdrachtnemer garandeert de vervanging van de hulpverlener in geval van ziekte en vakantie (ambulante jeugdhulp 18+)	Volledig
• De medewerkers kunnen terugvallen op de expertise van een gedragswetenschapper (ambulante jeugdhulp 18+)	Niet
• De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.	Volledig
• De medewerkers handelen in overeenstemming met de professionele standaard.	Volledig
• De aanbieder heeft beleid t.a.v. verantwoorde inzet van vrijwilligers.	niet beoordeeld
• Alle professionele en vrijwillige medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd.	Volledig
• De aanbieder biedt de medewerkers passende bijscholing.	Volledig

Gebruikte bronnen

- Interview kwaliteitsmedewerker
- Interview directeur
- Interview met twee begeleiders
- 5 personeelsdossiers van ambulante begeleiders met daarin de diploma's en de VOG
- Functieomschrijving: Teamleider, ambulante begeleider, kwaliteitsmedewerker
- Opleidingsplan 2021 - 2022
- Rapport HKZ audit 2021
- Beleidsplan 2020-2021
- rapportage Quality Qube Stichting Breder 2019

Rechten van de cliënt

Algemeen

De aanbieder heeft voorafgaand aan het kwaliteitsonderzoek een aantal cliënten schriftelijk om toestemming gevraagd voor dossierinzage door de toezichthouder. De aanbieder respecteert hiermee de privacy van de cliënten.

De aanbieder informeert de cliënten door middel van een map met schriftelijk informatie omtrent de klachtenprocedure, de vertrouwenspersoon en de algemene voorwaarden.

De geïnterviewde cliënten zeggen hierover:

"Ik heb informatie op papier gekregen over de cliëntenraad, ook over de klachtenregeling. Soms ben ik wel eens een papier kwijt, dan krijg ik van mijn begeleider een nieuwe."

"Ik heb een informatiepakket gekregen, maar wel laat vind ik. Ik had toen al een paar weken geklust in mijn nieuwe huis, toen kreeg ik het pas."

Daarnaast kunnen cliënten informatie vinden op de website van de aanbieder die zo eenvoudig mogelijk is geschreven, zodat elke cliënt het kan begrijpen. Op deze website is ook het privacyreglement opgenomen dat door de aanbieder is vastgesteld.

Beide geïnterviewde cliënten geven aan erg tevreden te zijn over de begeleiding door Stg. Breder.

Een ambulante cliënt zegt hierover: *"Mijn begeleider doet niets zonder dat ik het weet. Hij vertelt ook wat hij over mij opschrijft."*

De aanbieder heeft voor de medezeggenschap van cliënten een vorm van intranet voor cliënten opgezet. Via dit intranet kunnen cliënten contact leggen met leden van de cliëntenraad.

Sanctiebeleid is opgenomen in de algemene voorwaarden van Stg. Breder. Uitsluitingscriteria zijn niet vastgelegd omdat de aanbieder zich breed wil inzetten.

De gespreksvoerders zeggen hierover:

"Stg. Breder staat in principe open voor elke cliënt waarbij wij denken dat zij een passende begeleiding kunnen bieden. Zij denken out of the box. Breder is bij uitstek een organisatie waarbij de begeleiding passend wordt gemaakt bij de cliënt."

"Stg. Breder is prettig om mee samen te werken. Ze weten waar ze mee bezig zijn. Ze hebben een specifieke doelgroep en streven er steeds naar de cliënt te ondersteunen naar zelfstandigheid, er wordt niet gepamperd."

voorwaarden

• De deelnemers worden met respect bejegend.	voldaan Volledig
• De deelnemers voelen zich op hun gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.	Volledig
• De medewerkers communiceren met deelnemers (en hun evt. mantelzorgers) op voor hen verstaanbare wijze.	Volledig
• Als de aanbieder uitsluitingscriteria en sanctiebeleid heeft vastgesteld dan zijn deze begrijpelijk en redelijk.	Volledig
• De aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling voor medezeggenschap van deelnemers over het beleid van de aanbieder.	Volledig
• De aanbieder respecteert de privacy van de deelnemers.	Volledig
• Er wordt zorgvuldig omgegaan met de uitwisseling van gevoelige informatie (persoonsgegevens, medische gegevens e.d.).	Volledig

Klachtenregeling

De aanbieder heeft een klachtenregeling opgesteld die aan de cliënten op papier wordt verstrekt in de map die zij bij aanvang van de begeleiding ontvangen. Daarnaast is de klachtenregeling ook op de website van de aanbieder gepubliceerd.

Klachten worden geregistreerd en volgens de daartoe opgestelde regels afgehandeld.

Beide geïnterviewde cliënten geven aan de klachtenregeling te hebben ontvangen.

