

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport

Definitieve rapportage kwaliteitsonderzoek
Naam: IQ Coaches Nederland
Locatie: /
Adres: Slotemeerlaan 69
Postcode en woonplaats: 1064 HA Amsterdam

Product: Begeleiding regulier en specialistisch

Datum inspectie: 5 oktober 2023
Datum rapport: 8 november 2023

In opdracht van de gemeente Nijkerk

Inhoudsopgave

Gegevensoverzicht	3
Inleiding	4
Historie	4
Onderzoek: aanleiding en belang	5
Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep	5
Conclusie en advies	7
Advies aan de gemeente	9
Bevindingen	10
1 Doelmatigheid voorziening	10
2 Veiligheid	12
3 Samenwerking en afstemming	15
4 Kwaliteit van personeel en organisatie	16
5 Rechten van de cliënt	20
Zienswijze aanbieder	24
Bijlage 1: bronnen	25

Gegevensoverzicht

Basisgegevens

Naam	: IQ Coaches Nederland
Adres	: Slotermeerlaan 69
Postcode en woonplaats	: 1064 HA Amsterdam
Telefoonnummer	: 020-7740711
Website aanbieder	: www.iqcoaches.nl
Rechtsvorm	: BV
HKZ/ISO gecertificeerd	: ISO
KVK nummer	: 34358102

Gegevens toezicht

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

Gegevens opdrachtgever

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

Planning

Datum onderzoek	: 5 oktober 2023
Opstellen concept onderzoeksrapport	: 19 oktober 2023
Hoor/wederhoor	: 27 oktober 2023
Zienswijze ontvangen	: /
Vaststelling onderzoeksrapport	: 8 november 2023
Verzending onderzoeksrapport	: 8 november 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 toezichhoudend ambtenaar aanwijzen. Het college van B&W van de gemeente Nijkerk heeft het Team Toezicht van GGD Gelderland-Midden als toezichhoudend ambtenaar aangewezen.

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.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de gemeente Nijkerk. 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.

De rapporten van Wmo kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van de GGD Gelderland-Midden worden gepubliceerd op de website www.ggdgm.nl. Bezwaar op de openbaarmaking van het rapport van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd bij IQ Coaches Nederland (hierna: IQ Coaches) kan worden ingediend bij de gemeente Nijkerk.

Historie

Op 17 mei 2023 heeft door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden proactief toezicht plaatsgevonden bij IQ Coaches middels een Quickscan in opdracht van de gemeente Nijkerk. De Quickscan is een verkorte variant van een kwaliteitsonderzoek, waarin geselecteerde basiseisen worden getoetst. Hierin werd vastgesteld dat door de aanbieder niet voldaan werd aan de eisen ten aanzien van ondersteuningsplannen en kwalificaties van medewerkers.

De gemeente Nijkerk heeft op basis van deze uitkomsten aan de Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden gevraagd een volledig kwaliteitsonderzoek uit te voeren, waarvan dit rapport een weergave is.

Eerder hebben in 2020 en 2021 Quickscans door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden bij de aanbieder plaatsgevonden in opdracht van andere gemeenten.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op verzoek van de gemeente Nijkerk. Aanleiding voor dit onderzoek waren de uitkomsten van de Quickscan die op 17 mei 2023 is uitgevoerd door de Wmo toezichthouder. 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 inspectiebezoek vond plaats op 5 oktober 2023. Het betrof een aangekondigd bezoek. Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek (bijlage 1) en interviews. Er hebben gesprekken plaats gevonden met een formule manager, franchisemanager, coördinator Midden-Nederland (en tevens coach) en één coach.

Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met drie cliënten en drie Wmo consultants van de gemeente Nijkerk.

Alle personen die zijn gesproken ten behoeve van het onderzoek stelden zich coöperatief op. De gesprekken verliepen in een open en professionele sfeer.

Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep

IQ Coaches is een franchiseorganisatie waar inmiddels 85 coaches door het hele land zich bij hebben aangesloten als franchisenemer. Om franchisenemer te worden moet eerst een traject doorlopen worden bestaande uit verschillende stappen. Hoe deze constructie is opgezet en wat de aanbieder van haar franchisenemers verwacht is onder meer vastgelegd in een handboek en in de franchiseovereenkomst.

Alle coaches werken vanuit de PILLAR methodiek. Deze methodiek is ontwikkeld door de aanbieder en dient als basis voor de geleverde ondersteuning. Het succesvol doorlopen van de PILLAR opleiding is een vereist onderdeel van het traject om franchisenemer te worden.

De aanbieder levert ambulante begeleiding, re-integratie en jobcoaching aan cliënten met een autisme spectrum stoornis, ADHD, niet aangeboden hersenletsel en/of aanverwante problematiek. Hierover schrijft de aanbieder het volgende op haar website:

“Onze coaches staan van mens tot mens naast de cliënt en werken op basis van gelijkwaardigheid samen met erkenning van ieders eigen rol in deze samenwerking. De behoeften en tempo van de cliënt zijn leidend in de aanpak. Daarom vinden wij een goede “klik” tussen cliënt en coach heel belangrijk, mensen die open zijn naar elkaar en zich veilig voelen bij elkaar om samen doelen te kunnen behalen”.

Momenteel ontvangen 12 cliënten reguliere begeleiding en twee cliënten specialistische begeleiding met een Wmo beschikking van de gemeente Nijkerk. De ondersteuning wordt geleverd door de coaches die zijn aangesloten als franchisenemer bij IQ Coaches, waarbij de beschikking op naam van IQ Coaches staat als franchisegever.

In de gemeente Nijkerk wordt de ondersteuning momenteel door zeven coaches geleverd.

Het proces rondom werving en selectie is momenteel in ontwikkeling. Coaches die zich nu aanmelden of al zijn aangesloten bij de aanbieder en niet in bezit zijn van een zorg gerelateerd diploma of Mbo 4 geschoold zijn worden verzocht een EVC traject te doorlopen. Ook moet de post Hbo PILLAR opleiding sinds kort eerst succesvol zijn doorlopen voordat de

coach cliënten mag ondersteunen. Voorheen boden coaches tijdens deze opleiding al ondersteuning.

Gedurende het franchisetraject worden diploma's en VOG's van de coaches eenmalig ingezien. De aanbieder heeft tijdens het inspectiebezoek geen diploma's van coaches kunnen aantonen, waardoor onduidelijk is of en welke coaches over een diploma conform gestelde eisen beschikken. De zeven coaches werkzaam in de gemeente Nijkerk hebben wel allen een VOG overlegd.

