

WMO TOEZICHT

Onderzoeksrapport

Definitief rapport nader kwaliteitsonderzoek
Naam: IQ Coaches Nederland
Locatie: Begeleiding Nijkerk (team Midden Nederland)
Adres: Slotermeerlaan 69
Postcode en woonplaats: 1064 HA Amsterdam

Product: Begeleiding regulier en specialistisch

Datum inspectie: 6 juni 2024
Datum rapport: 8 augustus 2024

In opdracht van de gemeente Nijkerk

Inhoudsopgave

Gegevensoverzicht	3
Inleiding	4
Historie	5
Onderzoek: aanleiding en belang	4
Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep	6
Conclusie en advies	7
Advies aan de gemeente	8
Bevindingen	10
1 Doelmatigheid voorziening	10
2 Veiligheid	12
3 Samenwerking en afstemming	13
4 Kwaliteit van personeel en organisatie	14
5 Rechten van de cliënt	15
Zienswijze aanbieder	17
Bijlage 1: bronnen	19

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	: 6 juni 2024
Opstellen concept onderzoeksrapport	: 16 juli 2024
Hoor/wederhoor	: 30 juli 2024
Zienswijze ontvangen	: 6 augustus 2024
Vaststelling onderzoeksrapport	: 8 augustus 2024
Verzending onderzoeksrapport	: 8 augustus 2024

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 toezichthoudend ambtenaar aanwijzen. Het college van B&W van de gemeente Nijkerk heeft het Team Toezicht van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen.

De Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden heeft een nader kwaliteitsonderzoek, een vervolgonderzoek op een eerder kwaliteitsonderzoek, uitgevoerd bij IQ Coaches Nederland. 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.

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.

Onderzoek: aanleiding en belang

Dit onderzoek is een nader onderzoek op een eerder uitgevoerd kwaliteitsonderzoek uitgevoerd door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden dd. 5 oktober 2023. Het nader onderzoek heeft plaatsgevonden in opdracht van de gemeente Nijkerk. Tijdens dit nader onderzoek zijn de kwaliteitseisen beoordeeld waarvan tijdens het kwaliteitsonderzoek dd. 5 oktober 2023 werd geconstateerd dat hieraan niet werd voldaan.

Het inspectiebezoek ten behoeve van het nader onderzoek vond plaats op 6 juni 2024. Het betrof een aangekondigd bezoek.

Het onderzoek bestond uit observatie, bronnenonderzoek (bijlage 1) en interviews. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met een formule manager en een franchise manager. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met de coördinator Midden-Nederland (en tevens coach) en een tweede coach.

Verder zijn gesprekken gevoerd met drie cliënten, een partner van een cliënt en vier Wmo consulenten 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.

Historie

In 2020 en 2021 hebben Quickscans door de Wmo toezichthouder van GGD Gelderland-Midden bij de aanbieder plaatsgevonden in opdracht van andere gemeenten dan de gemeente Nijkerk. De Quickscan is een verkorte variant van een kwaliteitsonderzoek, waarin geselecteerde basiseisen worden getoetst.

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. 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.

Dit volledig kwaliteitsonderzoek is uitgevoerd op 5 oktober 2023. Uit het onderzoek bleek dat bij IQ Coaches deels werd voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.

De toezichthouder concludeerde 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 verdoovende 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.

De toezichthouder adviseerde de gemeente Nijkerk om te handhaven op de gestelde tekortkomingen (conform handhavingsbeleid).

De gemeente Nijkerk heeft vervolgens een half jaar na het kwaliteitsonderzoek aan de toezichthouder verzocht een nader kwaliteitsonderzoek uit te voeren op de eisen waaraan de aanbieder niet voldeed tijdens het kwaliteitsonderzoek dd. 5 oktober 2023. Dit rapport is een weergave van dit nader onderzoek.

Korte beschrijving van de organisatie en de doelgroep

IQ Coaches is een franchiseorganisatie waar 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.

De aanbieder levert ambulante begeleiding, re-integratie en jobcoaching aan cliënten met een autisme spectrum stoornis, ADHD, niet aangeboden hersenletsel en/of aanverwante problematiek.

De organisatie is onderverdeeld in verschillende werkgebieden. De ondersteuning in de gemeente Nijkerk wordt geboden vanuit het werkgebied Midden Nederland. 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 acht coaches geleverd.

