

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport

Definitieve rapportage verkort kwaliteitsonderzoek
Naam: Professionals in NAH B.V.
Locatie: Team Ede en team Amersfoort
Adres: Woodbrookersweg 2
Postcode en woonplaats: 7244 RB Barchum

Zorgvorm:

- Begeleiding (Nijkerk)
- Wooncoaching (Scherpenzeel en Barneveld)

Datum inspectie: 5 april 2023
Datum rapport: 31 mei 2023

In opdracht van de gemeente Nijkerk, Scherpenzeel en Barneveld

Inhoudsopgave

Gegevensoverzicht	3
Inleiding	4
Historie	4
Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep	5
Conclusie en advies	6
Advies aan de gemeente	7
Bevindingen	8
1 Veiligheid	8
1.1 Protocollen en afspraken	8
2 Kwaliteit van personeel en organisatie	8
2.1 Kwaliteitsborging	8
2.2 Personeel	9
2.3 Deskundigheidsbevordering	9
3 Rechten van de cliënt	10
3.1 Melden incidenten en klachten	10
3.2 Melden calamiteiten en geweldsincidenten	10
Schriftelijke reactie aanbieder	11
Bijlage 1: Bronnen	13
Bijlage 2: Getoetste voorwaarden	14

Gegevensoverzicht

Basisgegevens

Naam	: Professionals in NAH B.V.
Adres	: Woodbrookersweg 2
Postcode en woonplaats	: 7244 RB Barchum
Telefoonnummer	: 0573-442646
Website aanbieder	: www.nah.nl
Rechtsvorm	: B.V.
HKZ/ISO gecertificeerd	: HKZ
KVK nummer	: 08149897

Gegevens toezicht

Naam GGD	: GGD Gelderland-Midden
Adres	: Postbus 5364
Postcode en woonplaats	: 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer	: 0800-8446000

Gegevens opdrachtgever

Naam	: Gemeente Nijkerk
Adres	: Kolkstraat 27
Postcode en woonplaats	: 3860 BA Nijkerk

Naam	: Gemeente Barneveld
Adres	: Postbus 63
Postcode en woonplaats	: 3770 AB Barneveld

Naam	: Gemeente Scherpenzeel
Adres	: Postbus 100
Postcode en woonplaats	: 3925 ZJ Scherpenzeel

Gegevens gemeente voor bezwaar tegen openbaarmaking

Naam	: Gemeente Nijkerk
Adres	: Kolkstraat 27
Postcode en woonplaats	: 3860 BA Nijkerk

Planning

Datum onderzoek	: 05-04-2023
Opstellen concept onderzoeksrapport	: 16-05-2023
Hoor/wederhoor	: 24-05-2023
Zienswijze ontvangen	: 31-05-2023
Vaststelling onderzoeksrapport	: 31-05-2023
Verzending onderzoeksrapport	: 31-05-2023

Inleiding

Het college van de gemeenten (hierna: 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 toezichthoudende ambtenaar aanwijzen. De colleges van B&W van de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel hebben het Team Toezicht van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen of hebben de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichthoudende 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 voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

De toetsing is gebaseerd op wettelijke regelingen waaronder de Wmo, aangevuld met de kwaliteitscriteria uit de gemeentelijke Wmo verordening, inkoopvoorwaarden, toekenningsbeschikkingen en/of uit overeenkomsten met zorgaanbieder.

Voor het toezicht bij Professionals in NAH is een gezamenlijk toetsingskader opgesteld bestaande uit de toetsingskaders van de gemeente Nijkerk, Scherpenzeel en Barneveld. De wettelijke kwaliteitseisen en specifieke contracteisen voor wooncoaching geldend voor de gemeente Barneveld en Scherpenzeel en begeleiding geldend voor de gemeente Nijkerk zijn hierin opgenomen. In de bijlage is aangekruist welke eisen voor welke gemeente van toepassing zijn.

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

Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij Professionals in NAH B.V. kan worden ingediend bij de gemeente Nijkerk.

Historie

Op 1 juni 2022 heeft door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden pro actief toezicht plaatsgevonden bij de aanbieder middels een Quicksan in opdracht van onder andere de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel op het product begeleiding.

Uit de Quicksan bleken verbeterpunten ten aanzien van de aanwezigheid van een agressie- en incidentenbeleid, aansluiting bij een beroepsvereniging/brancheorganisatie en VOG's van medewerkers. De Wmo toezichthouder adviseerde de opdrachtgevende gemeenten om een volledig onderzoek uit te laten voeren, waarvan dit rapport een weergave is.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de gemeenten Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel.