De Wmo ondersteuning vindt plaats op basis van Zorg in Natura en PGB financiering. Ook wordt ondersteuning vanuit de jeugdwet en UWV geleverd en is de aanbieder voornemens vanuit de Wlz ondersteuning te gaan bieden.

De aanbieder is ISO 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 IQ Coaches Nederland deels wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

Alle coaches zijn franchisenemer van de aanbieder en hebben hiervoor een traject doorlopen bestaande uit verschillende stappen. Hoe deze constructie is opgezet en wat de aanbieder van haar franchisenemers verwacht is onder meer vastgelegd in een handboek en de franchiseovereenkomst.

Alle coaches werken vanuit de PILLAR methodiek. Deze methodiek is ontwikkeld door de aanbieder en dient als basis voor de geleverde ondersteuning. Het succesvol doorlopen van de PILLAR opleiding is een vereist onderdeel van het traject om franchisenemer te worden.

Het proces rondom werving en selectie is momenteel in ontwikkeling, waardoor sinds kort strengere kwalificatie eisen worden gesteld aan de coaches, waardoor o.a. coaches die geen (zorg gerelateerd) diploma in bezit hebben of enkel een Mbo niveau 4 diploma hebben behaald worden verzocht een EVC traject te volgen.

Gedurende het franchisetraject worden diploma's en VOG van de coaches eenmalig ingezien. Ten tijde van het kwaliteitsonderzoek ontbraken eenduidige afspraken over het inzien en opslaan van diploma's en VOG's. De aanbieder kon geen diploma's van coaches aantonen, waardoor onduidelijk is of en welke coaches over een diploma conform gestelde eisen beschikken. De zeven coaches werkzaam in de gemeente Nijkerk hebben allen wel een VOG overlegd.

De aanbieder biedt verschillende vormen van deskundigheidsbevordering aan haar coaches. Dit wordt uitgebreid vormgegeven en coaches zijn verplicht hieraan deel te nemen. Ook vindt jaarlijks een interne audit plaats bij de coaches om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te borgen. Over aandachtspunten voortkomend uit de audit worden afspraken met de coach gemaakt. Door uitval van een medewerker heeft het geven van opvolging na interne audits achterstand opgelopen. De aanbieder is momenteel bezig dit te herstellen.

De aanbieder beschikt over actuele werkinstructies en handelingsprotocollen. Momenteel is de aanbieder bezig met een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem om o.a. de vindbaarheid

van documenten te vergroten. Dit systeem zit nog in de testfase en de aanbieder is voornemens deze vanaf december 2023 te gebruiken.

Documenten worden structureel herzien en zijn niet ouder dan drie jaar. In zowel de *'procedure klachtenregistratie'* als het *'protocol fysieke en sociale veiligheid'* staat beschreven hoe de aanbieder met incidenten omgaat. Dit beleid sluit niet op elkaar aan en het is onduidelijk wat de aanbieder onder een incident verstaat, hoe opvolging wordt vormgegeven en hoe lering uit incidenten wordt getrokken. Hiermee is het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen naar de melder onvoldoende geborgd.

In het calamiteitenbeleid is de meldplicht bij de Wmo toezichthouder opgenomen, maar deze richt zich enkel op de GGD Utrecht. In het document wordt verwezen naar verschillende beslisschema's, waar de IGJ staat genoemd. Het is hierdoor onduidelijk wanneer wat waar moet worden gemeld. Ook ontbreekt een regionale aanvulling voor de procedure in de gemeente Nijkerk.

Doordat geen sprake is van een eenduidige werkwijze voor het melden, registreren en afhandelen van incidenten en calamiteiten is het intern en extern melden van calamiteiten in onvoldoende mate geborgd.

De ondersteuning aan cliënten in de gemeente Nijkerk wordt ten tijde van het onderzoek uitgevoerd door zeven coaches. Alle gesproken cliënten uiten zich grotendeels tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. De coaches zijn goed bereikbaar en de cliënten geven aan dat de ondersteuning heeft bijgedragen aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Gesproken Wmo consulenten uiten zich hierover wisselend en laten blijken dat de deskundigheid en het werken aan meer zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie verschilt per coach. Daarnaast noemt één cliënt graag ondersteuning te hebben bij het vinden en behouden van werk en geeft aan dat dit nu geen onderdeel van de ondersteuning is. Hierdoor sluit de ondersteuning niet volledig aan op de behoefte van deze cliënt.

De ondersteuning vindt plaats op basis van doelen uit het ondersteuningsplan van de gemeente Nijkerk. De coaches stellen zelf geen zorgplan op met de cliënt, waarmee niet aan de gestelde eisen wordt voldaan. De aanbieder geeft aan dat de gestelde eisen met betrekking tot het opstellen van een zorgplan geen onderdeel zijn van de door hen ondertekende deeloverkomst en zij hierover niet geïnformeerd zijn door de gemeente Nijkerk.

Evaluaties vinden periodiek plaats met de cliënten, waarna uitgebreide verslaglegging wordt geschreven. Voor het aflopen van een indicatie vindt altijd een evaluatie plaats en verslaglegging na deze evaluatie wordt altijd gedeeld met de Wmo consulent. Omdat de aanbieder zelf geen zorgplannen opstelt, kan hier geen evaluatie op plaatsvinden waardoor niet aan de gestelde eisen wordt voldaan.

Er vindt regelmatig contact plaats met het sociale netwerk en ketenpartners. De cliënten geven aan hier mondeling toestemming voor te geven en vaak aanwezig te zijn bij afstemmomenten. Afspraken over afstemming zijn niet vastgelegd.

De toezichthouder concludeert tekortkomingen ten aanzien van:

- Het opstellen van zorgplannen;
- Evaluatieverslagen en risico inventarisaties worden niet geschreven a.d.h.v. een zorgplan dat is opgesteld door de coach;
- Aansluiten van de ondersteuning op de behoefte van de cliënt;
- Het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt;
- Het werken richting uitstroom van de ondersteuning, en daarbij voldoende aandacht hebben voor de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt;
- Coaches hebben geen agressietraining gevolgd;
- Het, waar nodig, tussentijds afstemming zoeken met de Wmo consulent;
- Afspraken over alcohol en verdovende middelen zijn niet opgesteld;
- Het vastleggen van afspraken over afstemming met derden;
- De continuïteit van de geboden voorziening;
- Kwalificaties van coaches;
- Cliënten kunnen niet participeren in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform;
- Het borgen van het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten en calamiteiten;
- Het bieden van nazorg na een incident;
- Het melden van calamiteiten bij de Wmo toezichthouder.

