

WMO TOEZICHT

Definitief rapport signaalgestuurd kwaliteitsonderzoek

Naam: Suz & So B.V.

Adres: Meginhardweg 5, 6841 HB Arnhem

De Praets 35, 6841 HD Arnhem

KvK nummer: 68827784

Zorgvorm: activerend werk en groepsbegeleiding

Datum inspectie: 26-08-2021

In opdracht van: Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland en gemeente Arnhem

INHOUDSOPGAVE

WMO TOEZICHT	1
Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep	3
Onderzoek: aanleiding en belang	4
Inspectiehistorie	4
CONCLUSIE EN ADVIES	5
Advies aan de gemeente	5
BEVINDINGEN	6
1 Doelmatigheid voorziening	6
1.1 Ondersteuningsplan	6
1.2 Evaluatie	7
1.3 Ondersteuning	7
2 Veiligheid	8
2.1 Veiligheid deelnemer	8
2.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	8
2.3 Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	8
2.4 Calamiteiten	9
3 Samenwerking en afstemming	9
3.1 Afstemming	9
3.2 Casusregie	10
3.3 VIR	10
4 Kwaliteit van personeel en organisatie	10
4.1 Kwaliteitssysteem	10
4.2 Personeelsbeleid	10
4.3 Goed hulpverlener schap, professionele standaard en kwaliteit	12
4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)	12
4.5 Informatievoorziening en website	12
5 Rechten van de deelnemer	12
5.1 Klachtenregeling	12
5.2 Rechten van de deelnemer en gedragscode	13
5.3 Acceptatieplicht, uitsluitingscriteria en onhoudbare situaties	13
ZIENSWIJZE AANBIEDER	14
BRONOVERZICHT	16
GEGEVENSOVERZICHT	17
BIJLAGE 1 EISEN	18

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).

11 Gemeenten in de regio Centraal Gelderland hebben deze taak ondergebracht bij Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (MGR), te weten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

De Wmo 2015 regelt in artikel 6.1. dat gemeenten een toezichhoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van deze 11 gemeenten hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichhoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichhoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

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

Uitgangspunt voor het toezicht zijn de kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 aangevuld met alle eisen en voorwaarden waaronder de aanbieder gecontracteerd is binnen Inkoop 2020.

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

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein regio Centraal Gelderland (hierna te noemen MGR SDCG), waarbij de gemeente Arnhem als opdracht gevende gemeente optreedt.

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Suz & So B.V. kan worden ingediend bij de gemeente Arnhem.

Korte beschrijving van de locatie en de doelgroep

Suz & So met rechtsvorm B.V. (verder te noemen Suz & So) verleent als Activiteitencentrum sinds halverwege 2017 ondersteuning en begeleiding binnen de zorgvormen Activerend Werk en Groepsbegeleiding.

Suz & So staat voor de volgende kernwaarden (citaat van de website van de aanbieder):

Samen: *samen werken en leren*

Uniek: *uniek in verbinden van doelgroepen, voor alle unieke burgers*

Zelfredzaam: *zelfredzaam, we helpen je met doelen op weg naar zo veel mogelijk zelfstandigheid &*

Sociaal: *sociaal, in ontmoetingen en leren van elkaar, jongeren en ouderen*

Ontwikkeling: *ontwikkeling binnen je vaardigheden, uitgaande van eigen kracht*

De ondersteuning vindt plaats op basis van ZIN-financiering. Suz & So biedt momenteel:

- Groepsbegeleiding aan 3 Deelnemers
- Activerend werk Stabiel op trede 3 aan 9 Deelnemers
- Activerend werk Stabiel op trede 4 aan 1 deelnemer
- Activerend werk ontwikkeling naar trede 3 aan 7 Deelnemers
- Activerend werk ontwikkeling naar trede 4 aan 1 deelnemer

Van deze 21 Deelnemers hebben 3 personen ook een beschikking voor Begeleiding Basis of Begeleiding Specialistisch door Suz & So. Deze begeleidingsvormen worden in dit onderzoek niet betrokken.

Alle Deelnemers hebben een beschikking vanuit de gemeente Arnhem.

In het algemeen betreft het Deelnemers met een migratie-achtergrond, volwassenen met een verstandelijke beperking en/of gedragsproblematiek en ouderen die vereenzamen.

De aanbieder kan met ingang van 1 september 2021 ook begeleiding bieden aan deelnemers met een Wlz-beschikking.

De creatieve activiteiten en houtbewerking worden aangeboden in het voormalige Veerhuis op de Praets en in de nabij gelegen voormalige koeienstal van de Hendrina Hoeve.

De groepsbegeleiding en het activerend werk wordt geboden door de manager/eigenaar en zeven betaalde of onbetaalde medewerkers. (excl. stagiaires)
Besluitvorming is als volgt geregeld. De manager is eindverantwoordelijk en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de MGR SDCG waarbij de gemeente Arnhem als opdracht gevende gemeente optreedt. Bij dit onderzoek is alleen de gemeente Arnhem betrokken.

Aanleiding voor dit onderzoek waren:

- signalen die bij de gemeente en MGR SDCG zijn binnen gekomen
- Het advies vanuit de Quick Scan in opdracht van de MGR SDCG, afgenomen op 22 juni 2021

De betreffende signalen en het advies vanuit de Quick Scan riepen bij de gemeente en MGR SDCG vragen op over de kwaliteit c.q. de professionaliteit van de geleverde ondersteuning door Suz & So. Het onderzoek heeft zich niet alleen gericht op het betreffende signaal, maar op alle (kwaliteits)eisen vanuit de Wmo en aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke overeenkomsten en de regionale contracteisen en -voorwaarden.

Het inspectiebezoek vond plaats op 26 augustus 2021. Het betrof een onaangekondigd inspectiebezoek. Op dat moment waren er in de Hendrina Hoeve twee Deelnemers aanwezig, en op de Praets zeven. Omdat de eigenaar die dag vakantie bleek te hebben heeft de toezichthouder een deel van het onderzoek (dossier- en documentenonderzoek) uitgevoerd op 31 augustus.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek (o.a. deelnemerdossiers) en interviews. Er hebben gesprekken plaats gevonden met de eigenaar, tevens manager van Suz & So, op 26 augustus en 31 augustus.

Tevens zijn op 26 augustus gesprekken gevoerd met vijf Deelnemers (twee op de Hendrina Hoeve, drie op de Praets), twee begeleiders (één van de Hendrina Hoeve en één van de Praets) en twee vrijwilligers (één van de Hendrina Hoeve en één van de Praets).

De manager was bij de gesprekken met Deelnemers en medewerkers niet aanwezig. Personen stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer.

Inspectiehistorie

Op 22-06-2021 heeft GGD Gelderland-Midden in opdracht van de MGR DSCG een Quick scan uitgevoerd bij Suz & So B.V., Praets 35 te Arnhem.

De Quickscan is een verkorte variant van een kwaliteitsonderzoek, waarin geselecteerde basiseisen uit het regionale kwaliteitskader worden getoetst.

Onderstaande tekortkomingen zijn daarbij vastgesteld:

- Er is geen calamiteitenbeleid opgesteld, de aanbieder is ook niet op de hoogte van het melden van calamiteiten;
- De klachtenregeling ontbreekt op de website van de aanbieder;
- Niet alle medewerkers zijn passend opgeleid voor hun functie;
- Deelnemer-tevredenheid wordt alleen gemeten bij een evaluatie met een deelnemer, de deelnemer kan niet anoniem een tevredenheidsonderzoek invullen.

De Wmo toezichthouder adviseerde de MGR SDCG naar aanleiding van de Quick scan een volledig kwaliteitsonderzoek uit te laten voeren.

CONCLUSIE EN ADVIES

Uit onderzoek blijkt dat bij Suz & So B.V. niet wordt voldaan aan een deel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.

Wat gaat goed:

De aanbieder voldoet aan de meeste kwaliteitseisen. Dit is terug te zien in de tevredenheid van zowel deelnemers als medewerkers, maar ook in de uitstroom van deelnemers naar (vrijwilligers)werk. Deelnemers zijn trots dat de door hen gemaakte producten worden verkocht.

Er wordt nog niet voldaan aan:

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 opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker
- De opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste op publiceert:
 - o Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan Deelnemers.
 - o De klachtenregeling incl. het klachtenjaarverslag.
 - o Wijze van omgaan met privacy (AVG).
 - o Wachttijden.
 - o Eventuele certificeringen.
 - o Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is.

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de deelnemer (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.).

- De opdrachtnemer stelt jaarlijks een openbaar klachtenjaarverslag/klachtenlijst op en publiceert dit op zijn website.
- In het klachtenjaarverslag/klachtenlijst is minimaal beschreven:
 - o Hoeveel klachten zijn ingediend.
 - o Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht).
 - o De afhandelingstermijn (per klacht).
 - o De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht).
 - o De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht).
 - o Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de MGR SDCG en gemeente Arnhem te handhaven(conform handhavingsbeleid).