Het onderzoek had als doel na te gaan of de aanbieder voldoet aan de wettelijke (kwaliteits)eisen vanuit de Wmo en de aanvullende gemeentelijke (kwaliteits)eisen. Het onderzoek heeft zich enkel gericht op de onderdelen waaraan tijdens de Quickscan dd. 1 juni 2022 niet werd voldaan.

Het onderzoek vond plaats op 5 april 2023. Het betrof een aangekondigd onderzoek dat digitaal heeft plaatsgevonden. Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek (bijlage 1) en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met een accountmanager Wmo. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met twee medewerkers. De leidinggevende was bij de gesprekken met medewerkers niet aanwezig.

Personen stelden zich coöperatief op. Alle gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer.

Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep

Professionals in NAH B.V. (hierna: Professionals in NAH) verleent sinds 2005 begeleiding aan mensen met niet aangeboren hersenletsel en bijkomende (psychische) problematiek in de thuissituatie.

De ondersteuning wordt voornamelijk geboden vanuit de Wmo en een enkele cliënt ontvangt ondersteuning vanuit de Wlz. Er wordt momenteel aan 11 cliënten met een Wmo beschikking van de gemeente Nijkerk begeleiding regulier en/of specialistisch geboden. Daarnaast wordt begeleiding geboden aan zes cliënten met een Wmo beschikking voor wooncoaching extra van de gemeente Scherpenzeel en aan 12 cliënten met een Wmo beschikking voor wooncoaching en/of wooncoaching extra van de gemeente Barneveld.

De ondersteuning wordt geboden op basis van Zorg in Natura. In de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel ontvangen momenteel geen cliënten ondersteuning vanuit een PGB.

De aanbieder werkt met zelfsturende teams bestaande uit medewerkers die allen begeleiding bieden aan cliënten en daarnaast neventaken uitvoeren. Per team zijn één of twee medewerkers aangewezen als 'intakers'. Zij zijn verantwoordelijk voor het intakeproces van cliënten. De begeleiding in de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel wordt geboden door 13 medewerkers. Hiervan zijn vier medewerkers onderdeel van team Ede en negen medewerkers van team Amersfoort.

De aanbieder werkt niet met stagiaires of vrijwilligers.

De aanbieder is HKZ gecertificeerd.

Conclusie en advies

De kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 aangevuld met aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke verordening zijn door de toezichthouder beoordeeld.

De kwaliteitscriteria uit de Wmo 2015 betreffen:

- *De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a).*
- *De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.).*
- *De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b).*
- *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 voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de cliënt (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.).*

Uit het onderzoek blijkt dat bij Professionals in NAH B.V. grotendeels wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De aanbieder heeft een intern meldingssysteem voor (bijna)fouten, incidenten en calamiteiten in gebruik. De werkwijze voor het melden, registreren en analyseren van incidenten is inmiddels vastgelegd in beleid en daarmee voldoende geborgd.

Daarnaast beschikt de aanbieder over agressiebeleid. Alle medewerkers zijn geschoold in het omgaan met agressie.

Alle 13 medewerkers hebben een geldig VOG overlegd. Het merendeel van de medewerkers is in bezit van een diploma, conform gestelde eisen, op Hbo niveau. Er zijn drie medewerkers in bezit van een Hbo diploma dat niet gericht is op VVT, MWD, GGZ of vergelijkbare sociaal agogische richting en één medewerker heeft geen volledige opleiding afgerond, maar enkel twee cursussen op Hbo niveau. Hierdoor wordt niet volledig aan de gestelde kwalificatie eisen voldaan.

De aanbieder biedt een ruim en passend aanbod aan bijscholing aan haar medewerkers. Iedere medewerker dient bijvoorbeeld bij indiensttreding een basiscursus NAH te volgen. Ook worden er diverse bijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers waar o.a. gesproken wordt over de voortgang van de organisatie en aandacht is voor deskundigheidsbevordering.

Dit biedt medewerkers voldoende gelegenheid om zich verder te ontwikkelen binnen de organisatie.

De aanbieder is aangesloten bij een branchevereniging.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Kwalificaties van medewerkers.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de VGGM geeft het advies aan de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel wel 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.

Bevindingen

1 Veiligheid

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

1.1 Protocollen en afspraken

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt wel voldaan. De aanbieder maakt gebruik van de agressiepiramide en medewerkers zijn geschoold in het omgaan met agressie.