In 2021 en 2020 zijn door de aanbieder geen klachten ontvangen. Om die reden kon de voorwaarde omtrent het tijdig en passend afhandelen van klachten niet worden beoordeeld.

voorwaarden

- | | |
|---|----------------------------|
| • Er is een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten. | voldaan
Volledig |
| • De klachtenregeling is bekend bij de cliënten. | Volledig |
| • De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af. | niet beoordeeld |

Gebruikte bronnen

- Interview directeur
- Interview kwaliteitsmedewerker
- Interview met twee gespreksvoerders van de gemeente Barneveld
- Interview met twee cliënten
- Klachtenregistratie 2021 en 2020
- Protocol Klachtenprocedure
- website van de aanbieder www.stichtingbreder.nl
- Privacyreglement versie 26-03-2019
- Algemene voorwaarden en informatie Stichting Breder
- Notulen cliëntenraad 2020 en 2021
- Protocol cliëntenraad

Getoetste voorwaarden

- De aanbieder heeft per deelnemer een ondersteuningsplan of trajectovereenkomst.
- In het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst staan de doelen met bijbehorende activiteiten beschreven.
- Bij het ondersteuningsplan zijn de leefeenheid en/of mantelzorgers betrokken. (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)
- Het ondersteuningsplan is opgesteld door een professionele medewerker met diploma op minimaal MBO-4 niveau (wooncoaching)
- Het ondersteuningsplan is opgesteld door een professionele medewerker met diploma op minimaal HBO niveau (wooncoaching extra en beschermd thuis)
- Het ondersteuningsplan sluit aan bij het Gespreksverslag dat met de aanmelding is meegestuurd. (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)
- De activiteiten en frequentie zijn zoveel mogelijk afgestemd op de wensen/mogelijkheden van de leefeenheid en direct bij de leefeenheid betrokken mantelzorgers (wooncoaching extra en beschermd thuis)
- Het ondersteuningsplan is voorzien van een vaststellingsdatum (ambulante jeugdhulp 18+)
- Het plan omvat een toekomstplan waarin de beoogde doelen/ resultaten met de daarbij behorende activiteiten, frequentie, uren en evaluatiemomenten worden beschreven (ambulante jeugdhulp 18+)
- Het ondersteuningsplan is voorzien van een vaststellingsdatum en is ondertekend door belanghebbenden (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)
- Het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst wordt geëvalueerd op de met de deelnemer afgesproken momenten. De datum van evaluatie is in het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst opgenomen.
- Iedere 6 maanden wordt een narratief verslag aangeleverd inzake de voortgang van de ondersteuning (beschermd thuis)
- Minimaal 8 weken voor afloop van de beschikking van de Client legt de Opdrachtnemer (indien mogelijk samen met inwoner/Cliënt) contact met de gespreksvoerders Wmo, zodat tijdig opnieuw de ondersteuningsbehoefte in kaart kan worden gebracht en - indien noodzakelijk - tijdig passende ondersteuning voor het vervolg kan worden geborgd (ambulante jeugdhulp 18+)
- De levering van de ondersteuning dient binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdracht/beschikking te starten.
- Op individueel deelnemersniveau wordt geleverd wat nodig is om het resultaat te behalen en hiervan vindt (uren)registratie plaats.
- De ondersteuning wordt in principe bij de cliënt thuis geboden (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)
- Medewerkers werken vanuit de lokale visie op maatschappelijke ondersteuning waarbij wordt uitgegaan van wat een cliënt (nog) wel zelf kan of wellicht kan leren en wat mensen in het sociaal netwerk of algemene voorziening kunnen betekenen en pas daarna de inzet van professionele ondersteuning in beeld komt.
- De ondersteuning is oplossingsgericht. (ambulante jeugdhulp 18+)
- Met de cliënt worden competenties in beeld gebracht en aangeboord om de eigen kracht optimaal te benutten (ambulante jeugdhulp 18+)
- De afspraken uit het ondersteuningsplan/trajectovereenkomst worden in de praktijk nagekomen. Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht en besproken met de deelnemer.
- Medewerkers hebben oog voor de draagkracht/draaglast van de evt. leefeenheid en mantelzorger van de deelnemer.
- Het sociale netwerk wordt waar mogelijk ingeschakeld, versterkt en uitgebouwd (wooncoaching, wooncoaching extra, beschermd thuis)
- De medewerker ondersteunt de leefeenheid waar nodig in contacten met officiële instanties (wooncoaching extra, beschermd thuis)
- De aanbieder heeft geïnventariseerd of er en zo ja welke fysieke risico's er voor cliënten zijn.
- Medewerkers die contact hebben met de cliënten hebben voldoende training en kennis om 'niet pluis' signalen te herkennen en adequaat te handelen.
- Zo nodig is sprake van 24 uren bereikbaarheid (wooncoaching extra)