BEVINDINGEN

1 Doelmatigheid voorziening

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en deelnemer gericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a).

1.1 Ondersteuningsplan

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

Alle ondersteuningsplannen zijn opgesteld door één van de twee HBO-geschoolde begeleiders, zo spoedig mogelijk na het intakegesprek met de nieuwe deelnemer. Waar nodig of gewenst is ook het netwerk van de deelnemer betrokken. De ondersteuningsvraag van de deelnemer is leidend. Het plan is ondertekend door de deelnemer.

De inhoud van een ondersteuningsplan voldoet aan alle eisen die hieraan worden gesteld. In het plan is onder andere opgenomen:

- SMART opgestelde doelen (bij activerend werk)
- Kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de deelnemer en welke ondersteuning wordt geboden
- De naam van de eerstverantwoordelijke
- De datum van de eerstkomende evaluatie

Alle plannen zijn eenvoudig en kort opgesteld.

Een wijkcoach geeft aan dat er niet altijd een ondersteuningsplan wordt opgesteld. De toezichthouder heeft dit in de steekproef niet geconstateerd.

Een doel wordt tussentijds bijgesteld als het niet haalbaar blijkt, of als gaandeweg blijkt dat andere doelen prioriteit behoeven. Indien nodig wordt de wijkcoach hiervan op de hoogte gesteld.

Rapportage en urenregistratie vinden wekelijks plaats door de HBO-geschoolde begeleiders of de manager. De begeleider van de Hoeve heeft wekelijks op vrijdagmiddag een overdracht van de voortgang van de deelnemers die op de Hoeve worden begeleid. De manager rapporteert dit in het ECD van de betreffende deelnemers.

Voor de digitale urenregistratie worden presentielijsten op papier bijgehouden die wekelijks worden ingevoerd in het ECD. Op de presentielijsten staat steeds de begintijd en de vertrektijd van elke deelnemer.

Deelnemers met een beschikking voor activerend werk maken veelal werkstukken die OF verkocht worden in het winkeltje van de Praets, OF verkocht worden in een 'verkoophoekje' in een ziekenhuis. Deelnemers mogen ook werkstukken maken voor eigen gebruik, waarvoor zij de kostprijs van het materiaal betalen.

Onlangs werd een opdracht geplaatst door een ziekenhuis die alle vrijwilligers rond Kerst een cadeautje wil geven. De deelnemers bepalen in overleg met de medewerkers welke verschillende werkstukjes gemaakt gaat worden.

Ook kunnen bedrijven of particulieren een bestelling plaatsen voor bv. een picknicktafel, wanddecoratie of houten schuifdeur. Daarbij gaat het altijd om hooguit één of twee exemplaren.

Alle deelnemers hebben sinds kort een eigen portfolio/werkmap waarin zij onder andere foto's van hun werkstukken bewaren. Op de Hoeve zijn in deze portfolio's ook tekeningen bewaard voor werkstukken die gemaakt zijn en worden. Afmetingen en constructie worden besproken met de begeleider zodat het een degelijk product is. Alvorens de deelnemers zelfstandig mogen werken met bijvoorbeeld de verschillende houtbewerkingsmachines werken zij met de begeleider toe naar het behalen van een certificaat. Pas na het behalen van dit certificaat mogen deelnemers zelfstandig werken met alle machines.

Ook op de Praets werken deelnemers zowel met een beschikking voor Activerend werk als een beschikking voor Groepsbegeleiding aan het behalen van certificaten. Enkele voorbeelden hiervan zijn: Certificaat Bedienen koffiemachine, Certificaat Bakken en koken, Certificaat Verzorgen van lunch, Certificaat Zelfstandig uitvoeren creatieve activiteit. Voor het behalen van een certificaat is steeds een bijpassende competentielijst opgesteld. Als alle competenties zijn afgevinkt door de begeleider ontvangt de deelnemer het certificaat.

De verworven competenties worden ingezet bij het verzorgen van de dagelijkse lunch voor alle deelnemers, maar ook bij het verzorgen van koffie/thee met een versnapering of een lunch voor voorbijgangers in de lunchroom die ook in de Praets is gehuisvest.

Het traject naar het behalen van dit certificaat draagt bij aan de persoonlijke ontwikkeling en een positief zelfbeeld van de deelnemer. De aanbieder levert hiermee aantoonbaar in op ontwikkeling van de deelnemer en, wanneer mogelijk, uitstroom naar betaald- of vrijwilligerswerk of opleiding. Er wordt resultaatgericht gewerkt.

Met deelnemers in een ontwikkeltraject naar een volgende trede op de participatieladder wordt gekeken naar hun toekomstmogelijkheden. Een deelnemer zegt hierover: *"ik heb meegelopen bij het, daar heb ik drie maanden verschillende dingen gedaan en kreeg ik advies voor de toekomst. Er is ook contact geweest met de fabrikant van laadpalen voor elektrische auto's, maar daar is, door de nog geldende maatregelen rondom Corona, werken voorlopig nog niet mogelijk"*.

1.2 Evaluatie

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

Voor de deelnemer met een beschikking voor groepsbegeleiding wordt het evaluatieverslag opgesteld door de begeleider, waarna de deelnemer het krijgt om door te lezen en te ondertekenen.

De deelnemer met een beschikking voor activerend werk stelt het evaluatieverslag samen met de begeleider op.

Als een doel niet behaald is bij het aflopen van de beschikking, dan motiveert de begeleider waarom een doel (nog) niet is behaald. Wordt een nieuwe beschikking afgegeven dan wordt een niet behaald doel weer opgenomen in het nieuwe begeleidingsplan.

De wijkcoach van de deelnemer ontvangt steeds het evaluatieverslag.

De begeleider zorgt voor een planning van de evaluatie met de wijkcoach, minimaal 6 weken voordat de beschikking van de deelnemer afloopt. Het ECD geeft hiertoe tijdig een seintje zodat de aanbieder het niet kan vergeten.

1.3 Ondersteuning

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder onderschrijft de uitgangspunten van Activerend werk, te weten:

- Zo passend mogelijk: Doelen worden opgesteld waarbij de mogelijkheden en de ondersteuningsvraag van de deelnemer staan centraal staan. Dit is terug te zien in de begeleidingsplannen.
- Suz & So is geen reguliere werkplek maar werkt wel deels in opdracht van particulieren of bedrijven. Een deel van de opbrengst heeft economische waarde. Deelnemers leveren een bijdrage aan anderen en/of de maatschappij. Op bestelling worden grote en kleine werkstukken gemaakt die passen bij de mogelijkheden van de verschillende deelnemers.
- De aanbieder biedt alle deelnemers een werkplek aan binnen Suz & So. Deelnemers komen allen uit Arnhem of nabije omgeving. Suz & So is geopend van 9.00 – 15.30 uur. Enkele deelnemers zijn korter aanwezig, passend bij hun beschikking en persoonlijke mogelijkheden.
- Met de deelnemers wordt gewerkt aan het vergroten van het zelfvertrouwen en hun vaardigheden, en het behoud of versterken van de mate van participatie. Sociale vaardigheden en zelfbeheersing worden onder begeleiding geoefend op de werkplek. Ook is er aandacht voor de gezondheid van de deelnemers. De aanbieder biedt dagelijks een gezonde lunch aan alle deelnemers, en organiseert regelmatig beweegactiviteiten voor alle deelnemers. In dat kader is recent een stagiaire gestart die de HBO-opleiding Bewegingsagogiek volgt.

Per 1 september 2021 zijn er weer twee HBO-geschoolde begeleiders in dienst bij de aanbieder, waarvan er steeds één aanwezig is. In juni 2021 heeft 1 van de 2 eerder aangestelde HBO-geschoolde begeleider afscheid genomen van Suz & So. Om alle medewerkers op vakantie te kunnen laten gaan en toch steeds een HBO-geschoolde begeleider in te kunnen zetten is Suz & So twee weken gesloten geweest. Beide HBO-geschoolde begeleiders zijn verantwoordelijk voor het opstellen van alle begeleidingsplannen en de begeleiding van de deelnemers (max. 15 op de Praets, 6 op de Hoeve). Zij zijn ook verantwoordelijk voor het opstellen van de evaluatieverslagen.

In de periode tussen het vertrek van de begeleider in juni en de start van de nieuwe begeleider per september heeft de manager genoemde taken uitgevoerd.

Bij de ondersteuning gaat de aanbieder bij deelnemers met een beschikking voor Groepsbegeleiding uit van de mogelijkheden en de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer. Deze deelnemers komen allen uit Arnhem. Zo mogelijk komt de deelnemer zelfstandig naar Suz & So waarbij het bv. mogelijk is dat de aanbieder een fiets verstrekt of de busreizen vergoedt. Als zelfstandig reizen niet mogelijk is haalt en brengt de aanbieder deze deelnemers.