Beschrijving:

Alle medewerkers zijn geschoold in het omgaan met agressief gedrag. De aanbieder beschikt over een agressieprotocol en maakt gebruik van de 'agressiepiramide'. Medewerkers kunnen dit model als hulpmiddel gebruiken in het duiden en handelen bij agressief gedrag.

2 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.)

2.1 Kwaliteitsborging

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt wel voldaan. De aanbieder is aangesloten bij een branchevereniging. De continuïteit van de ondersteuning wordt in voldoende mate geborgd, o.a. doordat vervanging bij uitval of vakantie is geregeld.

Beschrijving:

De continuïteit van de ondersteuning wordt in voldoende mate geborgd. Er zijn intern afspraken gemaakt over de werkwijze bij uitval of vakantie van medewerkers. In geval van uitval of vakantie worden hier in het team en met betreffende cliënt afspraken over gemaakt. De aanbieder biedt daarnaast een ruim aanbod voor deskundigheidsbevordering en informeert medewerkers actief over de stand van zaken binnen de organisatie. Zie hiervoor ook constatering 2.3.

De aanbieder is aangesloten bij branchevereniging VGN.

2.2 Personeel

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan. Alle (13) medewerkers beschikken over een VOG. Het merendeel van de 13 medewerkers is in bezit van een Hbo diploma conform gestelde eisen. Eén medewerker heeft enkel twee cursussen op Hbo niveau afgerond en drie medewerkers zijn in bezit van een diploma dat niet gericht is op VVT, MWD, GGZ of vergelijkbare sociaal agogische richting. Hierdoor wordt niet volledig aan de gestelde kwalificatie eisen voldaan.

Beschrijving:

De begeleiding in de gemeente Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel wordt geboden door 13 medewerkers. Hiervan zijn vier medewerkers werkzaam in team Ede en negen in team Amersfoort. De aanbieder legt uit dat altijd wordt gekeken welke medewerker het meest passend is bij de cliënt i.c.m. de reisafstand.

De toezichthouder heeft van deze 13 medewerkers diploma's en VOG's ingezien. Allen beschikken over een VOG conform gestelde eisen. De aanbieder geeft aan enkel Hbo geschoold personeel in dienst te hebben. Het merendeel van de medewerkers is in bezit van een Hbo diploma conform gestelde eisen. Eén medewerker heeft echter geen volledige opleiding afgerond, maar enkel twee cursussen op Hbo niveau. Er zijn drie medewerkers in bezit van een Hbo diploma dat niet gericht is op VVT, MWD, GGZ of vergelijkbare sociaal agogische richting. Het gaat om de volgende diploma's:

- Hbo leraar voortgezet onderwijs 2^e graads omgangskunde;
- WO ongedeeld culturele antropologie en sociologie der niet westerse samenlevingen.
- Hbo volledig bevoegd onderwijzer

Hiermee wordt niet volledig aan de gestelde kwalificatie eisen voldaan.

De aanbieder werkt niet met stagiaires of vrijwilligers.

2.3 Deskundigheidsbevordering

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt deels voldaan. De aanbieder biedt een ruim scholingsaanbod aan haar medewerkers gecombineerd met verschillende bijeenkomsten. Van de 12 medewerkers zijn er drie niet conform eisen opgeleid voor het begeleiden van de doelgroep.

Beschrijving:

Er wordt op diverse manieren aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering binnen de organisatie. Iedere nieuwe medewerker dient de basis cursus NAH te volgen en kan jaarlijks vijf procent van zijn/haar dienstverband besteden aan deskundigheidsbevordering. De aanbieder stelt hiervoor een ruim scholingsaanbod van +/- 50 (zowel fysieke als digitale) cursussen beschikbaar voor medewerkers. Daarnaast vindt iedere zes tot acht weken casuïstiekbespreking en/of intervisie plaats.

Er worden tevens verschillende dagen georganiseerd waarin deskundigheidsbevordering en ontwikkelingen binnen de organisatie centraal staan. Ieder half jaar vindt een 'tweedaagse' plaats per team (of enkele samengevoegde teams), waarin de visie en voortgang van de organisatie wordt besproken i.c.m. een workshop/spreker. Ook wordt jaarlijks een voorjaars- en een najaarscongres georganiseerd voor alle medewerkers. Hier komen sprekers en wordt informatie over de stand van zaken binnen de organisatie gedeeld (waar gaat het goed, waar liggen aandachtspunten) en wordt bijvoorbeeld beleid weer onder de aandacht gebracht.