Advies aan de gemeente

De Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden geeft het advies aan de gemeente Nijkerk om te handhaven op de aandachtspunten voortkomend uit het onderzoek (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 Doelmatigheid voorziening

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

1.1 Ondersteunings- / begeleidingsplan	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹
Alle cliënten hebben een actueel zorgplan.	Nee
Dit plan is gebaseerd op de doelen die door de consulent van de gemeente zijn opgesteld in het ondersteuningsplan.	Nee
De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren en is betrokken geweest bij het opstellen van het zorgplan.	Nee
Het plan omvat een omschrijving van de vraag van de cliënt.	Nee
Uit het plan blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt	Nee
Het zorgplan bevat een analyse van de problematiek en omschrijft de kansen/mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht/sociale netwerk).	Nee
Het zorgplan bevat concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) (SMART of PDCA-cyclus)	Nee
Het zorgplan geeft aan welke voorziening wordt geboden.	Nee
Het sociale netwerk van de cliënt wordt actief betrokken bij bijvoorbeeld het opstellen van het zorgplan, indien gewenst door de cliënt.	Nee
De ondersteuning sluit(en) aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Deels
Het zorgplan heeft de instemming van de cliënt en is ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger.	Nee
De afspraken uit het zorgplan worden uitgevoerd/nagekomen	Nee
Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht in het zorgplan en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Nee
De afstemming tussen de voorzieningen op alle leefgebieden is zichtbaar in het zorgplan.	Nee
In het zorgplan staat de naam van de eerstverantwoordelijke medewerker vermeld.	Nee
De eerstverantwoordelijke of diens vervanger is goed bereikbaar.	Ja
Het zorgplan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd	Nee
Van deze evaluatie wordt verslag opgemaakt.	Nee
De cliënt heeft het evaluatieverslag ondertekend.	Nee

¹ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het plan genoteerd.	Nee
Het evaluatieverslag wordt aan de gemeente verstuurd.	Nee
Signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten worden vastgelegd in een signaleringsplan	Deels

Constatering

Er worden geen zorgplannen opgesteld met cliënten die een beschikking hebben van de gemeente Nijkerk. De coaches maken gebruik van het ondersteuningsplan dat door de Wmo consulent van de gemeente wordt opgesteld. Hiermee wordt echter niet voldaan aan de gestelde eisen.

De aanbieder geeft aan door de gemeente Nijkerk niet geïnformeerd te zijn over gestelde eisen met betrekking tot het opstellen van een zorgplan en noemt dat deze geen onderdeel zijn van de door hen ondertekende deelovereenkomst. Ook benoemt de aanbieder dat Wmo consulenten niet eenduidig handelen in het verstrekken van het ondersteuningsplan.

Er vindt ten minste jaarlijks evaluatie plaats. Evaluaties vinden plaats op basis van de doelen uit het ondersteuningsplan van de gemeente. Na iedere evaluatie wordt een evaluatieverslag geschreven. Hiervoor kunnen coaches gebruik maken van het format van de aanbieder. Omdat de coaches zelf geen zorgplan met de cliënt opstellen, kan hier geen evaluatie op plaatsvinden waardoor niet aan de gestelde eisen wordt voldaan.

De toezichthouder heeft twee tussentijdse evaluatieverslagen ingezien, waarin helder staat beschreven waar de afgelopen periode aan is gewerkt, wat de huidige stand van zaken is en hoe en aan welke doelen de komende periode gewerkt gaat worden. Deze worden door de cliënt ondertekend en niet met de Wmo consulent gedeeld. Bij het aanvragen van een herindicatie vindt tevens evaluatie plaats, waar ook de Wmo consulent voor wordt uitgenodigd. Na deze evaluatie wordt uitgebreide verslaglegging overlegd aan de Wmo consulent. Dit evaluatieverslag wordt niet door de cliënt ondertekend.

De aanbieder stelt zelf geen signaleringsplan op met de cliënt om signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten vast te leggen. In een enkel geval wordt een signaleringsplan van de cliënt, dat is opgesteld door de behandelaar en met de coach is gedeeld, opgenomen in het cliëntdossier. Hierdoor worden signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten niet altijd vastgelegd in een signaleringsplan.

De gesproken cliënten uiten zich grotendeels tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen en noemen dat deze aansluit op hun behoefte. Eén cliënt geeft aan onvoldoende ondersteuning te ontvangen op het gebied van het vinden en behouden van werk en noemt behoefte te hebben aan jobcoaching. Dit is echter geen onderdeel van de huidige ondersteuning.

Alle gesproken cliënten geven aan dat hun coach goed bereikbaar is. Zij noemen ook buiten begeleidingsafspraken contact met hun coach te mogen leggen en ervaren dit als prettig.

1.2 Zelfredzaamheid	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.²
De ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van cliënten	Deels
Er wordt gewerkt richting de uitstroom van cliënten waarbij aandacht is voor de eigen kracht en het sociale netwerk van de cliënt.	Deels

² N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Constatering

Uit gesprekken met coaches, cliënten, Wmo consulenten en inzage in cliëntdossiers blijkt dat grotendeels wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van cliënten. Het sociale netwerk wordt waar mogelijk ingezet. Cliënten geven aan dat er met enige regelmaat gesprekken plaatsvinden met het sociale netwerk van de cliënt en hierover mondeling afspraken worden gemaakt. Over de ondersteuning die zij ontvangen zeggen zij het volgende:

"Ik merk wel dat de coach mij helpt. Ik heb geleerd dingen meer los te laten en te relativieren. Wat ik wel mis is iemand die me helpt bij het behouden van mijn werk. Het gaat nu weer mis op mijn werk en ik heb behoefte aan jobcoaching. Dit zou geregeld worden, maar ik weet niet waarom dit niet is opgezet".

"De ondersteuning bevalt heel goed. We zijn de ondersteuning nu aan het afbouwen en hier gaan we binnenkort verder afspraken over maken".

"Ik merk absoluut dat de ondersteunen me heeft geholpen. Mijn coach heeft me geholpen op mijn werk en in het leren relativieren. We hebben het wel eens over afbouw gehad. Op en duur zou het in frequentie misschien wat minder kunnen, omdat het op veel vlakken beter gaat. Ik vind het fijn om een plek te hebben waar ik op terug kan vallen".

De gesproken Wmo consulenten uiten zich wisselend over de geleverde ondersteuning. Zij ervaren de ene coach als heel daadkrachtig en deskundig en merken bij de andere coach kennis en initiatief te missen. Ook zouden de Wmo consulenten vaker een terugkoppeling ontvangen wanneer een traject stagneert of wanneer veranderingen voortdoen die invloed hebben op het traject.