Momenteel ontvangen 17 cliënten reguliere begeleiding met een beschikking van de gemeente Nijkerk. Op het moment van het nader onderzoek ontvangen geen cliënten specialistische begeleiding met een Wmo beschikking van de gemeente Nijkerk.

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

Tijdens het nader kwaliteitsonderzoek zijn de kwaliteitseisen beoordeeld waarvan tijdens het kwaliteitsonderzoek dd. 5 oktober 2023 werd geconstateerd dat hieraan niet werd voldaan.

Uit het nader onderzoek blijkt dat bij IQ Coaches nu wordt voldaan aan het merendeel van de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen, zie hiervoor de bevindingen in het rapport.

De gesproken Wmo consulenten van de gemeente Nijkerk en de gesproken cliënten en partner van een client zijn allen tevreden over de ondersteuning die wordt geboden. Cliënten geven allen aan dat aan afgesproken doelen gewerkt wordt en de ondersteuning aansluit op hun behoefte. Uit alle gesprekken blijkt sprake van het bevorderen van zelfredzaamheid en het toewerken naar afschaling of uitstroom door bijvoorbeeld inzet van vrijwilligersorganisaties of netwerk.

De aanbieder heeft n.a.v. het kwaliteitsonderzoek van oktober 2023 haar werkwijze aangepast en stelt sinds december voor iedere cliënt een zorgplan op dat is gebaseerd op de doelen die zijn opgesteld door de consulenten van de gemeente Nijkerk.

In de plannen is opgenomen wat de huidige situatie op de diverse levensgebieden is en zijn doelen opgenomen. Aan de doelen zijn acties verbonden.

In de plannen ontbreekt nog de datum van de eerstvolgende evaluatie. Daarnaast worden de zorgplannen niet altijd gedeeld met de consulenten van de gemeente Nijkerk, zo blijkt uit de gesprekken met de consulenten.

Evaluatie van het plan vindt minimaal jaarlijks plaats en hiervan wordt een verslag opgesteld. De werkwijze hierbij verschilt per coach. Zo worden verslagen meestal opgesteld door coaches, maar is door de toezichthouder ook een coach gesproken die het evaluatieverslag door de cliënt laat invullen.

Het verslag wordt niet altijd door de cliënt voor akkoord ondertekend.

Ook is onduidelijk wat afspraken zijn omtrent het aanpassen van het zorgplan na het uitvoeren van evaluaties en worden evaluatieverslagen niet altijd gedeeld met de consulenten van de gemeente Nijkerk.

Consulenten van de gemeente Nijkerk noemen tevreden te zijn over de inhoud van de begeleiding en dat deze doelmatig en deskundig plaatsvindt. Wel zien zij verschil in de werkwijzen van de diverse coaches en geeft een enkele consulent aan soms overkoepeld beleid te missen.

Aandachtspunten die door de consulenten benoemd worden hebben betrekking op zorgplannen en evaluatieverslagen, deze worden niet altijd gedeeld met de consulenten. Daarnaast geven zij aan niet altijd proactief op de hoogte gehouden te worden van het traject en van bijzonderheden.

De aanbieder heeft de risicoscan na het kwaliteitsonderzoek dd. 5 oktober 2023 uitgebreid en inventariseert hierin nu ook het gebruik van medicatie, alcohol en drugs.

Daarnaast moet nu voor iedere cliënt een risico inventarisatielijst worden doorgenomen. Van de gesproken coaches wist één echter niet van deze risico inventarisatielijst af.

Uit dossierinzage blijkt verder dat nog geen vertaling plaatsvindt vanuit de risico-inventarisatie naar het zorgplan.

De aanbieder heeft van de coaches die ondersteuning bieden in de gemeente Nijkerk diploma's kunnen overleggen die voldoen aan de gestelde eisen. Scholing omtrent agressie heeft aan de medewerkers echter niet plaatsgevonden.

De aanbieder is bezig met een kwaliteitsslag en is voornemens om in de aankomende maanden het hele handboek, met alle protocollen van de organisatie, te herzien. Hierdoor zijn nu nog geen inhoudelijke aanpassingen doorgevoerd van de protocollen die in oktober niet aan de eisen voldeden, zoals het beleid omtrent het melden van incidenten en het melden van calamiteiten. Hiermee wordt nu niet voldaan aan de gestelde eisen ten aanzien van het melden incidenten en calamiteiten.