Voor de deelnemers met een beschikking voor Activerend werk, werkzaam op de Hoeve, is de begeleider C (zie toelichting bij 4.2) steeds op de werkplek, of meer op afstand als dit passend is bij de beschikking van de deelnemer. Vrijwilliger D is ondersteunend aanwezig als er deelnemers zowel in de houtwerkplaats als in de 'voorruimte' van de Hoeve aanwezig zijn. Begeleider A en B zijn samen met de manager verantwoordelijk voor de inhoudelijke begeleiding, de begeleidingsplannen en de evaluaties.

Voor de deelnemers met een beschikking voor Groepsbegeleiding of Activerend werk, ingedeeld op de Praets, is steeds begeleider A of B beschikbaar (zie toelichting bij 4.2)

2 Veiligheid

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

2.1 Veiligheid deelnemer

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder heeft regels omtrent fysiek veilig werken met machines en materialen opgesteld. Deelnemers werken steeds onder toezicht en mogen zelfstandig werken als het bij de activiteit passende certificaat is behaald. De sociale veiligheid van de deelnemer is geregeld onderwerp van gesprek tijdens de aanwezigheid van de deelnemer. De begeleiders zijn op de hoogte van de woon/leefsituatie van de deelnemers en kennen de risico's van elk van hen. Tijdens de Lock down door Covid-19 zijn veel deelnemers thuis bezocht waarbij steeds oog was voor de gehele situatie van de deelnemer. Daarbij heeft de aanbieder ook materialen verstrekt zodat de deelnemers thuis iets konden doen. Daarnaast is Suz & So tijdens de Lock down steeds geopend gebleven voor de paar deelnemers die wilden blijven komen, waarbij niet meer dan de helft van het aantal deelnemers dat normaal gesproken aanwezig is, tegelijk aanwezig kon zijn. Tevens zijn de toen geldende maatregelen rondom Covid-19 steeds in acht genomen door zowel deelnemers als medewerkers.

2.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder heeft een meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld, inclusief het bijbehorende stappenplan en het afwegingskader. De begeleiders zijn op de hoogte van deze meldcode die opgenomen is in het kwaliteitshandboek van de aanbieder.

2.3 Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder heeft een procedure opgesteld omtrent het melden van incidenten en bijna incidenten, waarbij analyseren en verbeteren zijn beschreven. De toezichthouder heeft geen ingevulde MIC-formulieren in kunnen zien omdat zich het afgelopen jaar geen ongevallen, bijna-ongevallen of andere incidenten hebben voorgedaan.

2.4 Calamiteiten

Deelconclusie: *Aan de gestelde eis wordt voldaan*

Beschrijving:

De aanbieder heeft een protocol Calamiteiten opgesteld waarbij het melden van de calamiteit bij de IGJ is beschreven voor de deelnemers met een Wlz-beschikking. Daarnaast is informatie opgenomen over het melden van een calamiteit bij de Wmo-toezichthouder of de lokale toegang indien de calamiteit een deelnemer betreft met een Wmo-beschikking.

3 Samenwerking en afstemming

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de deelnemer en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b)

3.1 Afstemming

Deelconclusie: *Aan de gestelde eis wordt voldaan*

Beschrijving:

Een deel van de deelnemers woont beschermd bij- of heeft ambulante begeleiding van een andere aanbieder. Met de begeleiders van deelnemers is nauwe samenwerking. Zij zijn ook steeds betrokken bij het opstellen van doelen in het begeleidingsplan, en de evaluatie zodra een beschikking gaat aflopen.

Een voorbeeld hiervan: Een deelnemer met epilepsie wordt altijd door de aanbieder naar huis gebracht. Als deze deelnemer bij Suz & So een insult heeft gehad wordt de deelnemer persoonlijk overgedragen aan de begeleider in de beschermd wonen situatie, waar deze anders alleen wordt afgezet voor de woning.

Een ander voorbeeld: begeleiders van deelnemers brengen geregeld een bezoekje aan Suz & So om te kijken wat de deelnemer daar doet. Dit is ook terug te zien in de rapportage in het ECD van een deelnemer.

De continuïteit van geboden groepsbegeleiding en het activerend werk is gewaarborgd. Het ziekteverzuimpercentage was vorig jaar en dit jaar 0%.

Door het vertrek van een Hbo-geschoolde begeleider net voor de zomer, en de aanstelling van een nieuwe Hbo-geschoolde begeleider per 1 september jl. heeft de aanbieder besloten in augustus twee weken te sluiten zodat in de weken daaromheen voldoende begeleiders beschikbaar waren. Deze sluiting is met alle deelnemers besproken. Een aantal deelnemers heeft daarop de eigen vakantieplannen afgestemd, anderen hebben materialen mee naar huis gekregen om thuis activiteiten te kunnen doen.

De gemiste dagen door de vakantiesluiting kunnen in overleg met de aanbieder gedurende de rest van het jaar worden ingehaald. Voor alle deelnemers is de zomersluiting ingeluid met een gezamenlijke BBQ met bingo en karaoke, georganiseerd door de begeleiders met een aantal deelnemers.

De aanbieder heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de deelnemer. Deelnemers komen veelal meerdere dagdelen per week, waarbij voldoende ruimte is om met elke deelnemer persoonlijk contact te hebben over deze onderwerpen.

Ten tijde van de lock down door Covid-19 zijn de begeleiders regelmatig bij alle deelnemers thuis geweest om hen te ondersteunen, materialen te brengen waarmee zij een activiteit konden doen, en bij hen de vinger aan de pols te houden met betrekking tot de signalerende functie.

De aanbieder werkt in de participatieketen onder andere samen met een fietsenwerkplaats. De aanbieder zegt hierover: *"Deelnemers kunnen daar bijv. fietsen repareren, administratieve werkzaamheden doen en ervaring opdoen rond werkzaamheden uit te voeren met een specifiek einddoel."*

De aanbieder geeft aan ook te werken als onderaannemer voor verschillende zorgaanbieders in de nabije omgeving en regelmatig overleg te hebben met collega-aanbieders van groepsbegeleiding en activerend werk.

Bij activerend werk werkt de aanbieder samen met de lokale toegang. De mate van samenwerking hangt deels af van de betrokkenheid van de wijkcoach. De aanbieder informeert de lokale toegang via e-mail door middel van een voortgangsbericht. Daarnaast informeert de aanbieder de lokale toegang bij signalen, of als het beoogde resultaat niet gehaald dreigt te worden.

3.2 Casusregie

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder geeft aan dat meervoudige, complexe problematiek bij de deelnemers over het algemeen niet aan de orde is. De aanbieder heeft onlangs met één deelnemer een overleg georganiseerd waarbij het netwerk van de deelnemer, de wijkcoach en het Fact-team aanwezig waren.

3.3 VIR

Deelconclusie: Deze eis is niet van toepassing op de aanbieder

Beschrijving:

De aanbieder biedt geen begeleiding aan jongeren tot 23 jaar. Het gebruik van de Verwijsindex Risicjongeren (VIR) geldt alleen bij het bieden van begeleiding aan jongeren tot 23 jaar.

4 Kwaliteit van personeel en organisatie

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.)

4.1 Kwaliteitssysteem

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder is voornemens binnenkort een 0-meting te laten doen voor het traject naar HKZ-certificering. De afgelopen maanden heeft de aanbieder een aantal nieuwe protocollen en werkinstructies opgesteld, en oudere documenten geëvalueerd.

In het kwaliteitshandboek zijn onder andere opgenomen:

- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Klachtenregeling
- Protocol calamiteitentoezicht

Protocollen en werkinstructies worden besproken in het teamoverleg. Nieuwe werknemers moeten bij de start van hun werkzaamheden het kwaliteitshandboek lezen.

4.2 Personeelsbeleid

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over zowel aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers als niet aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers. Ook worden vrijwilligers en/of stagiaires ingezet bij de groepsbegeleiding en het begeleiden van activerend werk.

Het team van begeleiders/medewerkers is als volgt opgebouwd:
Begeleider A: Hbo-SPH afgerond

Begeleider B: Hbo-creatieve therapie/beeldende therapie afgerond
Begeleider C: Certificaat Taakintegratie (training effectief leidinggeven in de dagelijkse praktijk) en een certificaat Functionerings- en beoordelingsgesprekken.
Vrijwilliger D: Hbo-bedrijfskunde afgerond, HACCP certificaat behaald
Vrijwilliger E: Mbo-SCW niveau 4 afgerond
Vrijwilliger F: MDGO-mode en kleding afgerond
Vrijwilliger G: Ervaringsdeskundige 'autisme'
Stagiaire H: volgt de opleiding Hbo-bewegingsagogiek
Stagiaire I: volgt de opleiding

De aanbieder is gestart met het trainen van alle medewerkers waarbij zij leren werken volgens het Eigen Initiatief Model Begeleid Ontdekkend Leren.

"Het eerste doel van het EIM is begeleiders te leren doelgericht aandacht te besteden aan het functioneren van de Deelnemers. Doelgericht betekent dat de begeleider bij de Deelnemers een bepaald effect wenst te bereiken. Dit effect is tevens het tweede doel van het EIM: het vergroten van de zelfstandigheid, initiatief, verantwoordelijkheid, kwaliteitsbesef en flexibiliteit van de Deelnemers in de werksituatie, die gekenmerkt wordt door regelmatige productwisselingen."