Daarnaast wordt jaarlijks een 'driedaagse' georganiseerd voor alle medewerkers. Ook hier komen sprekers en worden o.a. vragen aan medewerkers gesteld om mee te denken over ontwikkelingen binnen de organisatie.

In de personeelsdossiers van medewerkers zijn diverse certificaten van trainingen opgenomen, waardoor zichtbaar is dat zij gebruik maken van het scholingsaanbod van de aanbieder. Hieruit blijkt dat medewerkers voldoende kennis kunnen opdoen om de doelgroep goed te kunnen begeleiden. Echter beschikt niet iedere medewerker over een diploma conform gestelde eisen, waardoor niet volledig aan de gestelde kwalificatie eisen wordt voldaan. Van de 13 medewerkers zijn vier medewerkers niet conform de gestelde eisen opgeleid voor het begeleiden van de doelgroep. Zie voor een verdere toelichting ook constatering 2.2.

3 Rechten van de cliënt

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

3.1 Melden incidenten en klachten

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt wel voldaan. De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem voor incidenten en fouten. Medewerkers zijn hiermee bekend en incidenten worden periodiek geëvalueerd.

Beschrijving:

De aanbieder beschikt over een intern meldingssysteem. Incidenten worden gemeld via een incidentenformulier. De aanbieder heeft een meldingsformulier voor fouten/incidenten en een formulier voor het melden van (signalen van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Naar aanleiding van de Quicksan dd. 1 juni 2023 heeft de aanbieder haar beleid aangepast. In beleid staat nu de werkwijze met betrekking tot het melden, registreren en analyseren van incidenten beschreven, waardoor deze procedure voldoende geborgd is. Ieder incident wordt geanalyseerd om hier lering uit te trekken en jaarlijks wordt een interne analyse van alle meldingen en verbeteracties geschreven en gedeeld binnen de organisatie.

De aanbieder noemt daarnaast preventief te werken aan het voorkomen van incidenten door met iedere cliënt een risico inventarisatie af te nemen. Hierdoor is helder op welke gebieden risico's aanwezig zijn en kan hier actief op gesignaleerd en gehandeld worden. De aanbieder geeft aan dat Incidenten vrijwel niet plaats vinden.

Nazorg is geregeld en vindt plaats na ieder incident.

De twee gesproken medewerkers zijn bekend met de werkwijze omtrent incidenten.

3.2 Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Deelconclusie: Aan de gestelde eis wordt wel voldaan. De aanbieder heeft een intern meldingssysteem voor calamiteiten en geweldsincidenten. De meldplicht in geval van een calamiteit is in beleid opgenomen.

Beschrijving:

De aanbieder is bekend met de meldplicht in geval van een calamiteit bij de Wmo toezichthouder en heeft dit in beleid opgenomen. Er is een operationeel meldingssysteem voor calamiteiten en geweldsincidenten, zie hiervoor ook constatering 3.1.

Er zijn tot op heden geen calamiteiten voorgekomen, waardoor de eisen met betrekking tot een intern onderzoek niet zijn beoordeeld.

Schriftelijke reactie aanbieder

In juni 2022 is er een Quicksan uitgevoerd bij Professionals in NAH door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden in opdracht van de regio Centraal Gelderland en de gemeenten Ede, Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel. Uit de Quicksan bleken verbeterpunten ten aanzien van de aanwezigheid van een agressie- en incidentenbeleid, aansluiting bij een beroepsvereniging/brancheorganisatie en VOG's van medewerkers. Wij hebben onze zienswijze op het uitgevoerde onderzoek en de resultaten schriftelijk kenbaar gemaakt.

Professionals in NAH heeft adequaat op deze verbeterpunten geacteerd door aan te geven dat er een aansluiting is bij een beroepsvereniging/brancheorganisatie; de VGN en de protocollen t.a.v. agressie- en incidentenbeleid aangetoond, aangescherpt en opnieuw besproken met de medewerkers. Ontbrekende VOG's zijn alsnog aangetoond. In gesprekken met de regio Centraal Gelderland en de gemeente Ede waren deze acties voldoende om aan te tonen dat Professionals in NAH aan de gestelde eisen en normen voldoet.