- Er wordt 24 uren bereikbaarheid geboden (beschermd thuis)
- Indien van toepassing vindt inzet plaats van een Time-out bed (beschermd thuis)
- Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie van de aanbieder rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.
- Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aanbieder hanteert een verwijzindex risicjongeren (ambulante jeugdhulp 18+)
- Met andere hulp- en zorgverleners (bijv. huisartsen, wijkverpleging) vindt zo nodig afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats.
- De medewerkers hebben voldoende kennis van de lokale sociale kaart van de gemeente Barneveld / Scherpenzeel en aangrenzende gemeenten om de werkzaamheden goed uit te voeren.
- In het ondersteuningsplan is aangegeven wie regie op zich neemt (wooncoaching extra, beschermd thuis)
- Er is een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).
- De organisatie heeft een kwaliteitskeurmerk.
- Kwaliteitsverbeteringen op basis van signalen van deelnemers (zoals klachten) en van cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken) zijn aantoonbaar.
- De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.
- De aanbieder is tenminste tijdens kantoortijden bereikbaar (fysiek, telefonisch en via email).
- De aanbieder stelt periodiek een beleidsplan vast en maakt dit openbaar
- De aanbieder evalueert beleid periodiek en stelt dit zo nodig bij
- De aanbieder heeft actuele werkinstructies en handelingsprotocollen.
- Er is een goede verhouding tussen aantal medewerkers en aantal cliënten.
- Medewerkers hebben aantoonbare vakinhoudelijke kennis en competenties op het gebied van hulpverlening aan de doelgroep om de noodzakelijke ondersteuning te bieden (ambulante jeugdhulp 18+)
- Professionele medewerkers hebben een sociaal-agogische diploma op ten minste MBO-4 niveau (wooncoaching)
- De coachende ondersteuning wordt geleverd door medewerkers op HBO niveau (wooncoaching extra, beschermd thuis, ambulante jeugdhulp 18+)
- Niet professionele inzet is deskundig en competent en vindt plaats onder supervisie van een professionele medewerker
- De professionele inzet is groter dan de niet professionele inzet
- De Opdrachtnemer garandeert de vervanging van de hulpverlener in geval van ziekte en vakantie (ambulante jeugdhulp 18+)
- De medewerkers kunnen terugvallen op de expertise van een gedragswetenschapper (ambulante jeugdhulp 18+)
- De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.
- De medewerkers handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
- Alle professionele en vrijwillige medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd.
- De aanbieder biedt de medewerkers passende bijscholing.
- De deelnemers worden met respect bejegend.
- De deelnemers voelen zich op hun gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.
- De medewerkers communiceren met deelnemers (en hun evt. mantelzorgers) op voor hen verstaanbare wijze.
- Als de aanbieder uitsluitingscriteria en sanctiebeleid heeft vastgesteld dan zijn deze begrijpelijk en redelijk.
- De aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling voor medezeggenschap van deelnemers over het beleid van de aanbieder.
- De aanbieder respecteert de privacy van de deelnemers.

- Er wordt zorgvuldig omgegaan met de uitwisseling van gevoelige informatie (persoonsgegevens, medische gegevens e.d.).
- Er is een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten.
- De klachtenregeling is bekend bij de cliënten.

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Stichting Breder
Website : www.stichtingbreder.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Stichting Breder
Adres aanbieder : Wilhelminastraat 20
Postcode en plaats : 3771 AR Barneveld
K.v.K. nummer : 54369088
Website : www.stichtingbreder.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Gelderland Midden
Postadres : Postbus 5364
Postcode en plaats : 6802 EJ ARNHEM
Telefoonnummer : 0800-8446000
Onderzoek uitgevoerd door : Wmo toezichthouder
In opdracht van de gemeente(n) : Barneveld

Planning

Datum onderzoek : 29-11-2021
Opstellen concept rapport : 08-12-2021
Schriftelijke reactie aanbieder : 13-12-2021
Vaststellen rapport : 13-12-2021
Verzenden rapport naar betrokkenen : 15-12-2021

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

De schriftelijke reactie betreft een reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

Naar aanleiding van het kwaliteitsrapport pakken we de volgende verbeterpunten op:

- Het beleidsplan zal op de website gepubliceerd worden
- De risico taxatie voor jongeren komt in de verbetercyclus en gaat worden geïmplementeerd.
- Met het CJG Barneveld is contact over inzet gedragsdeskundige op afroepbasis. Dit wordt in 2022 verder opgepakt en uitgewerkt.

Met vriendelijke groet,

Arienne van Driel
Stichting Breder