De aanbieder voert jaarlijks met elke medewerker een functioneringsgesprek waarbij onder andere scholingsbehoefte onderwerp van gesprek is.

De begeleiding van de deelnemers gebeurt door een vrij vast team van betaalde en onbetaalde medewerkers. Voor de zomer van 2021 heeft een betaalde Hbo-geschoolde medewerker afscheid genomen. Met ingang van 1 sept. 2021 wordt deze plek ingevuld door Begeleider B.

De inzet van de medewerkers is als volgt:

Op de Praets:

4 dagen per week Begeleider A, 2 dagen per week Begeleider B

Naast de begeleider is er 4 dagen per week (di. t/m vrij) de gehele dag een vrijwilliger F of G.

Op de maandag is vrijwilliger E tot 13 uur aanwezig, evenals op donderdag en vrijdag tot 13 uur..

Op de Hoeve:

5 dagen per week Begeleider C

Naast deze begeleider is vrijwilliger D aanwezig als het aantal deelnemers en/of de samenstelling van de groep op de Hoeve hierom vraagt.

Dagelijks is 1 van de twee stagiaires aanwezig en inzetbaar op beide locaties.

Alle medewerkers worden aangestuurd door de manager en de twee Hbo-geschoolde begeleiders. Zij zijn samen ook verantwoordelijk voor het opstellen van alle begeleidingsplannen en het doen van alle evaluaties.

Bij afwezigheid van een Hbo-geschoolde begeleider vervangt de manager de werkzaamheden van deze begeleider.

Zowel de aanbieder/manager als vrijwilliger D zijn van maandag t/m donderdag hele dagen aanwezig en ondersteunen waar nodig. De aanbieder beschikt over een diploma A-Verpleegkundige (Mbo-niveau 4), verschillende diploma's in de financiële dienstverlening en is zeer recent gestart met de opleiding Paardenkracht voor Professionals (coaching d.m.v. paarden). Daarnaast verwacht de aanbieder begin 2022 de cursus Management in de (Gezondheids)zorg en de cursus Projectmanagement af te ronden.

Groepsbegeleiding stabiel en activerend werk op de Praets wordt steeds ondersteund door een professional die aanwezig is op de groep. Deze Hbo-geschoolde begeleider is verantwoordelijk voor het aansturen van de vrijwilligers en stagiaires.

De vrijwilligers zijn allen ervaren en/of geschoold in het omgaan met deelnemers.

Activerend werk en groepsbegeleiding stabiel op de Hoeve wordt steeds ondersteund door een begeleider die niet passend is opgeleid maar wel ervaren is in het begeleiden van deelnemers. Deze begeleider wordt ondersteund door een professional die deels aanwezig is op de groep.

De deelnemers die door deze medewerker worden begeleid stellen hun begeleidingsplan en evaluaties op met één van de twee Hbo-geschoolde begeleiders. De manager zorgt voor een wekelijkse rapportage in het ECD bij de deelnemers van de Hoeve waarbij de begeleider de input levert.

4.3 Goed hulpverlener schap, professionele standaard en kwaliteit

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De aanbieder streeft er steeds naar om te voldoen aan alle kwaliteitseisen.

De wijkcoaches die beschikkingen verstrekten aan deelnemers zijn veelal positief. Zij zeggen hierover het volgende:

- *De inwoner heeft het naar de zin*
- *Ze kijken naar de mogelijkheden van de deelnemer en nemen hen serieus*
- *Er is een goede begeleiding en er is regelmatig contact*

Het begeleidingsplan wordt geregeld als aandachtspunt genoemd, dit is er niet of er is een minimaal plan.

Waar wijkcoaches aangeven regelmatig contact te hebben met de aanbieder, geven net zoveel anderen aan dit een aandachtspunt te vinden voor de aanbieder.

Een enkele wijkcoach geeft aan dat er niet voldoende gewerkt wordt aan de doelen of dat te laat gemeld wordt dat een beschikking afloopt.

De aanbieder geeft aan dat samenwerking met wijkcoaches over het algemeen prettig verloopt. Sommige reageren laat of soms helemaal niet op een mail van de begeleider.

4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De toezichhouder heeft van de aanbieder, alle begeleiders, vrijwilligers en stagiaires een juiste en recente Verklaring omtrent het gedrag ingezien.

4.5 Informatievoorziening en website

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan

Beschrijving:

De aanbieder heeft een website waarop informatie over de organisatie staat, met daarnaast de contactgegevens van de aanbieder. Ook is informatie over wachttijden en de klachtenregeling op de website gepubliceerd.

Een openbaar klachtenjaarverslag is niet op de website opgenomen.

De aanbieder is op de achtergrond bezig met het bouwen van een geheel nieuwe website waarop in de toekomst meer informatie wordt opgenomen.

5 Rechten van de deelnemer

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de deelnemer (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.).

5.1 Klachtenregeling

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan

Beschrijving:

De aanbieder heeft haar klachtenregeling op haar website opgenomen. De klachtenregeling is ook opgenomen in het portfolio van elke deelnemer. De geïnterviewde deelnemers zijn niet allemaal op de hoogte van de klachtenregeling.

De aanbieder heeft geen openbaar klachtenjaarsverslag over het jaar 2020 opgesteld en/of gepubliceerd.

5.2 Rechten van de deelnemer en gedragscode

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt voldaan

Beschrijving:

De geïnterviewde deelnemers geven aan dat zij zich op hun gemak voelen bij Suz & So. Een groot deel van de wijkcoaches beaamt dit.

De aanbieder staat open voor wensen, vragen en kritiek van de deelnemer. Dit blijkt onder andere uit de volgende uitspraken van deelnemers:

- “Ik miste uitdaging en voelde me voldoende veilig om dit met de begeleider te bespreken. Samen hebben we gezocht naar een beter passende plek. De bejegening door begeleiders en andere deelnemers vind ik erg prettig”.
- “Ik ben tevreden over de begeleiding en de bejegening. Ze zijn hier respectvol en deskundig. Ik weet niet precies wat mijn doelen zijn, maar ik heb wel aangegeven wat ik graag wil. Iedereen hier is betrokken bij mijn problemen, ik kan altijd bij de begeleiders of de manager terecht. Ik kom alle dagen, waarvan enkele dagen op de Hoeve, en enkele dagen op de Praets”.
- “Ik voel me veilig om aan te geven als ik het ergens niet mee eens ben. Ik stel me vaak afhankelijk op, ik moet nu steeds eerst kijken of ik zelf een oplossing kan bedenken. Iedereen is respectvol. Als er afspraken gemaakt moeten worden zijn daar ook de wijkcoach en de woonbegeleider bij aanwezig”.
- “Het zijn hier allemaal aardige mensen, het is gezellig. Als ik een klacht heb ga ik naar de begeleider of naar de manager. Ik weet niet dat er een klachtenregeling is”.
- “De vrouwen zitten vaak voor, de mannen meestal in de werkplaats. Soms wordt een seksistisch grapje gemaakt maar daar spreken we elkaar meteen op aan, dat kan niet. Als het nodig is grijpt de begeleider in. Er is respect voor iedereen, ook discrimineren we hier niet”.

Als een situatie zich voordoet waarbij de aanbieder gegevens van een deelnemer moet uitwisselen, dan geeft de deelnemer per situatie schriftelijk toestemming.

5.3 Acceptatieplicht, uitsluitingscriteria en onhoudbare situaties

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt wel/niet/deels voldaan + toelichting

Beschrijving:

De aanbieder heeft een protocol Omgaan en hanteren gedragsregels opgesteld voor de deelnemers. Bij aanvang van de begeleiding ondertekent de deelnemer dit protocol. In dit document zijn regels vastgelegd omtrent:

- Drank- en drugsgebruik
- Agressie
- Kleding
- Op tijd aanwezig zijn
- Maatregelen/sancties bij (herhaaldelijk) overtreden van regels

ZIENSWIJZE AANBIEDER

Zienswijze Suz & So op rapport signaal gestuurd kwaliteitsonderzoek september 2021

Naar aanleiding van het rapport na het bezoek van 26 augustus 2021 stuurt Suz & so graag haar zienswijze. Vooropgesteld is het fijn dat u heeft kunnen constateren dat onze werkwijze over het grote geheel merendeel voldoet.

In deze zienswijze willen wij graag ingaan op de verbeterpunten.

Art. 4.2. eis 13: Personeelsbeleid

U stelt dat wij deels voldoen aan de inzet van gekwalificeerde medewerker. Wij denken dat wij volledig voldoen aan dit criteria.

Wij hebben ons beleid qua inzet van medewerkers als volgt opgesteld en uitgevoerd: Suz & So is een activiteitscentrum voor een gedifferentieerde doelgroep verspreid over twee locaties. De deelnemers die gebruik maken van deze maatwerkvoorziening vraagt medewerkers met kennis van de aanwezige problematiek.