Wel heeft de aanbieder nazorg bij incidenten georganiseerd en opgenomen in beleid.

De aanbieder heeft verder in de afgelopen maanden een cliëntenraad opgericht. Cliënten kunnen nu participeren in een cliëntenraad.

De toezichthouder concludeert in het nader onderzoek tekortkomingen ten aanzien van:

- Het opnemen van een evaluatiedatum in het zorgplan;
- Ondertekening van het evaluatieverslag en het delen van het evaluatieverslag met de gemeente;
- Het vastleggen van signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten in een signaleringsplan;
- Het gevolgd hebben van een agressietraining;
- Het uitvoeren van een risico-inventarisatie van cliënten en het maken van begeleidingsafspraken naar aanleiding van de risico-inventarisatie;
- Het afleggen van verantwoording aan de casemanager van de gemeente;
- Het borgen van het melden, registreren, analyseren, opstellen van verbetermaatregelen en terugkoppelen aan de melder bij incidenten;
- 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 gestelde tekortkomingen (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	5 okt 2023	6 juni 2024
Alle cliënten hebben een actueel zorgplan.	Nee	Ja
Dit plan is gebaseerd op de doelen die door de consulent van de gemeente zijn opgesteld in het ondersteuningsplan.	Nee	Ja
De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren en is betrokken geweest bij het opstellen van het zorgplan.	Nee	Ja
Het plan omvat een omschrijving van de vraag van de cliënt.	Nee	Ja
Uit het plan blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt	Nee	Ja
Het zorgplan bevat een analyse van de problematiek en omschrijft de kansen/mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht/sociale netwerk).	Nee	Ja
Het zorgplan bevat concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) (SMART of PDCA-cyclus)	Nee	Ja
Het zorgplan geeft aan welke voorziening wordt geboden.	Nee	Ja
Het sociale netwerk van de cliënt wordt actief betrokken bij bijvoorbeeld het opstellen van het zorgplan, indien gewenst door de cliënt.	Nee	Ja
De ondersteuning sluit(en) aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Deels	Ja
Het zorgplan heeft de instemming van de cliënt en is ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger.	Nee	Ja
De afspraken uit het zorgplan worden uitgevoerd/nagekomen	Nee	Ja
Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht in het zorgplan en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.	Nee	Ja
De afstemming tussen de voorzieningen op alle leefgebieden is zichtbaar in het zorgplan.	Nee	Ja
In het zorgplan staat de naam van de eerstverantwoordelijke medewerker vermeld.	Nee	Ja
Het zorgplan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd	Nee	Ja
Van deze evaluatie wordt verslag opgemaakt.	Nee	Ja
De cliënt heeft het evaluatieverslag ondertekend.	Nee	Deels
De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het plan genoteerd.	Nee	Nee
Het evaluatieverslag wordt aan de gemeente verstuurd.	Nee	Deels
Signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten worden vastgelegd in een signaleringsplan	Deels	Deels

Constatering

In oktober 2023 werden door de aanbieder geen zorgplannen opgesteld met cliënten die een beschikking hadden van de gemeente Nijkerk. De coaches maakten gebruik van het ondersteuningsplan dat door de Wmo consulent van de gemeente wordt opgesteld.

Naar aanleiding van het inspectiebezoek heeft de aanbieder in december 2023 haar werkwijze aangepast en zijn voor alle cliënten zorgplannen opgesteld.

De toezichthouder heeft met twee coaches zes cliëntdossiers ingezien. Ieder dossier bevat nu een actueel zorgplan. In het plan is de huidige situatie op de diverse levensgebieden opgenomen, zijn doelen gesteld en is uitgewerkt hoe aan de gestelde doelen gewerkt zal worden.

De plannen zijn ondertekend door zowel de cliënt als de coach.

De gesproken cliënten geven aan betrokken te zijn geweest bij het opstellen van het plan en dat de afspraken uit het plan in de praktijk worden uitgevoerd. De cliënten geven daarnaast aan dat de ondersteuning aansluit op diens behoeften en dat zij hun ondersteuningsvragen hebben kunnen formuleren. Uit een gesprek met een partner van een client blijkt dat deze actief betrokken wordt bij de ondersteuning en betrokken is bij het opstellen van de doelen.