Zij geven aan dat er grotendeels wordt gewerkt aan de gestelde doelen en dat er, in verschillende mate, wordt gewerkt aan de zelfredzaamheid van de cliënt. Echter worden soms ook acties uitgezet die niet aansluiten bij de hulpvraag van de cliënt. Zo is voor één cliënt een uitkering aangevraagd, terwijl de hulpvraag lag op het behouden van diens baan.

Het contact met de coördinator wordt als positief en professioneel omschreven.

2 Veiligheid

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

2.1 Protocollen en afspraken	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ³
De organisatie heeft werkinstructies en handelingsprotocollen.	Ja
De instructies en protocollen zijn actueel	Ja
De aanbieder kent een agressieprotocol.	Ja
Het personeel is geschoold in het omgaan met agressie.	Nee

Constatering

De aanbieder heeft actuele werkinstructies en protocollen opgesteld, waaronder een agressieprotocol. De coaches zijn niet geschoold in het omgaan met agressie. In constatering 4.3 staat verder beschreven hoe de aanbieder omgaat met deskundigheidsbevordering.

³ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

2.2 Medicatie en verdovende middelen (alleen indien van toepassing)	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.⁴
De organisatie kent een medicatieprotocol.	N.v.t.
De organisatie kent een protocol drang- en dwangmaatregelen	N.v.t.
Voor iedere cliënt is een actueel medicatieoverzicht (toedienlijst of deellijst) aanwezig.	N.v.t.
In het ondersteuningsplan van de cliënt is dit medicatieoverzicht (zonder doseringen) opgenomen, met vermelding van redenen van gebruik.	N.v.t.
Alle medicatie staat op naam van cliënten. Geen voorraden zonder naam, m.u.v. een werkvoorraad die voldoet aan de 'handreiking werkvoorraad geneesmiddelen' ⁵ .	N.v.t.
Elk medicijn dat wordt toegediend wordt op datum en tijdstip afgetekend op een aftekenlijst.	N.v.t.
Medicatie wordt onder de goede condities bewaard en is niet toegankelijk voor onbevoegden. Hieraan is alleen voldaan als onderstaande elementen aanwezig zijn: <ul style="list-style-type: none"> • in de koelkast gescheiden van voedingsmiddelen; • in een afgesloten medicijnkast; • opiaten in afgesloten kast/kist gescheiden van de overige medicatie; • sleutelbeheer is adequaat geregeld; • houdbaarheidsdata actueel. 	N.v.t.
Bij toediening van medicatie die niet in een GDS-verpakking ⁶ zit (=baxter) en waarbij sprake is van aantoonbaar risico in geval van verkeerde dosering vindt aantoonbaar controle plaats door een tweede, bekwame persoon.	N.v.t.
De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdovende middelen.	Nee

Constatering

De aanbieder heeft geen medicatiebeleid opgesteld, omdat de ondersteuning in de thuissituatie van de cliënt plaatsvindt. Ook beleid omtrent dwang- en drangmaatregelen is niet opgesteld, omdat de ondersteuning in een vrijwillige setting plaatsvindt.

Er zijn geen afspraken vastgelegd over het gebruik van alcohol en verdovende middelen. De aanbieder geeft aan dat dit onderdeel is van de 'veiligheidsscan' die met cliënten wordt afgenomen om risico's te inventariseren. Het gebruik van alcohol en verdovende middelen staat hier echter niet in genoemd als onderwerp om uit te vragen en/of afspraken over te maken, waardoor dit onvoldoende geborgd is.

2.3 Risico-inventarisatie	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.⁷
Het zorgplan bevat een risico-inventarisatie op die onderwerpen die voor de cliënt van toepassing zijn.	Deels
De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van de genoemde risico's.	Nee

⁴ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

⁵ Handreiking werkvoorraad geneesmiddelen. Actiz, GGZNederland, VGN 2011

⁶ GDS= Geneesmiddelen Distributie Systeem. Bij gebruik van en GDS heeft de apotheek de geneesmiddelen per client per toedientijdstip verpakt.

⁷ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Eventuele veiligheidsrisico's en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt zijn besproken met cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Ja
De organisatie kent een brandveiligheids- en ontruimingsplan ⁸ .	N.v.t.
Periodiek wordt ontruiming geoefend.	N.v.t.
Het gebouw en de inventaris zijn schoon en onderhouden.	N.v.t.

Constatering

Er wordt met iedere cliënt een veiligheidsscan ingevuld, waarmee risico's worden geïnterpreteerd. Zoals in constatering 1.1. beschreven worden geen zorgplannen opgesteld met de cliënt, waardoor deze geen risico inventarisatie kan bevatten. Ook leidt de risico inventarisatie niet tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van genoemde risico's.

De eisen met betrekking tot brandveiligheid en ontruiming zijn door de toezichthouder niet beoordeeld, omdat de ondersteuning in de thuissituatie van de cliënt plaatsvindt.

2.4 Grensoverschrijdend gedrag	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.⁹
Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van misbruik.	Ja
Medewerkers kunnen aantonen dat zij aandacht besteden aan vriendschap, intimiteit, seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag.	Ja
De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.	Ja
De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode	Ja
Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	Ja

Constatering

In het *'protocol fysieke en sociale veiligheid'* is de visie van de aanbieder ten aanzien van o.a. vriendschap, seksualiteit en grensoverschrijdend gedrag opgenomen. De coaches zijn hiermee bekend. Uit gesprekken met coaches en cliënten blijkt dat bijvoorbeeld vriendschappen en afstand-nabijheid waar nodig onderwerp van gesprek zijn.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld, waarin de vijf stappen zijn opgenomen en uitgewerkt. De coaches zijn verantwoordelijk voor het doorlopen van deze stappen en moeten de manager hierover informeren. Ook kan advies worden gevraagd aan de aandachtfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling of kan deze waar nodig enkele stappen overnemen. Alle coaches zijn verplicht de training huiselijk geweld en kindermishandeling te volgen, evenals de herhalingscursus. Hier wordt zicht op gehouden tijdens de jaarlijkse audit bij de coaches, zie hiervoor ook constatering 4.2.

⁸ De Wmo toezichthouder verricht geen technisch onderzoek naar brandveiligheid in zorgvoorzieningen. Vragen zijn gesteld op basis van veiligheid van de deelnemer, gericht op het veiligheidsbeleid en procedures van de aanbieder.