Al onze medewerkers en vrijwilligers volgen onze scholing in de methodiek E.I.M (Eigen Initiatief-Model). Om deze scholing te kunnen volgen is er een minimaal MBO 4 niveau en/of HBO werk/denk niveau noodzakelijk.

Qua bezetting is het uitgangspunt dat er 1 medewerker is op de Hendrina Hoeve en 1 medewerker vast werkzaam is op de Praets. Hiermee borgen wij een vertrouwd gezicht voor de deelnemers. Alle andere medewerkers, vrijwilligers zijn inzetbaar naar behoefte en ik mag graag als bestuurder ook regelmatig betrokken zijn bij de groepsbegeleiding.

De 'type' medewerker moet aan kunnen sluiten op de begeleidingsvragen die er zijn bij de deelnemers. Op dit moment is er 1 deelnemer met een indicatie maatwerkvoorziening 'Groepsbegeleiding stabiel' voor 12 uur p.w. bij de Hendrina Hoeve. Dit is een voormalig timmerman. Hij komt bij Suz & So voor advies bij zijn eigen projecten en helpt wanneer hij kan bij onze projecten. Hij wil met name grafisch inzicht en daar is begeleider R. heel goed in. Deze activiteit vindt plaats onder supervisie van een Hbo'er (medewerker A.).

Onlangs hebben we een nieuwe medewerker kunnen aantrekken. Zij wordt het vaste gezicht op dinsdag bij de Hendrina Hoeve. Dit contract zou kunnen worden uitgebreid zodra er meer cliënten gebruik maken van de andere dagen van de week. Zij is daarvoor ook beschikbaar.

Art. 4.2. eis 19.

Suz & So begrijpt dat de continuering van zorg het allerbelangrijkst is en dit heeft zeker onze aandacht. Wij hebben gelukkig niet voor een groot dilemma gestaan qua continuïteit.

Bij Suz & So was dit jaar en vorige jaren een ziekteverzuimpercentage van 0%. De vakantiedagen van medewerkers zijn ook altijd in goed overleg met elkaar opgevangen. Als borging van de bestuurder is er natuurlijk onze RvC betrokken. Vanuit hun taak ligt de taak om de continuïteit van zorg te regelen, mocht de bestuurder uitvallen. Ik heb dit onderwerp over vervanging van mij als bestuurder bespreekbaar gemaakt met de RvC. Hierdoor is er bij hen een goed beeld welke opties er zijn mocht dit aan de orde zijn.

Art. 4.5 eis 16, de inrichting van de website.

Wij zouden op dit moment deels aan deze eis voldoen. De website www.suzenso.nl wordt inderdaad op dit moment vernieuwd. Niet alleen om aan deze eis te voldoen maar ook door het feit dat wij vanuit het zorgkantoor de gunning WLZ hebben verkregen, deze vraagt weer andere informatie dan de WMO..

Het lijkt erop dat er een interpretatieverschil is over het gecontracteerde producten en diensten. Wij hebben, onder het kopje 'wat is Suz & So' beschreven: "Suz & So is een activiteitscentrum waar we graag een verbinding willen creëren tussen kwetsbare burgers d.m.v. dagbesteding: mensen met een migratieachtergrond, jongeren met een verstandelijke beperking, of gedragsproblematiek en ouderen die vereenzamen." Wij bieden activerend werk en groepsbegeleiding en dachten dat dat deze beschrijving voldoende was om aan deze eis te voldoen. Mede omdat op de website staat dat men alleen met een indicatie vanuit gemeente en zorgkantoor bij ons kan komen. Wij passen de tekst aan dat hierover geen onduidelijke kan ontstaan.

Art.5.1 eis 9. klachtenregeling verslag

Suz & So heeft haar klachtenregeling gepubliceerd. Wat niet helder was dat een klachtenregeling verslag onderdeel was van de verplichte publicatie Het feit is dat er geen klachten zijn geweest waardoor het publiceren van een verslag daarvan niet bij ons is opgekomen. Wij zijn blij dat er geen klachten zijn geweest. Onvrede wordt bij Suz & So vanwege de kleinschaligheid tijdig gesignaleerd en opgelost. Dit heugelijk feit willen we, naar uw eis, dan ook met trots op onze vernieuwde website publiceren.

<i>Eis</i>	<i>Actie</i>	<i>Voltooid</i>
Eis 13	Begeleiders werken op MBO4-/HBO stabiliseren.	heden
Eis 19	RvC en bestuurder agenderen mogelijke scenario qua borging van bestuur	Q4
Eis 16	Website wordt vernieuwd en informatie over de maatwerkvoorziening opties wordt aangevuld.	Q4
Eis 9	Kwaliteitsverslag op website plaatsen	2021 Q4 Herhaling jaarlijks 1 jul

- De toezichthouder heeft naar aanleiding van het hoor/wederhoor en de zienswijze de beoordeling van art. 4.2. eis 13 Personeelsbeleid gewijzigd. Waar dit eerst met 'deels' was beoordeeld is dit gewijzigd naar een beoordeling als 'voldaan'.

BRONOVERZICHT

Doelmatigheid voorziening:

- Vier begeleidingsplannen zijn ingezien
- Rapportages bij vier Deelnemers
- Vier evaluatieverslagen zijn ingezien
- Roosters medewerkers van week 33 en 34
- Aanwezigheidslijsten van week 34
- Interview met 5 Deelnemers (2 in de Hoeve, 3 op de Praets)
- Interview met de manager, twee begeleiders en twee vrijwilligers
- Certificaten, te behalen door de deelnemers

Veiligheid:

- Reglement drank- en drugsgebruik
- Protocol omgaan en hanteren gedragsregels, ondertekend door alle deelnemers
- Veiligheidsinstructies bij verschillende machines en de houtwerkplaats in het algemeen
- Procedure weigeren van begeleiding en beëindigen van begeleiding door de aanbieder
- Gedragsregels voor deelnemers
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling getoond
- Reglement drank- en drugsgebruik voor/door medewerkers
- BHV diploma van de manager
- Gedragscode voor medewerkers, versie april 2020

Samenwerking en afstemming:

- Evaluatieverslagen in vier dossiers van deelnemers

Kwaliteit van personeel en organisatie:

- Trainingsboek Suz & So Werken volgens het Eigen Initiatief Model Begeleid Ontdekkend Leren
- VOG's van de manager, alle begeleiders, vrijwilligers en stagiaires
- Verslagen werkoverleg 2 maart 2021, 13 april 2021, 1 juni 2021
- Vrijwilligersbeleid/overeenkomst
- Procedure Dagbesteding versie 3
- Kwaliteitshandboek

Rechten van de deelnemer:

- Protocol beëindiging begeleiding
- Meldingssysteem incidenten en (bijna) fouten ingezien
- Klachtenregeling versie 3 dd. 01-03-2021, gepubliceerd op de website van de aanbieder

GEGEVENSOVERZICHT

Naam : Suz & So B.V.
Adres : De Praets 35
Postcode en woonplaats : 6841 HD Arnhem
Telefoonnummer : 026 - 3030461
Website aanbieder : www.suzenso.nl
Email aanbieder : info@suzenso.nl
Aantal medewerkers : 3 (en 4 vrijwilligers)
Rechtsvorm : B.V.
HKZ/ISO gecertificeerd :

Gegevens toezicht

Naam GGD : GGD Gelderland-Midden
Adres : Postbus 5364
Postcode en woonplaats : 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer : 0800-8446000
Onderzoek uitgevoerd door : Karen Stegeman en Suzanne Oonk

Gegevens opdrachtgever

Naam : Modulaire Gemeenschappelijke Regeling
sociaal domein regio Centraal Gelderland
Adres : Dorpsplein 1
Postcode en woonplaats : 6931 CZ Westervoort

Gegevens gemeente voor bezwaar tegen openbaarmaking

Naam : Gemeente Arnhem
Adres : Koningstraat 38
Postcode en woonplaats : 6811 DG Arnhem

Planning

Datum inspectie : 26-08-2021
Opstellen concept inspectierapport : 17-09-2021
Hoor/wederhoor : 23-09-2021
Opstellen 2^{de} concept inspectierapport : 23-09-2021
Zienswijze ontvangen : 28-09-2021
Vaststelling inspectierapport : 28-09-2021
Verzending inspectierapport :

BIJLAGE 1 EISEN

1 Doelmatigheid voorziening

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en deelnemergericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a).