Er vindt ten minste jaarlijks doelgerichte evaluatie plaats. Evaluatie vindt plaats bij het aflopen van de beschikking en veelal iedere drie maanden. Van de evaluatie bij het aflopen van de beschikking wordt een evaluatieverslag geschreven waarin o.a. 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 zal gaan worden. In dit evaluatieverslag zijn daarnaast vragen aan de cliënt ten aanzien van tevredenheid over bijvoorbeeld de coach opgenomen. Veelal vindt daarnaast iedere drie maanden tussentijdse evaluatie plaats om het verloop van het traject inzichtelijk te maken.

Uit gesprekken met de coaches blijkt dat sprake is van verschillende werkwijzen. In evaluatieverslagen van één van de coaches is helder beschreven hoe aan de doelen is gewerkt. Een andere coach laat dit verslag echter door cliënten zelf invullen, waardoor uit de verslagen niet altijd blijkt hoe aan doelen gewerkt is en of deze behaald zijn.

Het format voor evaluatie bevat geen mogelijkheid voor ondertekening door de cliënt en uit dossierinzage met de eerste coach bleken evaluatieverslagen niet voor akkoord ondertekend te worden door de cliënt. Naar aanleiding van het gesprek met de eerste coach heeft de aanbieder de werkwijze aangepast, bij dossierinzage met de tweede coach waren evaluatieverslagen wel ondertekend.

Uit de gevoerde gesprekken met de coaches van IQ Coaches blijkt dat voor coaches nog onduidelijk is wat er gebeurt na evaluatie met een cliënt en wanneer het zorgplan hierop bijgesteld dient te worden.

Uit gesprekken met de coaches blijkt verder dat risico's niet door alle coaches geïnventariseerd worden. Eén van de gesproken coaches toonde in dossiers risico-inventarisaties en opgestelde signaleringsplannen aan, waarbij door middel van een stoplichtmodel was weergegeven hoe cliënten konden omgaan met bepaalde signalen en wat zij hierin nodig hadden van een ander. Een andere coach gaf aan geen risico's te inventariseren en ook geen signaleringsplannen op te stellen.

Gesproken consulenten van de gemeente Nijkerk geven aan dat zorgplannen niet altijd met de consulent worden gedeeld. Twee van de vier gesproken consulenten ontvangt deze niet, een derde geeft aan hierom te moeten verzoeken. Ook om evaluatieverslagen moet door een consulenten verzocht worden, ook deze worden niet standaard gedeeld door de coaches. De kwaliteit van de verslagen en plannen wordt als wisselend ervaren door de consulenten, dit verschilt per coach.

1.2 Zelfredzaamheid	5 okt 2023	6 juni 2024
De ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van cliënten	Deels	Ja
Er wordt gewerkt richting de uitstroom van cliënten waarbij aandacht is voor de eigen kracht en het sociale netwerk van de cliënt.	Deels	Ja

Constatering

De gesproken coaches geven aan dat het bevorderen van zelfredzaamheid onderwerp is en dat waar mogelijk wordt toegewerkt naar uitstroom. Diverse voorbeelden zijn besproken waarin sprake is van afschaling van de ondersteuning met het doel toe te werken naar uitstroom, waarbij gebruik wordt gemaakt van inzet van bijvoorbeeld vrijwilligers of voorliggende voorzieningen.

De gesproken cliënten en consultants van de gemeente Nijkerk geven aan dat maatschappelijke participatie onderdeel is van de ondersteuning en dat gewerkt wordt aan het behalen van doelen, afschaling van ondersteuning en toewerken naar uitstroom.

Eén gesproken cliënt geeft daarnaast aan dat binnen de begeleiding wordt gekeken naar inzet van het netwerk en versterking hiervan.

2 Veiligheid

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

2.1 Protocollen en afspraken

5 okt 2023

6 juni 2024

Het personeel is geschoold in het omgaan met agressie.

Nee

Nee

Constatering

Sinds het onderzoek van oktober 2023 zijn medewerkers niet getraind in het omgaan met agressie. De aanbieder is wel voornemens dit te doen en heeft een concept overzicht van de invulling van de IQ formuleringen gedeeld waarin voor juni 2025 voorlopig 'agressie en geweld' en 'agressieregulatie' zijn opgenomen.