De gemeenten Nijkerk, Barneveld en Scherpenzeel hebben er niet voor gekozen met ons in gesprek te gaan maar ervoor gekozen een opvolgend onderzoek door de Toezichthouder te laten uitvoeren. Deze heeft opnieuw een aantal documenten opgevraagd en meerdere collega's gesproken. Wat ons betreft is dit onderzoek opnieuw uitgebreid uitgevoerd als opvolging van de eerder uitgebreidere Quicksan. Er is naast op de verbeterpunten en inzage in de aanwezigheid van VOG's, opnieuw naar betreffende diploma's van collega's gevraagd. De Toezichthouder stelt dat drie medewerkers in bezit van een Hbo diploma dat niet gericht is op VVT, MWD, GGZ of vergelijkbare sociaal agogische richting en dat één medewerker geen volledige opleiding heeft afgerond, maar enkel twee cursussen op Hbo niveau. Hierdoor zou niet volledig aan de gestelde kwalificatie eisen worden voldaan.

We hebben op de definitie van een diploma op 'vergelijkbare sociaal agogische richting' een andere zienswijze. De betreffende collega's die wat betreft kwalificaties niet zouden voldoen zijn HBO geschoold in het didactische veld en WO geschoold in het antropologisch en sociologisch veld. Landelijks is er geen specifieke gerichte opleiding op gebied van NAH. Mede daarom heeft Professionals in NAH zijn eigen scholingstak en volgt iedere collega (in bezit zijnde van HBO/WO diploma) minimaal de NAH basiscursus bij indiensttreding en jaarlijks investeert ieder 5% van zijn werktijd in scholing op NAH-gebied. Dit behelst 10% van de omzet, een grote investering voor een organisatie in de zorg.

Als landelijk opererende organisatie merken wij dat er door gemeenten verschillende eisen worden gesteld wat betreft scholingseisen en welke opleidingen hierbij 'zorgrelevant' worden aangemerkt voor begeleiding voor de doelgroep NAH. Daarnaast wordt Professionals in NAH jaarlijks vaker bij wijze van steekproef door verschillende Toezichthouders per regio onderzocht en merken wij dat ook zij geen eenduidige maatstaf hanteren in hun beoordeling. Dat maakt het onmogelijk om een eenduidig organisatiebeleid te hanteren welke aan de verschillende eisen per regio voldoet.

Landelijk is er gesproken over het beter en eenduidig organiseren van Toezicht op zorgorganisaties en de oproep hierin meer samen te werken. Wij onderstrepen het belang van deze ontwikkeling en roepen gemeenten en organisaties belast met Toezichttaken ook op hierin meer eenduidig met elkaar op te trekken.

Gezien de landelijke arbeidsmarktkrapte in de zorg en de toenemende vraag naar onze begeleiding voor de NAH doelgroep, roepen wij opdrachtgevers op breder te kijken naar de zorgvuldigheid waarmee wij

medewerkers selecteren op hun ervaring, achtergrond en opleiding en verder opleiden en hen daarmee verder bekwamen in het kwalitatief begeleiden van mensen met NAH.

Bijlage 1: Bronnen

1. Gesprekken met:

- Eén accountmanager Wmo
- Twee medewerkers

2. Doelmatigheid voorziening

- Risico inventarisatie op individueel cliëntniveau, februari 2017

3. Veiligheid:

- Incidentenbeleid, augustus 2022
- Formulier vastleggen FOBO, maart 2011
- Registratie fouten, ongelukken en bijna ongelukken (FOBO), maart 2011
- Toelichting bij meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, november 2022
- Registratieformulier bij meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, juli 2018
- Analyse en continue verbeteren, februari 2017
- Veiligheid medewerkers, maart 2017
- Piramide van agressie

4. Kwaliteit van personeel en organisatie

- Gedragscode, januari 2023
- Privacyreglement, februari 2023
- Functiebeschrijving begeleider, februari 2017
- Functiebeschrijving medewerker administratie, februari 2017
- 13 VOG's van medewerkers
- 12 diploma's en één certificaat van medewerkers
- Uitleg cursus 'omgaan met prikkelbaar, impulsief en agressief gedrag na NAH'
- Meldingen en meldcode 2022
- Meldingen meldcode afgelopen jaren t/m 2022

5. Overig:

- Website van de aanbieder

Bijlage 2: Getoetste voorwaarden

Voor het toezicht bij Professionals in NAH is een gezamenlijk toetsingskader opgesteld; bestaande uit de toetsingskaders van de gemeente Nijkerk, Scherpenzeel en Barneveld, met daarin de wettelijke kwaliteitseisen en specifieke contracteisen voor wooncoaching geldend voor de gemeente Barneveld en Scherpenzeel en begeleiding geldend voor de gemeente Nijkerk.