1.1 Ondersteuningsplan	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 2 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen	
Ongeacht de verwijzer (toegang of geautoriseerde verwijzer) wordt de te verlenen ondersteuning door de opdrachtnemer verwerkt in een ondersteunings- of behandelplan. Dit plan dient gereed te zijn voor de start van de ondersteuning.		Ja
Deelnemer en ook het sociale netwerk van deelnemer zijn betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan en de deelnemer heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren.		Ja
Het ondersteuningsplan is ondertekend door de deelnemer en/of wettelijke vertegenwoordiger.		Ja
Het bijstellen van de begeleidingsdoelen gedurende de uitvoering van het ondersteuningsplan dient altijd te gebeuren in afstemming met de Toegang.		Ja
Eis 2 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen groepsbegeleiding stabiel wordt geboden	
In het ondersteuningsplan zijn in ieder geval de volgende onderwerpen beschreven: <ul style="list-style-type: none"> - De kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de deelnemer en welke hulp/ondersteuning wordt geboden. - Welke doelafspraken deelnemer en opdrachtnemer maken en hoe zij deze gaan bereiken. - Binnen welk tijdsbestek deze doelen moeten worden behaald en hoeveel uur daarvoor nodig is. - Binnen welk tijdsbestek er kan worden afgeschaald naar minder uren en/of een eenvoudigere ondersteuningsinzet. - Hoe opdrachtnemer de nazorg vormgeeft en de eventuele overdracht naar andere zorgvormen. - Wanneer geëvalueerd wordt (datum vastgelegd). - De inzet van en afstemming met algemene voorzieningen (indien van toepassing). - In het plan staat de naam van de eerstverantwoordelijke (medewerker van de opdrachtnemer) vermeld. De eerstverantwoordelijke of diens vervanger is goed bereikbaar. - In het plan staat vermeld wie de casusregisseur of coördinator is (in het geval van meervoudige, complexe problematiek dient een regisseur te zijn aangewezen (zie eis 5 Casusregie). - De inbreng van een multidisciplinair team (indien van toepassing) is beschreven in het ondersteuningsplan. - De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen (indien van toepassing), is beschreven in het ondersteuningsplan. 		Ja

<ul style="list-style-type: none"> - De afstemming op andere vormen van geboden hulp en zorg is beschreven in het ondersteuningsplan (zie eis 4 Afstemming). <p>In afwijking van eis 2 van het Inkoopdocument Algemeen programma van eisen is voor Groepsbegeleiding Stabiel het volgende niet van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doelafspraken tussen de deelnemer en zorgaanbieder en; - Het tijdsbestek waarbinnen deze doelen moeten worden behaald. 		
Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is doelmatig, doeltreffend en deelnemergericht	Alle zorgvormen	
Rapportage vindt doelgericht en regelmatig plaats		Ja
Er vindt urenregistratie plaats van de geleverde ondersteuning.		Ja
Eis 2 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder biedt naast begeleiding een werkplek waar deelnemer kan (toewerken naar) werken/ een bijdrage leveren aan anderen of de maatschappij (deelnemer doet iets voor anderen). Hierbij wordt aantoonbaar gewerkt aan persoonlijke ontwikkeling én ontwikkeling van werknemersvaardigheden (passend bij de gestelde doelen).		Ja
Eis 4 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk levert een aantoonbare inzet op ontwikkeling van deelnemer en waar mogelijk op doorstroom (= stappen zetten op de participatieladder) en uitstroom naar betaald werk, opleiding of vrijwilligerswerk of minder ondersteuning door aanbieder aan deelnemer.		Ja
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Activerend werk Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
Het traject is erop gericht om Deelnemers die zich op trede 1 t/m 4 van de participatieladder bevinden inzicht te geven in de wensen en mogelijkheden ten aanzien van werk. Aan het einde van het traject heeft de deelnemer inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • Eigen talenten, kwaliteiten en ervaring. • Het perspectief op werk. • Een passende werkplek en/of werkveld. • Opleidingsmogelijkheden. • De te nemen vervolgstappen. • De eerste aanzet voor het CV (opbouw portfolio). 		Nvt
De trajectduur is maximaal 3 maanden.		Nvt
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend werk oriëntatiefase	
Het traject van de oriëntatiefase wordt afgesloten met een schriftelijk advies over een passende werkplek en/of werkveld, opleidingsmogelijkheden en de te nemen vervolgstappen.		Nvt
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
Het advies vindt plaats in afstemming met de lokale toegang en uitkerende instantie.		Nvt
Het advies wordt samen met deelnemer opgesteld (schriftelijk) en door of met toestemming deelnemer aan lokale toegang verstrekt.		Nvt
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk ontwikkelarrangementen	
Bij een ontwikkelarrangement gaat het om de ontwikkeling naar een volgende trede op de participatieladder(resultaatgericht).		Ja
Het arrangement bevat, naast een aanbod van passende werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, de begeleiding van het traject dat de deelnemer moet doorlopen om een volgende trede op de participatieladder te bereiken.		Ja

Productbeschrijvingen activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement naar trede 3	
Het traject is erop gericht dat de deelnemer zich ontwikkelt naar trede 3 van de participatieladder. De deelnemer voert aan het einde van het traject taken uit met lage werkdruk, weinig eigen verantwoordelijkheid en/of zelfstandigheid.		Ja
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		Ja
Het traject omvat trajectbegeleiding en werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, waardoor deelnemer een bijdrage kan leveren op de werkplek.		Ja
Het traject is gericht op het ontwikkelen van talenten, mogelijkheden, het bieden van structuur en aanzet tot werknemersvaardigheden van de deelnemer conform de afgesproken doelen.		Ja
Productbeschrijvingen activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement naar trede 4	
Het traject is erop gericht dat de deelnemer zich ontwikkelt naar trede 4 van de participatieladder. De deelnemer voert aan het einde van het traject voor de aanbieder zelfstandig werkzaamheden of taken uit. Er is sprake van (enige mate van) verantwoordelijkheid en werkdruk en/of de opbrengst van de deelnemer heeft economische waarde.		Ja
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		Ja
Het traject omvat trajectbegeleiding en werkzaamheden inclusief bijbehorende begeleiding, die bijdragen aan het verrichten van onbetaald werk.		Ja
Het traject is gericht op (het ontwikkelen van) de talenten en mogelijkheden van de deelnemer en het opdoen en/of versterken van werknemersvaardigheden en arbeidsritme en van basisvakvaardigheden conform de afgesproken doelen.		Ja
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijving Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement naar trede 5	
Het traject is erop gericht dat de deelnemer zich ontwikkelt naar trede 5 van de participatieladder. De deelnemer heeft aan het einde van het traject betaald werk, eventueel met aanvullende uitkering en/of instrumenten van UWV of Werk & Inkomen (gemeente) of is gestart met een beroepsopleiding met studiefinanciering.		Nvt
Het traject duurt maximaal zes maanden (kan een keer verlengd worden);		Nvt
Het traject omvat trajectbegeleiding en activiteiten gericht op het ontwikkelen van vakvaardigheden en het voorbereiden op en vinden van betaald werk en/of het starten van een beroepsopleiding met studiefinanciering.		Nvt
Het traject is gericht op het onderhouden van werknemers- en vakvaardigheden, het voorbereiden op deelname arbeidsmarkt of beroepsopleiding conform de afgesproken doelen.		Nvt
Tijdens het traject wordt gekeken of de deelnemer in aanmerking komt voor betaald werk met ondersteuning waarbij een beroep gedaan kan worden op instrumenten vanuit de participatiewet of het UWV. Dit gebeurt in overleg met Werk & Inkomen in de betreffende gemeente of het UWV. Het Centrum voor Activerend werk kan hierbij op verzoek ondersteunen (www.activerendwerk.nl)		Nvt

Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk Stabiel arrangementen	
Bij een stabiel arrangement gaat het om het behouden of versterken van de mate van participatie binnen een trede van de participatieladder (inzetgericht).		Ja
Het arrangement duurt maximaal 2 jaar en kan worden verlengd.		Ja
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijvingen Stabiel arrangement Activerend werk, stabiel op trede 3	Activerend Werk Stabiel arrangement, trede 3	
De deelnemer participeert op trede 3 van de participatieladder met lage werkdruk, weinig eigen verantwoordelijkheid.		Ja
Het traject omvat begeleiding en werkzaamheden waardoor deelnemer een bijdrage kan leveren op de werkplek.		Ja
Het traject sluit aan op talenten en mogelijkheden van de deelnemer en het bieden van structuur conform afgesproken doelen.		Ja
Inkoopdocument Activerend werk Productbeschrijvingen Stabiel arrangement Activerend werk, stabiel op trede 4	Activerend Werk Stabiel arrangement, trede 4	
De deelnemer participeert op trede 4 van de participatieladder en voert zelfstandig werkzaamheden of taken uit. Er is sprake van (enige mate van) verantwoordelijkheid en werkdruk en/of de opbrengst van de deelnemer heeft economische waarde.		Ja
Het traject: <ul style="list-style-type: none"> • Omvat begeleiding en werkzaamheden waardoor deelnemer onbetaald werk kan doen. • Sluit aan op de talenten en mogelijkheden van de deelnemer. • Is gericht op het behouden/versterken van de mogelijkheden van de client. • Is gericht op het behouden/versterken van arbeidsritme conform afgesproken doelen. • 		Ja