2.2 Medicatie en verdovende middelen (alleen indien van toepassing)

5 okt 2023

6 juni 2024

De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdovende middelen.

Nee

Ja

Constatering

Ten tijde van het onderzoek in oktober 2023 waren door de aanbieder onvoldoende afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdovende middelen.

De aanbieder heeft de 'veiligheidsscan' die met cliënten wordt afgenomen uitgebreid. Hierin is nu ook een beoordeling opgenomen omtrent gebruik van medicatie, verslaving en drugs. Op basis van de veiligheidsscan worden waar nodig individuele afspraken gemaakt met cliënten.

Daarnaast zijn nu op advies van een Wmo toezichthouder uit een andere regio huisregels opgesteld voor cliënten waarin afspraken omtrent het gebruik van alcohol en drugs zijn opgenomen. De aanbieder geeft echter aan de huisregels niet te gebruiken bij cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen. Er worden binnen de begeleiding individuele afspraken gemaakt omtrent gebruik en hierbinnen geldt volgens de aanbieder de (ongeschreven) regel dat gebruik niet in het bijzijn van begeleiding mag plaatsvinden.

De toezichthouder adviseert om ook gedragsregels op te stellen voor ambulante cliënten en dit hierin op te nemen.

2.3 Risico-inventarisatie	5 okt 2023	6 juni 2024
Het zorgplan bevat een risico-inventarisatie op die onderwerpen die voor de cliënt van toepassing zijn.	Deels	Deels
De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van de genoemde risico's.	Nee	Nee

Constatering

Er wordt met iedere cliënt een veiligheidsscan ingevuld, die sinds het inspectiebezoek van oktober 2023 uitgebreid is met onder andere een inventarisatie op gebruik van medicatie, alcohol en drugs. Deze veiligheidsscan is echter een middel om veiligheid voor medewerkers inzichtelijk te maken en niet een middel om risico's voor cliënten te inventariseren.

Sinds het vorige kwaliteitsonderzoek is daarnaast een risico inventarisatielijst opgesteld en in gebruik genomen waarmee wel de risico's voor cliënten geïnventariseerd worden. De lijst dient door coaches met de cliënt te worden afgenomen bij de start van de ondersteuning.

De gesproken coördinator van de regio Midden Nederland geeft aan dat de lijst wordt gebruikt, maar nog in ontwikkeling is. Indien wordt vastgesteld dat op bepaalde gebieden sprake is van risico's dan wordt dit door de coach besproken met de cliënt en worden afspraken gemaakt. Een vertaling naar afspraken in het zorgplan vindt echter nog niet plaats.

De toezichthouder heeft in diverse zorgdossiers van cliënten van één van de coaches de risico-inventarisatie lijst ingezien. De tweede gesproken coach kent echter de risico inventarisatielijst niet en gebruikt deze dus niet.

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	5 okt 2023	6 juni 2024
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	Ja
De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.	Nee	Ja

Constatering

Uit de dossierinzage blijken in de zorgplannen van cliënten afspraken te zijn vastgelegd over afstemming en de inzet van andere zorg- en hulpverlening. Zo zijn bij een client vastgelegd welke GGZ-aanbieder betrokken is en op welke wijze.

Daarnaast worden afspraken of afstemming met andere zorg- en hulpverlening vastgelegd in de rapportage van de desbetreffende cliënt.

De gesproken cliënten zijn bekend met de gemaakte afspraken.

3.2 Samenwerking en afstemming met de gemeente (casemanager)	5 okt 2023	6 juni 2024
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	Ja

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	Deels
---	-------	-------

Constatering

De gesproken Wmo consulenten van de gemeente Nijkerk zijn tevreden over de inhoudelijke ondersteuning die wordt geboden door de coaches. De consulenten zijn allen tevreden over de deskundigheid van de coaches. Wel geven de consulenten aan dat er verschillen zijn in werkwijzen tussen de diverse coaches. Overkoepeld beleid van de organisatie wordt hierin soms gemist.

Over de afstemming met de consulenten zijn zij wisselend tevreden. Niet altijd worden zij op de hoogte gehouden bij bijzonderheden. Een proactieve houding van coaches wordt hierin soms gemist.

Een consulent geeft aan wel eens afstemming gemist te hebben bij overdracht van de ene naar de andere coach. De consulent zou in dit stadium graag geïnformeerd en liefst ook betrokken willen worden bij de vraag omtrent welke coach de ondersteuning zou kunnen overnemen.