⁹ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

3 Samenwerking en afstemming

Wettelijke kwaliteitseis: 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)

3.1 Afstemming met andere hulp- of zorgverleners	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.¹⁰
Afspraken over de benodigde zorg/ondersteuning, alsmede over de afstemming met andere partijen, waaronder overdracht, zijn vastgelegd in het zorgplan en zijn bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Nee
Met andere hulp- en zorgverleners (0 ^e , 1 ^e en 2 ^e lijn) vindt afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats.	Ja
De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.	Nee
De met andere hulp- en zorgverleners gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en worden zo nodig bijgesteld.	Ja
Bij meervoudige, complexe problematiek is er samenwerking met de regisseur of coördinator die de samenhang en continuïteit bewaakt en toegang heeft tot de noodzakelijke gegevens.	Ja
Indien deze betrokken zijn, zijn met de tweede lijn afspraken gemaakt omtrent beschikbaarheid	Ja
Bij mogelijke decompensatie onderneemt de begeleiding actie richting behandelaar/huisarts.	Ja
Er wordt een dossier opgesteld zodat overdracht mogelijk is.	Ja

Constatering

Uit gesprekken met coaches en cliënten blijkt dat regelmatig afstemming plaatsvindt met zowel het sociale als professionele netwerk van de cliënt. Hier geven cliënten mondeling toestemming voor en zij zijn vaak aanwezig bij deze afstemmingsmomenten. Gemaakte afspraken over de benodigde ondersteuning en afstemming worden echter niet schriftelijk vastgelegd.

Eén coach zegt het volgende over afstemming met derden:

“Ik laat de begeleiding altijd aansluiten op de behandeling. Contact vindt altijd plaats met medeweten van de cliënt of deze is hierbij aanwezig. Eigenlijk doen we dit altijd samen. We spreken vaak over de inhoud van de behandeling en de begeleiding zodat dit op elkaar wordt afgestemd”.

Voor iedere cliënt wordt een cliëntdossier opgesteld, waarmee overdracht mogelijk is.

3.2 Samenwerking en afstemming met de gemeente (casemanager)	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.¹¹
De begeleider is gericht op actieve signalering van veranderingen in gezondheids- en/of sociale situatie van de cliënt. Indien deze veranderingen dusdanig zijn dat de beschikking bijgesteld moet worden neemt de begeleider contact op met de casemanager.	Deels
Gedurende de ondersteuning legt de begeleider, indien nodig, verantwoording af aan de casemanager. De casemanager is vaak de consulent van de gemeente. Mocht een casemanager ontbreken legt de begeleider verantwoording af binnen de eigen organisatie.	Deels

¹⁰ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

¹¹ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Een evaluatie met een aanvraag voor verlenging van de indicatie wordt uiterlijk zes weken voor afloop van de indicatie aan de gemeente opgestuurd.	Ja
--	----

Constatering

Zoals ook in constatering 1.2. beschreven uiten de gesproken Wmo consulenten zich wisselend over de samenwerking met de coaches. Zij geven hierover het volgende aan:

“Met de huidige coördinator die overigens ook cliënten begeleidt, heb ik fijne gesprekken gehad over welke zorg ze kunnen leveren, wat haar persoonlijke kennis en werkervaring is en wat wel of geen contra indicaties zijn. Dat klonk mij professioneel in de oren”.

“Bij één cliënt stagneerde het traject en is het een en ander blijven liggen. Hierover had eerder gecommuniceerd mogen worden. Uiteindelijk heb ik hierover met de coördinator gesproken die de situatie adequaat heeft opgepakt, waardoor sinds kort een nieuwe coach betrokken is”.

“Ik heb één coach gehad met wie ik een andere aanvraag heb besproken, maar deze vond het tarief te laag. Wilde het alleen doen als de inwoner naar zijn woonplaats kon komen. Dat leek mij niet juist als je je gecommitteerd hebt aan IQ Coaching die een bepaald contract met de gemeente Nijkerk heeft, van waaruit ambulante begeleiding wordt geboden. Hij was een hoger loon gewend dus hij weigerde de vraag om die reden”.

“Ik merk dat de coach zich inzet voor de cliënt en open staat om dingen te bespreken. Wel mis ik initiatief in het traject en in het bespreken van de voortgang”.

“De cliënten die ik bij de coaches heb ondergebracht zijn erg tevreden. Er worden ook wel stappen gezet gedurende het traject. In één traject is dit minder zichtbaar en heb ik minder grip op hetgeen dat wordt gedaan. Dit traject is inmiddels al wel afgebouwd van specialistische naar reguliere begeleiding, maar de ureninzet is wel altijd onderdeel van gesprek geweest. Naar mijn idee werd meer gevraagd dan nodig”.

Hieruit blijkt dat de onderlinge samenwerking verschilt per coach en dat vaker tussentijds afstemming gezocht mag worden met betrokken Wmo consulent om bij veranderingen de voortgang van het traject te bespreken of wanneer een traject stagneert.

Voor het aflopen van de indicatie wordt altijd een evaluatie gepland, waar de Wmo consulent voor wordt uitgenodigd. Het evaluatieverslag voortkomend uit deze evaluatie wordt altijd gedeeld met de Wmo consulent en verlenging van de indicatie wordt tijdig aangevraagd.

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 Kwaliteitsborging	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.¹²
Er is een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).	Ja
De organisatie heeft een kwaliteitskeurmerk.	Ja
De organisatie is aangesloten bij een beroepsvereniging/ branchevereniging	Ja
De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.	Deels
De organisatie integreert de veranderingen op het gebied van de kanteling in de zorg binnen de eigen instelling.	Ja

¹² N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Constatering

De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem in gebruik. Er wordt gewerkt aan een nieuw systeem dat de vindbaarheid van documenten moet vergroten. Het nieuwe systeem zit momenteel in de testfase en de aanbieder is voornemens hier vanaf december mee te werken.

Het marketing team is verantwoordelijk voor documentbeheer. Zij zullen in het nieuwe systeem ook alle documenten voorzien van de juiste titel, zodat documenten makkelijk vindbaar zijn. Ook zien zij wanneer documenten herzien moeten worden en attenderen hier betreffende documentenverantwoordelijke op. De aanbieder is aangesloten bij een branchevereniging en ISO gecertificeerd.

Veranderingen op het gebied van de kanteling in de zorg worden actief geïntegreerd binnen de eigen organisatie. De aanbieder biedt bijvoorbeeld meermaals per jaar bijeenkomsten aan waar coaches aan moeten deelnemen. Gedurende deze bijeenkomsten is o.a. aandacht voor actuele onderwerpen.