1.2 Evaluatie	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 3 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	alle zorgvormen	
Op initiatief van opdrachtnemer vindt, tenminste 6 weken voor afloop van de indicatie, evaluatie plaats van het ondersteunings- of behandelplan en de uitvoering daarvan. Wanneer het traject langer duurt dan een jaar vinden er in overleg meerdere evaluaties plaats.		Ja
Elke evaluatie wordt besproken met de deelnemer en er wordt een verslag gemaakt, dat ondertekend is door de deelnemer en/of wettelijke vertegenwoordiger, zodat helder is dat deze evaluatie is besproken met de desbetreffende deelnemer.		Ja
Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald. Als een doel of een resultaat niet wordt gehaald, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de motivering waarom dat doel of resultaat niet gehaald is. De opdrachtnemer beschrijft de wijze		Ja

waarop de gestelde doelen alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.		
De evaluatie wordt altijd gedeeld met de opdrachtgever indien de opdrachtgever de verwijzer is. Is de opdrachtgever niet de verwijzer, dan kan, op verzoek van de opdrachtgever en met toestemming van deelnemer en/of wettelijke vertegenwoordiger, de evaluatie worden gedeeld met opdrachtgever. Dit is nodig om de toewijzing en vordering hiervan te monitoren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.		Ja
Eis 3 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanvullend op de algemene eisen is aanbieder Activerend werk verantwoordelijk voor het voorbereiden en plannen van een evaluatiegesprek 6 weken voorafgaande aan het einde van de lopende toewijzing met deelnemer en het lokaal team.		Ja

1.3 Ondersteuning	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 1 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
De aanbieder onderschrijft de uitgangspunten van Activerend werk: <ul style="list-style-type: none"> - Zo passend mogelijk: de kracht, kwaliteiten, mogelijkheden en ondersteuningsvraag van de deelnemer staan centraal in relatie tot de gestelde doelen. - Zo lokaal mogelijk: werkplekken worden zoveel mogelijk in de nabijheid van de deelnemer georganiseerd. - Zo regulier mogelijk: bij voorkeur vindt het werk plaats op een reguliere werkplek. - Gericht op ontwikkeling: waar mogelijk vergroten of anders versterken of behouden van de mate van participatie (gekoppeld aan de participatieladder) en op persoonlijk vlak: groei van zelfvertrouwen en sociale vaardigheden en betere zelfbeheersing en gezondheid. 	Ja	
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement AW naar trede 3	
De begeleider is op de werkplek of nabij.		Ja
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement AW naar trede 4	
De begeleider is deels op afstand.		Ja
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Ontwikkelarrangement Activerend werk	Activerend Werk ontwikkelarrangement AW naar trede 5	
De begeleider is op afstand.		Nvt
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Stabiël arrangement Activerend werk, stabiel op trede 3	Activerend Werk Stabiël	

	arrangement, trede 3	
De begeleider is op de werkplek of nabij.		Ja
Inkoopdocument Productbeschrijvingen Activerend werk Stabiel arrangement Activerend werk, stabiel op trede 4	Activerend Werk Stabiel arrangement, trede 4	
De begeleider is meer op afstand.		Ja
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Groepsbegelei ng stabiel Groepsbegelei ng ontwikkeling	
De aanbieder houdt bij het samenstellen van de groep rekening met de uitgangspunten van groepsbegeleiding, specifiek het uitgangspunt 'zo passend mogelijk': De groeps grootte sluit aan bij de talenten, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de deelnemer.		Ja
Het uitgangspunt is dat een deelnemer zo lokaal mogelijk naar de groepsbegeleiding gaat. Hierbij geldt dat er voor een geschikte plek eerst wordt gekeken binnen de desbetreffende gemeente, dan aangrenzende gemeenten, dan de regio Centraal Gelderland en vervolgens daarbuiten.		Ja
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51	Groepsbegelei ng ontwikkeling Groepsbegelei ng stabiel	
Er wordt vanuit de volgende uitgangspunten gewerkt: <ul style="list-style-type: none"> - Zo passend mogelijk: de talenten, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de deelnemer staan centraal (niet de problematiek); - Zo inclusief mogelijk: elke groepsbegeleidingsplek voorziet in een inclusief aanbod (niet gericht op specifieke problematiek); - Zo lokaal mogelijk: groepsbegeleiding vindt plaats in de wijk waar de deelnemer woont. Als de benodigde groepsbegeleiding niet aanwezig is in de wijk, wordt naar het dichtstbijzijnde alternatief gekeken; - Gericht op zelfredzaamheid: er is zoveel mogelijk aandacht voor de zelfredzaamheid van de deelnemer. 		Ja
Groepsbegeleiding vindt overdag plaats, in groepsverband, op een locatie buiten de woonsituatie.		Ja
Voor beschikbaarheid van groepsbegeleiding tijdens vakantieperiodes en officiële feestdagen geldt het volgende: <ul style="list-style-type: none"> - Voor algemeen erkende feestdagen dient de aanbieder na overleg met de deelnemer tijdig aan de deelnemer kenbaar te maken of groepsbegeleiding niet doorgaat, of dat er alternatieve groepsbegeleiding beschikbaar is waarvan de deelnemer gebruik kan maken en; - Voor vakantieperiodes geldt dat uitgangspunt is dat de regulier gevolgde groepsbegeleiding beschikbaar moet zijn; indien dit in uitzonderingsgevallen niet mogelijk is, moet de deelnemer tijdig een aanvaardbaar alternatief worden geboden. 		Ja

2 Veiligheid

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

2.1 Veiligheid deelnemer	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 6 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	alle zorgvormen	
In het kader van de geboden hulp/ondersteuning wordt de veiligheid van de deelnemer gewaarborgd. Aanbieder dient risico's te signaleren ten aanzien van de fysieke en sociale veiligheid van de deelnemer.		Ja
2.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 8 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
Opdrachtnemer houdt zich bij de verlening van hulp/ondersteuning aan de toepassing (d.w.z. implementatie binnen de organisatie) van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer een meldcode moet hebben, deze geïmplementeerd moet zijn, dat volgens deze meldcode wordt gewerkt en dat het gebruik daarvan wordt bevorderd.		Ja
Deze meldcode dient te voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.		Ja
2.3 Intern meldingssysteem incidenten/bijna incidenten	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 11 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend Werk geboden wordt	
Er is een intern meldings-/registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd. Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals. (In afwijking van eis 11 van het Inkoopdocument Algemeen programma van eisen geldt voor aanbieders Activerend werk, alleen een registratie van incidenten die verband houden met uitvoering van Activerend werk (datum, wie, wat en bij wie gemeld en welke acties), de analyse (hoe heeft het kunnen gebeuren), verbeteracties en borging (hoe voorkomen dat het nogmaals gebeurd).		Ja
2.4 Calamiteiten	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 10 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen	

	activerend Werk geboden wordt	
Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit, ieder geweldsincident en ernstig incident met grote impact op de maatschappij, deelnemer, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen binnen twee werkdagen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar waar de calamiteit zich voordoet. (in afwijking van eis 10 van algemeen programma van eisen geldt voor aanbieders van Activerend werk dat in geval van een calamiteit, zoals nader omschreven in het protocol, dit binnen 2 werkdagen gemeld wordt bij lokale toegang. Gezamenlijk zal het vervolg bepaald worden en wie welke rol hierin pakt.)		Ja

3 Samenwerking en afstemming

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de deelnemer en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b)

3.1 Afstemming	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 4 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen	
De aangeboden hulp/ondersteuning dient te worden afgestemd op andere vormen van geboden hulp en ondersteuning.		Ja
De nodige afspraken (schriftelijk/digitaal) zijn gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht. Deze zijn bekend bij de deelnemer en zijn/haar sociale netwerk.		Ja
Met eventuele andere samenwerkingspartners vindt de noodzakelijke (schriftelijke/digitale) gegevensuitwisseling plaats in het kader van de onderlinge afstemming. Ook vindt met andere opdrachtnemers evaluatie en zo nodig bijstelling plaats.		Ja
De continuïteit van de geboden hulp/ondersteuning is gewaarborgd.		Ja
De opdrachtnemer heeft een actieve signalerende functie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de deelnemer. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en ondersteuning in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.		Ja
Eis 5 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk maakt actief onderdeel uit van de participatieketen in de regio, waarbij hij verbinding zoekt en samenwerkt met andere organisaties binnen deze participatieketen.		Ja
Eis 7 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen Eis 7 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk Groepsbegeleiding Stabiel Groepsbegeleiding Ontwikkeling	