Drie andere consulenten geven aan dat niet altijd afstemming plaatsvindt. Zij noemen dat hiermee verschillend wordt omgegaan door de verschillende coaches.

Daarnaast worden zorgplannen en evaluatieverslagen niet altijd gedeeld met de consulenten, zie hiervoor 1.1.

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	5 okt 2023	6 juni 2024
De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.	Deels	Ja

Constatering

Tijdens het onderzoek van oktober 2023 werd niet geheel voldaan aan de eis omtrent continuïteit van de geboden ondersteuning vanwege onduidelijkheid ten aanzien van de kwalificaties van medewerkers.

De aanbieder heeft in het nader onderzoek aangetoond dat alle medewerkers die ondersteuning bieden aan cliënten in de gemeente Nijkerk voldoen aan de gestelde kwalificatie eisen, waarmee sprake is van waarborging van de continuïteit.

Gesproken cliënten geven allen aan dat vervanging bij vakantie of ziekte met hen besproken wordt en zo nodig ingezet kan worden.

4.2 Personeel	5 okt 2023	6 juni 2024
De aangewezen beroepskracht is vakbekwaam	Nee	Ja
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	Ja
Begeleiding wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal hbo-niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.	Nee	Ja

Constatering

De aanbieder is een franchiseorganisatie waar ongeveer 85 coaches door het hele land zich bij aan hebben gesloten als franchisenemer. In de gemeente Nijkerk wordt de ondersteuning momenteel door acht coaches geleverd.

Ten tijde van het kwaliteitsonderzoek d.d. 5 oktober 2023 konden door de aanbieder geen diploma's overlegd worden van de coaches die ondersteuning boden aan de cliënten.

De aanbieder heeft deze diploma's tijdens het nader onderzoek wel kunnen overleggen.

Alle medewerkers zijn gekwalificeerd conform gestelde eisen; vier hebben een hbo-opleiding in zorg en welzijn afgerond, en vier hebben een certificaat van een EVC-traject op hbo-niveau kunnen aantonen.

4.3 Deskundigheidsbevordering	5 okt 2023	6 juni 2024
De beroepskrachten zijn opgeleid tot en deskundig voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep.	Nee	Ja

Constatering

Alle coaches hebben diploma's kunnen overleggen conform gestelde eisen en zijn hiermee opgeleid voor wat betreft ondersteunen van de doelgroep.

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.).

5.2 Cliëntparticipatie	5 okt 2023	6 juni 2024
De cliënt kan desgewenst participeren in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform.	Nee	Ja

Constatering

De aanbieder heeft naar aanleiding van het kwaliteitsonderzoek van 5 oktober 2023 een cliëntenraad samengesteld, bestaande uit vier á vijf cliënten.

De cliëntenraad is in april 2024 voor het eerst samengekomen en zal viermaal per jaar bijeenkomen.

5.4 Melden incidenten en klachten	5 okt 2023	6 juni 2024
Er is een intern meldingssysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is.	Deels	Deels
Melden, registreren, analyse verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team is geregeld.	Deels	Deels
Er is sprake van een lerende organisatie.	Deels	Deels
Een speciale commissie behandelt incidentmeldingen en brengt verbetervoorstellen uit.	Nee	Ja

Nazorg bij incidenten is geregeld.	Deels	Ja
De aanbieder brengt de cliënt op de hoogte dat hij/zij gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuner bij het indienen van klachten.	Nee	Ja

Constatering

De aanbieder geeft aan in de loop van 2024 het volledige handboek van de organisatie te willen herzien en hierbinnen dan alle protocollen te willen controleren, waaronder het incidenten- en klachtenbeleid. De aanbieder is voornemens dit beleid dan te gaan splitsen, zodat een aparte procedure voor incidenten en klachten ontstaat. Ook het calamiteitenbeleid zal dan herzien en geactualiseerd worden.

De opgestelde protocollen; het protocol “*intern meldingssysteem*” en het “*protocol incidenten en fysieke en sociale veiligheid*” sluiten nu nog niet op elkaar aan. Onduidelijk in dit beleid is 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.