Het onderzoek heeft zich enkel gericht op de kwaliteitseisen en specifieke contracteisen waaraan tijdens de Quickscan dd. 1 juni 2022 niet werd voldaan.

In onderstaand overzicht is, door middel van kruisjes, zichtbaar welke eisen voor welke gemeente van toepassing zijn.

1.1. Veiligheid

1.1. Protocollen en afspraken	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
De aanbieder kent een agressieprotocol	X		Ja

2.1 Kwaliteit van personeel en organisatie

2.1. Kwaliteitsborging	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
De organisatie is aangesloten bij een beroepsvereniging/ branchevereniging	X		Ja
De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.	X	X	Ja

2.2. Personeel	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
De medewerkers zijn op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt.	X		Ja
De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.	X	X	Ja
De aangewezen beroepskracht is vakbekwaam	X		Deels
Uitvoering kan plaatsvinden door een professional van minimaal MBO- niveau 4 MWD, GGZ, VVT of een vergelijkbare richting. Het wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een professional met een afgeronde opleiding van minimaal hbo-niveau (reguliere begeleiding).	X		Deels
Professionele medewerkers hebben een sociaal-agogische diploma op ten minste MBO-4 niveau (wooncoaching).		X	Deels

Begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal hbo-niveau VVT, MWD, GGZ of een vergelijkbare richting (specialistische begeleiding).	X		Deels
De coachende ondersteuning wordt geleverd door medewerkers op HBO niveau (wooncoaching extra).		X	Deels
De aanbieder heeft beleid t.a.v. verantwoorde inzet van vrijwilligers.	X		N.v.t.
Niet professionele inzet is deskundig en competent en vindt plaats onder supervisie van een professionele medewerker.		X	N.v.t.
Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd, die minimaal getoetst is op: <ul style="list-style-type: none"> • Het verlenen van diensten (nr. 41); • Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43); • Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85). 	X	X	Ja
De verklaring omtrent gedrag (VOG) mag bij indiensttreding van de werknemer niet ouder zijn dan drie maanden. Na de éérste aanvraag geldt een maximale geldigheidsduur van drie jaar. Een VOG kan dus nooit ouder zijn dan drie jaar.		X	Ja
De medewerkers handelen in overeenstemming met de professionele standaard.		X	Ja
De professionele inzet is groter dan de niet professionele inzet.		X	Ja
Er is een goede verhouding tussen aantal medewerkers en aantal cliënten.		X	Ja

2.3. Deskundigheidsbevordering	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
De beroepskrachten zijn opgeleid tot en deskundig voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep.	X		Deels
De aanbieder biedt de beroepskrachten passende bijscholing.	X	X	Ja

3.1 Rechten van de cliënt

3.1. Melden incidenten en klachten	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
Er is een intern meldingssysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is.	X	X	Ja
Melden, registreren, analyse verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team is geregeld.	X	X	Ja
Incidenten worden intern besproken en er worden verbetervoorstellen geformuleerd.		X	Ja
Een speciale commissie behandelt incidentmeldingen en brengt verbetervoorstellen uit.	X		Ja
Er is sprake van een lerende organisatie.	X	X	Ja
Nazorg bij incidenten is geregeld.	X	X	Ja

3.1 Melden calamiteiten en geweldsincidenten	Nijkerk	Barneveld en Scherpenzeel	Beoordeling: ja, nee, N.B., n.v.t.
De aanbieder doet binnen 3 werkdagen na de calamiteit/geweldsincident melding bij de toezichthoudend ambtenaar Wmo.	X		Ja
Er is een operationeel intern meldingssysteem voor calamiteiten en geweldsincidenten. Iedere calamiteit en geweldsincident wordt direct na constatering gemeld bij de Wmo toezichthouder.		X	Ja
Bij intern onderzoek: Het rapport voldoet aan de 'Richtlijn calamiteitenrapportage IGJ' Vanaf 1/1/2021: De 'Richtlijn rapportage over een calamiteit/geweld bij de verstrekking van een voorziening of andere gebeurtenis'.	X		N.B.
Minimaal 1 persoon van de onderzoekscommissie is onafhankelijk.	X		N.B.
Indien mogelijk wordt het sociaal netwerk betrokken bij het onderzoek.	X		N.B.

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

I www.ggdgm.nl



Gelderland-Midden