Iedere coach moet zelf een achterwacht regelen die zijn/haar cliënten kan overnemen bij vakantie of uitval. De manager heeft de mogelijkheid cliëntdossiers te delen met een andere coach, mocht sprake zijn van onverwachte uitval, zodat de continuïteit van de ondersteuning op dat gebied geborgd blijft. Eén cliënt geeft hierover het volgende aan:

“Toen mijn coach onverwacht is uitgevallen werd er binnen een dag een vervangende coach geregeld die een tijdje de ondersteuning op zich heeft genomen. Dit was heel fijn geregeld en ging goed”.

Het is echter onduidelijk of en welke coaches een diploma conform gestelde eisen hebben behaald, waardoor de continuïteit van kwalitatief goede ondersteuning onvoldoende is geborgd. Alle coaches zijn wel geschoold in het werken vanuit de PILLAR methodiek, waardoor zij eenzelfde benadering hanteren in het ondersteunen van cliënten. Zie hiervoor ook constatering 4.2.

4.2 Personeel	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.¹³
De medewerkers zijn op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt.	Ja
De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.	Ja
De aangewezen beroepskracht is vakbekwaam	Nee
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.	Nee
Begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal hbo-niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.	Nee
De aanbieder heeft beleid t.a.v. verantwoorde inzet van vrijwilligers.	N.v.t.

¹³ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

<p>Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd, die minimaal getoetst is op:</p> <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). <p>Of op screeningsprofiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier; • (Gezins)voogd bij voogdij-instellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker. 	<p>Ja</p>
--	-----------

Constatering

De aanbieder is een franchiseorganisatie waar inmiddels 85 coaches door het hele land zich bij aan hebben gesloten als franchisenemer. In de gemeente Nijkerk wordt de ondersteuning ten tijde van het onderzoek door zeven coaches geleverd.

Om franchisenemer te worden moet eerst een traject doorlopen worden bestaande uit verschillende onderdelen. Er volgt eerst een kennismakinggesprek om o.a. de achtergrond, kwalificaties en reden van aanmelding te bespreken. Vervolgens ontvangt de potentiële coach een uitnodiging voor een informatieavond over de organisatie. Deze vindt ongeveer drie keer per jaar plaats. De coach kan zich vervolgens aanmelden voor de selectieprocedure.

Gedurende de selectieprocedure wordt een assessment afgenomen met een bevoegd trainingsacteur. Beoordeling vindt plaats aan de hand van competenties uit de PILLAR methodiek. Na het succesvol afronden van het assessment dient de coach de (post Hbo) PILLAR opleiding te volgen.

De PILLAR methodiek is ontwikkeld door de aanbieder en dient als basis voor de geleverde ondersteuning. Het succesvol doorlopen van de PILLAR opleiding is een vereist onderdeel van het traject om franchisenemer te worden. De aanbieder geeft aan sinds kort een wijziging in het traject te hebben aangebracht, waardoor coaches eerst de PILLAR methodiek afgerond moeten hebben voordat zij cliënten mogen ondersteunen. Voorheen werd door de coaches al ondersteuning geleverd terwijl zij nog bezig waren met de PILLAR methodiek.

Zodra de coach de PILLAR opleiding heeft afgerond ontvangt deze de concept franchiseovereenkomst. Na tekenen worden coaches gedurende een aantal dagdelen en middels verschillende modules geïnformeerd over praktische zaken ten aanzien van het runnen van een eigen praktijk, aanbestedingen, zorgvormen en hoe het platform van de organisatie werkt.

Het proces rondom werving en selectie is momenteel in ontwikkeling. Er is meer aandacht voor kwalificaties van coaches, waardoor coaches die geen (zorg gerelateerd) diploma in bezit hebben of enkel een Mbo niveau 4 diploma hebben behaald worden verzocht een EVC traject volgen. De aanbieder geeft aan dat dit sinds kort een harde eis is.

De aanbieder geeft aan dat enkel het diploma en de VOG van de coach wordt ingezien en enkel wordt vastgelegd of de coach een diploma en VOG in bezit heeft. Een kopie van het diploma of de VOG worden in principe niet opgeslagen door de aanbieder. De toezichthouder heeft echter wel zeven VOG's ontvangen van de coaches die werkzaam zijn in Nijkerk. Diploma's konden door de aanbieder niet aangetoond worden. Hierdoor kan de toezichthouder niet vaststellen of coaches werkzaam in de gemeente Nijkerk beschikken over een diploma conform gestelde eisen en wordt dus niet aan gestelde kwalificatie eisen voldaan. De gesproken Wmo consulenten uiten zich wisselend over de deskundigheid van de coaches. Zij ervaren de ene coach als heel deskundig en missen bij de andere coach bijvoorbeeld kennis over de problematiek van de cliënt.

De toezichthouder adviseert de aanbieder afspraken over kwalificaties van coaches en het inzien en opslaan van diploma's en VOG's op te stellen en in beleid vast te leggen, zodat hierin eenduidig gehandeld wordt.

Om de kwaliteit van de geboden ondersteuning te borgen vindt ieder jaar een interne audit plaats bij alle coaches, waar o.a. onderwerpen als dossiervorming, deskundigheidsbevordering worden getoetst. Over aandachtspunten voortkomend uit de interne audit worden afspraken met de coach gemaakt. De interne audits worden uitgevoerd door een oud coach en verbeterpunten worden opgepakt door de

kwaliteitsfunctionaris. Door uitval van de kwaliteitsfunctionaris heeft het geven van opvolging op interne audits achterstand opgelopen. De aanbieder is momenteel bezig dit te herstellen.

Uit gesprekken met Wmo consulenten, coaches en cliënten blijkt dat coaches voldoende op de hoogte zijn van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt.

De aanbieder werkt niet met vrijwilligers.

4.3 Deskundigheidsbevordering	Ja/nee/deels n.v.t./n.b.¹⁴
De beroepskrachten zijn opgeleid tot en deskundig voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep.	Nee
De aanbieder biedt de beroepskrachten passende bijscholing.	Ja

Constatering

De aanbieder heeft geen diploma's van coaches kunnen overleggen aan de toezichthouder. Hierdoor is onduidelijk of de coaches opgeleid zijn voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep, waardoor niet aan gestelde eis wordt voldaan. Zie hiervoor ook constatering 4.2.

Alle coaches moeten een assessment met een bevoegd trainingsacteur en de PILLAR opleiding succesvol doorlopen. Dit is een verplicht onderdeel van het traject om franchisenemer te worden.