De aanbieder geeft aan dat indien een incident nu gemeld wordt, deze wordt besproken met de medewerker kwaliteitszorg, coach en coördinator en dat in deze driehoek analyse van de melding plaatsvindt.

De aanbieder houdt een registratie bij van meldingen in een meldingenregister, waaronder MIC- en MIM-meldingen. Uit de registratie blijkt echter sprake van onduidelijkheid. Zo is onder een MIC-melding een melding van ontevredenheid opgenomen die niet als MIC gemeld had moeten worden.

De aanbieder is voornemens incidenten jaarlijks te analyseren op bijvoorbeeld trends en hiervan een jaarverslag te maken, maar doet dit nu nog niet.

Nazorg is opgenomen in het protocol fysieke en sociale veiligheid 2024. Hierin is nu de rol van de vertrouwenspersoon opgenomen, evenals de inzet van slachtofferhulp.

De aanbieder is nu tevens aangesloten bij een onafhankelijk klachtenfunctionaris en verwijst cliënten hiernaar indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld. Informatie over de onafhankelijk klachtenfunctionaris is opgenomen op de website van de aanbieder.

5.5 Melden calamiteiten en geweldsincidenten	5 okt 2023	6 juni 2024
De aanbieder doet binnen 3 werkdagen na de calamiteit/geweldsincident melding bij de toezichthoudend ambtenaar Wmo.	Deels	Deels

Constatering

De aanbieder beschikt over een protocol ‘*calamiteiten en meldingsplicht*’, waarin de definitie van een calamiteit staat beschreven evenals informatie over de meldplicht.

In de gemeente Nijkerk geldt echter ook een regionale aanvulling, waardoor ook ‘*andere gebeurtenissen*’ gemeld moeten worden bij de Wmo toezichthouder van de GGD Gelderland Midden. Dit ontbreekt in beleid.

De toezichthouder heeft de factsheet omtrent het melden van calamiteiten, geweldsincidenten en gebeurtenissen met maatschappelijke impact en onrust in de regio Gelderland Midden gedeeld met de aanbieder.

Schriftelijke reactie aanbieder

Zienswijze iQ Coaches

Utrecht, 6 augustus 2024

Zienswijze op Rapport WMO Toezichthouder Nijkerk,
GGD Gelderland Midden
Conceptrapportage nader kwaliteitsonderzoek IQ Coaches Nederland
Datum: 6 juni 2024

Algemeen

iQ Coaches heeft kennisgenomen van het heronderzoek van de toezichthouder WMO GGD Gelderland Midden. Wij hebben hierin bevindingen waargenomen die ons verrassen maar, gezien onze ontwikkelingen en de snelheid van de veranderingen binnen de organisatie niet compleet verbazen. Wij zijn ons bewust van het feit dat er veel communicatie naar onze iQ Coaches gaat en beseffen dat de verwerking ervan bij sommigen niet helemaal zo snel verloopt als dat wij hopen.

Desalniettemin zijn wij blij om te zien dat in het rapport duidelijke verbeteringen zijn waargenomen.

De laatste stappen en aanscherpingen van de veranderingen zullen ook zeker volgen. Zoals in eerder gesprekken al vermeld, en hierboven aangehaald, is de organisatie iQ Coaches in een stroomversnelling geraakt met ontwikkelingen op gebied van professionalisering en aanscherping van uniformiteit.

Invoeren ontwikkelingen en aanscherpingen

iQ Coaches is een franchiseorganisatie, waarbij de franchisenemers worden ingezet als zelfstandige vestigingen voor de uitvoering van de zorg. Deze franchisenemers zijn beter bekend als de iQ Coach.

Hierdoor worden moeten de ontwikkelingen die de organisatie invoert, worden doorvertaald naar de 85 vestigingen door Nederland. Deze vertaling verloopt via formule coördinatoren die elk een regio coördineren en digitaal via onze kennisbank, mailing, Viva Engage, formuleringen en iQ berichten (een interne nieuwsbrief). Voor elke boodschap worden de meest geschikte middelen ingezet.

De praktijk en de bevindingen

Uit het rapport van de toezichthouder blijkt dat toch niet alle details nog worden uitgevoerd zoals wij graag zouden zien. Onze iQ Coaches hebben jarenlang een ondersteuningsplan van de gemeente Nijkerk ontvangen waarbij geen behoefte of vereiste bleek van het zelfstandig herformuleren van het ondersteuningsplan door de iQ Coach zelf. Hoewel dit niet de bedoeling is, bleek dit in de praktijk wel zo te werken. Na het eerste rapport hebben wij direct

actie ondernomen om onze iQ Coaches zelf een ondersteuningsplan te laten schrijven en deze vervolgens te delen met de contactpersoon (WMO-consulent of wijkteam) bij de gemeente.