Aanbieder draagt mede zorg voor een goede doorgaande zorglijn van 18- naar 18+. Verwijzer en aanbieder starten, samen met de deelnemer, op 16-jarige leeftijd met het maken van een toekomstplan. De regisseur vanuit het lokale (zorg)team wordt betrokken. Netwerkondersteuning maakt onderdeel uit van het toekomstplan.		Nvt
Eis 9 Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Activerend Werk	
Aanbieder Activerend werk is verantwoordelijk voor het aantoonbaar monitoren van de ontwikkeling van de deelnemer op de gestelde doelen opgesteld door lokale toegang samen met deelnemer.		Ja
Aanbieder Activerend werk informeert de lokale toegang op elk gewenst moment over het functioneren en de ontwikkeling van de deelnemer op de werkplek. <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal middels een voortgangsbericht na 3 maanden in geval van ontwikkelarrangement. - Na 6 maanden in geval van stabiel arrangement. 		Ja
Aanbieder Activerend werk stemt af met lokale toegang in geval van vragen of signalen of wanneer resultaat niet gehaald dreigt te worden.		Ja

3.2 Casusregie	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 5 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.		Ja
In eerste aanleg is de deelnemer zelf regisseur van zijn zorg, tenzij dit niet mogelijk is. In dat geval neemt de ondersteunende/behandelende organisatie of de toegang de regie over.		Ja
De regisseur dient toegang te krijgen tot de noodzakelijke gegevens om de casusregie uit te kunnen voeren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.		Ja

3.3 VIR	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 12 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend Werk geboden wordt	
Opdrachtnemer maakt, indien van toepassing, gebruik van de verwijzindex risicjongeren (VIR) en onderneemt de benodigde acties. Dit geldt voor jongeren tot 23 jaar. (Eis 12 van het algemeen programma van eisen is in zijn geheel niet van toepassing voor aanbieders die alleen Activerend werk bieden)		N.v.t.

4 Kwaliteit van personeel en organisatie

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.)

4.1 Kwaliteitssysteem	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 7 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
De opdrachtnemer werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek). Onder een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem wordt tenminste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluaties over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen.		Ja
In het kwaliteitshandboek zijn alle kwaliteitsdocumenten gebundeld en is de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Documenten waarin de kwaliteitsborging beschreven is, maken hier tevens deel van uit. Tevens bevat dit kwaliteitsbeleid werkinstructies en handelingsprotocollen die van toepassing zijn voor de uitvoering van de gecontracteerde opdrachten. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (eis 8), de klachtenregeling (eis 9) en het protocol calamiteiten toezicht (eis 10) zijn minimaal aanwezig en verwerkt in het kwaliteitssysteem en onderdeel van het kwaliteitshandboek.		Ja
Medewerkers zijn op de hoogte van deze werkinstructies en handelingsprotocollen en handelen daar naar.		Ja

4.2 Personeelsbeleid	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 13 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve als alleen activerend werkgeboden wordt	
De opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwaame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan opdrachtgever te kunnen aantonen.		Ja
Oprachtnemer heeft passend beleid waarin minimaal beschreven staat: <ul style="list-style-type: none"> - Hoe de opdrachtnemer omgaat met opleiding en scholing, met als doel het behouden en verder ontwikkelen van kennis en kunde van zichzelf en de in te zetten medewerkers. - Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is altijd onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde medewerkers. - Borging van een duurzame inzetbaarheid van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers. - Hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen binnen de branche. 		Ja

Eis 18 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
De opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aangeboden individuele ondersteuning door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd.		Ja
Eis 19 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Alle zorgvormen	
De opdrachtnemer draagt zorg voor passende vervanging bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of in het geval van vakantie) van de vaste medewerker.		Deels
Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de deelnemer, tenzij de deelnemer zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.		Ja
Inkoopdocument Productbeschrijving Activerend werk Oriëntatiefase Activerend werk	Activerend werk oriëntatiefase	
De persoonlijke begeleiding wordt gegeven door een professional op minimaal hbo-niveau.		Nvt
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52 Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51	Groepsbegeleiding ontwikkeling Groepsbegeleiding stabiel	
Groepsbegeleiding wordt ondersteund door een professional die aanwezig is op de groep.		Ja
Eventuele vrijwilligers zijn getraind in het omgaan met Deelnemers. De ondersteuning vindt altijd plaats onder verantwoordelijkheid van de professional.		Ja
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A52	Groepsbegeleiding ontwikkeling	
Minimaal 60% van de begeleiding wordt uitgevoerd door een professional op Hbo werk- en denkniveau SPH, VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.		Nvt
De Hbo professional begeleidt de resultaten (ontwikkeldoelen en methodisch trainen van vaardigheden). De overige begeleiding wordt door een Mbo 4 professional uitgevoerd die geschoold is in een vergelijkbare richting.		Nvt
Inkoopdocument Groepsbegeleiding Productbeschrijving 07A51	Groepsbegeleiding stabiel	
Opleidingsniveau - mbo 4 werk- en denkniveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting. Met minimaal 20% ondersteuning en consultatie van een hbo-professional, geschoold in een vergelijkbare richting.		Ja

4.3 Goed hulpverlenerschap, professionele standaard en kwaliteit	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 14 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
Binnen de in de opdracht en overige inkoopdocumenten gestelde kaders neemt opdrachtnemer ten opzichte van de deelnemer bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de ondersteuning van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem of haar geldende professionele standaard en conform alle gestelde eisen en voorwaarden. Tot goed hulpverlenerschap wordt in ieder geval ook gerekend het leveren van kwalitatief goede, verantwoorde en proportionele ondersteuning binnen de hiertoe geldende of nog te stellen termijnen.		Ja

4.4 Medewerkers: Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 15 Inkoopdocument Algemeen Programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
<p>Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met Deelnemers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde zorg door Inkoop SDCG, niet ouder dan 3 jaar. Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de deelnemer hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers.</p> <p>(Voor aanbieders Activerend werk wordt onder alle hulpverleners verstaan alle betrokken en verantwoordelijke traject- en werkbegeleiders. De eis VOG rechtspersoon voor bestuurders blijft onveranderd gelden.)</p>		Ja

4.5 Informatievoorziening en website	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 16 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen	
<p>De opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste op publiceert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan Deelnemers. - De klachtenregeling incl. het klachtenjaarverslag. - Wijze van omgaan met privacy (AVG). - Wachttijden. - Eventuele certificeringen. - Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is. <p>(In afwijking van eis 16 algemeen programma van eisen geldt voor Activerend werk dat het voldoende is dat organisatie beschikt over een website met minimaal informatie over de organisatie en contactgegevens van de aanbieder).</p>		Deels

5 Rechten van de deelnemer

Wettelijke kwaliteitseis: De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de deelnemer (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.).

5.1 Klachtenregeling	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 9 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Alle zorgvormen, behalve indien alleen activerend werk wordt geboden.	

De opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van Deelnemers en ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers tegen een deelnemer, conform vigerende wet- en regelgeving.		Ja
De deelnemer wordt geïnformeerd over de klachtenregeling.		Ja
De klachtenregeling is te vinden op de website van de betreffende opdrachtnemer.		Ja
De opdrachtnemer stelt jaarlijks een openbaar klachtenjaarslag/klachtenlijst op en publiceert dit op zijn website.		Nee
In het klachtenjaarslag/klachtenlijst is minimaal beschreven: <ul style="list-style-type: none"> - Hoeveel klachten zijn ingediend. - Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht). - De afhandelingstermijn (per klacht). - De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld (per klacht). - De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht). - Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht). 		Nee

5.2 Rechten van de deelnemer en gedragscode	Eisen zijn van toepassing op	Ja/Nee/Deels /N.v.t.
Eis 17 Inkoopdocument Algemeen programma van eisen	Van toepassing op alle zorgvormen, behalve enkel activerend werk	
De deelnemer voelt zich op zijn/haar gemak op de plaats waar de hulp/ondersteuning wordt geboden		Ja
De opdrachtnemer staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de deelnemer.		Ja
Er zijn met de deelnemer afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling die passen binnen het privacy-statuuat van de opdrachtnemer.		Ja
De deelnemer kan participeren in een Deelnemersraad of een vergelijkbaar platform.		Ja
Medewerkers houden zich aan de door de opdrachtnemer vastgestelde gedragscode die schriftelijk is vastgelegd, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende thema's: <ul style="list-style-type: none"> - Correcte deelnemerbejegening. - Servicegerichte en klantvriendelijke instelling. - Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid. - Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de deelnemer. - Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd. - Integriteit van de medewerkers (als voorbeeld beleid op het aannemen van cadeaus c.q. schenkingen, etc.). 		Ja
Inkoopdocument Activerend werk Zorgvorm specifieke eisen	Als alleen AW geboden wordt zonder andere zorgvormen	
Eis 17 van het algemeen programma van eisen is in zijn geheel niet van toepassing voor aanbieders Activerend werk. De aanbieder is wel verantwoordelijk voor en ziet toe op:		Nvt

<ul style="list-style-type: none">- Correcte bejegening van de deelnemer en betrokken professionals.- Servicegerichte en klantvriendelijke instelling.- Inlevingsvermogen en hulpvaardigheid.- Respecteren ziens-, geloofs- en zijnswijze van de deelnemer.- Privacy, geheim te houden al hetgeen is toevertrouwd.- Integriteit van de medewerkers.		
--	--	--

GGD Gelderland-Midden

is onderdeel van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



GGD Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 8446 000

E ggd@vggm.nl