De aanbieder biedt daarnaast de volgende vormen van deskundigheidsbevordering aan voor haar coaches:

- Vier kennisdagen per jaar, waar middels workshops en sprekers bepaalde thema's onder de aandacht worden gebracht;
- Intervisie vindt drie keer per jaar landelijk plaats, waarbij alle coaches zijn ingedeeld in teams;
- Training meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en periodiek herhaaltraining.

Daarnaast zijn coaches verplicht twee keer per jaar supervisie te volgen en hierover verslaglegging aan te leveren.

Tijdens de jaarlijkse audit wordt ook aandacht besteed aan de ontwikkeling van de coach. Alle hierboven genoemde vormen van deskundigheidsbevordering zijn dan onderwerp van gesprek. Als coaches deze niet hebben gevolgd, maakt de kwaliteitsfunctionaris hierover afspraken met de coach.

Ook is er een online platform waar coaches informatie, scholing en vragen met elkaar kunnen delen. De aanbieder is bezig met het inrichten van een online kennisbank, waar coaches o.a. trainingen en artikelen met elkaar kunnen delen om deskundigheidsbevordering te vergroten.

¹⁴ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

5 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.).

5.1 Algemeen	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹⁵
De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	Ja
De cliënt voelt zicht op zijn/ haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.	Ja
Cliënten worden geïnformeerd over hun rechten en plichten.	Ja

Constatering

Alle gesproken cliënten uiten zich tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Zij geven aan zich op hun gemak te voelen bij diens coach.

Cliënten ontvangen bij de start van de ondersteuning een welkomstmap, waarmee zij geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Dit bevat o.a. informatie over de algemene voorwaarden, het privacyreglement en de klachtenregeling. Middels het *'formulier toestemming dossiervoering/verstrekken gegevens'* tekenen cliënten dat zij bekend zijn gemaakt met deze documenten.

5.2 Cliëntparticipatie	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹⁶
De aanbieder heeft beleid t.a.v. cliëntparticipatie/ medezeggenschap.	Ja
De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.	Ja
De cliënt kan desgewenst participeren in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform.	Nee
De cliënt wordt gewezen op het bestaan van patiëntenverenigingen en lotgenotencontactgroepen.	Ja

Constatering

Op de website van de aanbieder staat de medezeggenschapsregeling beschreven. Via een (digitale) ideeënbuis kunnen cliënten feedback of tips geven. Er is geen sprake van een cliëntenraad of vergelijkbaar platform waar cliënten in kunnen participeren. De aanbieder stelt dat dit door de extramurale setting waarin de ondersteuning plaatsvindt en vanwege de doorloop van cliënten niet mogelijk is. De aanbieder zegt hierover het volgende op haar website:

"Mochten er vanuit de organisatie plannen op stapel staan die voor jou als cliënt veranderingen met zich meebrengen, dan zal jouw coach je daarover informeren. Dat is de meest korte en de meest vertrouwde lijn tussen organisatie en cliënt. Je kunt dan aangeven dat je gehoord wilt worden over deze verandering. Wij zullen dan een hoorzitting organiseren".

Waar nodig worden cliënten gewezen op het bestaan van patiëntenverenigingen of lotgenotencontactgroepen.

¹⁵ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

¹⁶ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

5.3 Privacy	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹⁷
De organisatie respecteert de privacy van de cliënt.	Ja
Er wordt zorgvuldig omgegaan met de uitwisseling van gevoelige informatie. De organisatie voldoet aan de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).	Ja

Constatering

De aanbieder heeft een privacyreglement opgesteld waar cliënten over geïnformeerd worden. Zoals in constatering 5.1 beschreven ondertekenen cliënten bij de start van het traject een formulier *'toestemming dossiervorming/verstrekken gegeven'*. Door dit formulier te ondertekenen gaat de cliënt akkoord met inzage in het cliëntdossier door betrokken coach, manager en audit medewerkers. Afspraken over afstemming met ketenpartners en het sociale netwerk van de cliënt worden enkel mondeling besproken en niet vastgelegd.

5.4 Melden incidenten en klachten	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹⁸
Er is een intern meldingssysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is.	Deels
Melden, registreren, analyse verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team is geregeld.	Deels
Er is sprake van een lerende organisatie.	Deels
Een speciale commissie behandelt incidentmeldingen en brengt verbetervoorstellen uit.	Nee
Nazorg bij incidenten is geregeld.	Deels
Er is een klachtenregeling.	Ja
De klachtenregeling is bekend bij de cliënt/gemakkelijk te vinden voor de cliënt.	Ja
De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	N.b.
De aanbieder brengt de cliënt op de hoogte dat hij/zij gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuner bij het indienen van klachten.	Nee

Constatering

In de *'procedure klachtenregistratie'* staat beschreven dat zowel incidenten als klachten worden opgepakt door de klachtenfunctionaris en worden gemeld via eenzelfde meldingsformulier. Dit meldingsformulier kunnen zowel coaches als cliënten van de website van de aanbieder halen. De klachtenfunctionaris bepaalt vervolgens binnen vijf werkdagen of de melding een klacht, incident of claim betreft en gaat hierover in gesprek met de melder. In beleid staat dat de klachtenfunctionaris vervolgens als volgt handelt: *"Dank de Cliënt/melder voor de melding en zeg toe dat je de melding zal bespreken met de betrokken Coach. Benoem voor de zekerheid dat er geen terugkoppeling meer komt naar de cliënt maar dat we hier intern mee aan de slag zullen gaan. Indien de cliënt hiermee niet akkoord is kan hij dit natuurlijk aangeven. Stuur hier niet op aan"*.

De melding wordt vervolgens geregistreerd in het klachtenregister en de coach krijgt de gelegenheid een zienswijze te overleggen. Indien gewenst kan de melder wel een terugkoppeling ontvangen.

¹⁷ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

¹⁸ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

In het 'protocol fysieke en sociale veiligheid' staat echter een andere incidentenprocedure beschreven, waarbij de regiomanager een rol heeft bij de afhandeling van incidenten. Ook zijn in dit protocol de volgende stappen opgenomen in geval van een 'licht incident':

1. "Indien mogelijk bespreek de situatie direct met de cliënt, alleen in geval van een licht incident en kijk of de situatie direct kan worden afgesloten.
 2. Overleg met een collega, alleen in geval van onduidelijkheid bij een licht incident.
- Breng de situatie in bij het cliëntoverleg, alleen als daarop gewacht kan worden.
- Overleg met de regiomanager.
- a. Bespreek of een aangifte gedaan moet worden.
 - b. Bespreek of medisch onderzoek noodzakelijk is.
 - c. Bespreek of slachtofferhulp moet worden ingezet.
- Besluit of het contact wordt voortgezet of beëindigd".

Bij een 'ernstig incident' neemt de regiomanager regie over de situatie en wordt nazorg geboden. Het is echter onduidelijk wat er met 'regie over de situatie' wordt bedoeld en wat de aanbieder verstaat onder een licht of ernstig incident. Ook is in dit protocol niet opgenomen hoe en waar een melding gedaan kan worden.

De 'procedure klachtenregistratie' en het 'protocol fysieke en sociale veiligheid' sluiten niet op elkaar aan en hierdoor is onduidelijk wat de aanbieder verstaat onder een incident, hoe opvolging wordt vormgegeven en hoe hier lering uit wordt getrokken. Het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder is hierdoor onvoldoende geborgd.

Nazorg wordt enkel geregeld bij 'ernstige' incidenten. Het is onduidelijk wat de aanbieder verstaat onder 'ernstige incidenten', waardoor niet helder is wanneer nazorg wordt ingezet.

Cliënten worden bij de start van het traject geïnformeerd over de klachtenregeling. Zij worden niet op de hoogte gesteld van het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het indienen van een klacht. Er zijn geen formele klachten ingediend door cliënten met een beschikking van de gemeente Nijkerk, waardoor de toezichthouder de eis met betrekking tot afhandeling van klachten niet heeft beoordeeld.

5.5 Melden calamiteiten en geweldsincidenten	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ¹⁹
De aanbieder doet binnen 3 werkdagen na de calamiteit/geweldsincident melding bij de toezichthoudend ambtenaar Wmo.	Deels
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'.	N.b.
Minimaal 1 persoon van de onderzoekscommissie is onafhankelijk.	N.b.
Indien mogelijk wordt het sociaal netwerk betrokken bij het onderzoek.	N.b.

Constatering

De aanbieder beschikt over een protocol 'calamiteiten en meldingsplicht'. Hier staat de definitie van een calamiteit beschreven en informatie over de meldplicht. De meldplicht bij de Wmo toezichthouder is hierin opgenomen, maar richt zich enkel op de GGD Utrecht. In het document wordt verwezen naar verschillende beslisschema's in de bijlagen, waar de IGJ staat genoemd. Het is hierdoor onduidelijk wanneer wat waar wordt gemeld.

De beschreven werkwijze, gericht op de GGD Utrecht, komt overeen met die van de Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland-Midden. In de gemeente Nijkerk geldt daarnaast een regionale aanvulling, waardoor ook 'andere gebeurtenissen' gemeld moeten worden bij de Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland Midden. Dit ontbreekt in beleid.

¹⁹ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Zoals in constatering 5.4 staat beschreven is geen sprake van een eenduidige werkwijze voor het melden, registreren en afhandelen van incidenten en calamiteiten. Hierdoor is het intern, en daarmee tevens extern, melden van calamiteiten in onvoldoende mate geborgd.

Er hebben tot op heden geen calamiteiten plaatsgevonden, waardoor de eisen met betrekking tot het uitvoeren van een intern onderzoek niet zijn beoordeeld.

5.6 Opschorten of beëindiging ondersteuning	Ja/nee/deels n.v.t./n.b. ²⁰
Voor het opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder is toestemming van de cliënt vereist.	N.b.
<p>De aanbieder kan de ondersteuning eenzijdig opschorten of beëindigen op grond van zwaarwegende redenen. Onder zwaarwegende redenen worden ten minste verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie geuit door de cliënt en/of zijn sociaal netwerk, waardoor de persoonlijke veiligheid of vrijheid van andere cliënten en/of personeel van de aanbieder in gevaar zijn; • Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie; • Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor andere cliënten en/of personeel van de aanbieder; • Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door de cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder. 	N.b.
Voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van ondersteuning door de aanbieder is toestemming van de gemeente vereist.	N.b.
De aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevangen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing is gevonden, tenzij dit naar het oordeel van de gemeente in redelijkheid niet van de aanbieder kan worden verlangd.	N.b.

Constatering

Er heeft zich niet eerder een situatie voorgedaan waarbij de ondersteuning opgeschort of eenzijdig beëindigd is. Om deze reden zijn gestelde eisen met betrekking tot het opschorten en eenzijdig beëindigen van de ondersteuning niet beoordeeld.

In het protocol '*fysieke en sociale veiligheid*' zijn stappen opgenomen over beëindiging van de ondersteuning bij ongewenst gedrag. Afstemming met de Wmo consulent staat hier niet in beschreven. De aanbieder geeft gedurende het onderzoek aan dat hierover wel contact gelegd zal worden met betrokken Wmo consulent en er in dit geval een eindevaluatie zal worden geschreven. Ook wordt in dit protocol genoemd dat de situatie wordt besproken in het team. Dit is echter niet mogelijk, omdat er door de franchiseconstructie geen sprake is van teams. De toezichthouder adviseert de aanbieder beleid aan te vullen en aan te passen op de organisatie.

²⁰ N.b. betekent 'niet beoordeeld'.

Schriftelijke reactie aanbieder

De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om een schriftelijke reactie aan te leveren.

Bijlage 1: bronnen

1. Gesprekken met:

- Eén formule manager;
- Eén franchise manager
- Eén coördinator en tevens coach;
- Eén coach;
- Drie cliënten;
- Drie Wmo consultants van de gemeente Nijkerk.

2. Doelmatigheid voorziening

- Drie cliëntdossiers
- Drie evaluatieverslagen
- Format drie maandelijks evaluatieformulier IQ Coaches
- Format veiligheidsscan
- Ingevulde veiligheidsscan
- Signaleringsplan (extern opgesteld)

3. Veiligheid

- Protocol fysieke en sociale veiligheid
- Protocol calamiteiten en meldingsplicht
- Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling

4. Samenwerking en afstemming

- Format formulier persoonsgegevens en toestemming dossiervorming verstrekken gegevens
- Ingevuld formulier persoonsgegevens en toestemming dossiervorming verstrekken gegevens

5. Kwaliteit van personeel en organisatie

- Beleid IQ Coaches
- ISO certificaat IQ Coaches, September 2021
- Zeven VOG's van coaches
- Verbeterpunten coaches interne audits
- Online chatkanaal voor coaches
- Klachtenregeling van IQ Coaches
- Map klachtenregistratie
- Klachtenregister
- Ingevulde jaarlijkse kwaliteitsaudit
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Analyse KTO 2022
- Rapportage tevredenheid cliënten 2022

6. Rechten van de cliënt

- Welkomstmap voor cliënten
- Privacyverklaring IQ coaches, juni 2022

7. Overig

- Website van de aanbieder

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