Maatregelen

Dat deze uitvoering nog niet vlekkeloos verloopt blijkt uit het rapport en de aanbevelingen. Hier zullen wij vanzelfsprekend nog meer aandacht op vestigen en wij zullen verscherpt monitoren teneinde aan alle vereisten te voldoen. Met name een betere afstemming en communicatie met de gemeente, ook al is hier misschien niet altijd behoefte aan, zal een speerpunt in het beleid worden.

Zowel de uitvoering als de controle hierop zullen wij nauwgezet in de gaten houden. Het beleid ten aanzien van incidenten en calamiteiten heeft in het bijzonder nu onze aandacht. Vooral de terugkoppeling en verbetermaatregelen en de borging zullen bij onze kwaliteitszorgmanager en de formulecoördinator de hoogste prioriteit hebben. Voor het afleggen van verantwoordingen en op een juiste manier meldingen doen, zullen wij opnieuw extra aandacht vragen bij de verantwoordelijke iQ Coaches. In het najaar van 2024 zullen wij tevens een vernieuwd (concept) handboek willen presenteren. Dit is onderdeel van onze gehele professionaliseringsslag. Hierin zullen bovengenoemde punten natuurlijk ook een belangrijk onderdeel van uitmaken.

Tenslotte

iQ Coaches is ervan overtuigd dat wij met onze ontwikkeling en beleid (mede dankzij de inzichten die door de toezichthouder zijn verschaft) onze dienstverlening op alle vlakken nog verder kunnen ontplooien en verbeteren. Het is goed om te constateren dat ook de toezichthouder veel verbeterpunten reeds heeft waargenomen. Dit sterkt ons in onze overtuiging om de ingeslagen weg te vervolgen.

Wij zetten ons vol in om de samenwerking met onze partners naar alle tevredenheid te kunnen voortzetten en hopen dit nog lang te mogen doen teneinde voor alle cliënten een betere kwaliteit van leven te kunnen realiseren.

..... (Naam verwijderd door toezichthouder)

Franchisemanager iQ Coaches

De toezichthouder ziet in de zienswijze geen aanleiding om haar beoordeling te wijzigen.

Bijlage 1: bronnen

1. Observaties

2. Interviews met:

- Eén formule manager;
- Eén franchise manager
- Eén coördinator en tevens coach;
- Eén coach;
- Drie cliënten en een partner van een cliënt;
- Vier Wmo consulenten van de gemeente Nijkerk.

3. Documenten ontvangen voorafgaand aan het inspectiebezoek:

- Protocol intern meldingsteem 2024-01;
- Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, geen datum of versienummer;
- Protocol Incidenten en fysieke en sociale veiligheid 2024;
- Privacy verklaring IQ Coaches versie 2.1, 28 juni 2022;
- Gedragscode iQ Coaches, geen datum of versienummer;
- Hoofdrapportage Onderzoek tevredenheid cliënten 2023 IQ Coaches;
- ISO-certificaat geldig tot 21 sept 2024;
- Huisregels IQ Coaches, versie 1.0 datum 25-01-2024;
- Onze organisatie: IQ Coaches, Inspired Quality for life and work, met visie organisatie. Geen datum of versienummer;
- Veiligheidsscan voor de coach versie 1.2 datum 05-12-2023;
- Factsheet IQ Coaches geen datum of versienummer;

4. Ingezien tijdens het inspectiebezoek:

- Meldingenregister van incidenten en klachten;
- Afhandeling van één klacht met e-mails en brieven;
- Dossier van één afhandeling van een incident;
- Certificaat EVC-traject;
- Notulen cliëntenraad april 2024;
- Format driemaandelijks evaluatieformulier IQ Coaches;
- Format evaluatieformulier bij aflopen beschikking;
- Zes cliëntdossiers;
- Formulier toestemming dossiervorming.

5. Documenten ontvangen na het inspectiebezoek:

- Studiegids Post-hbo-PILLAR-Methodiek, versie 2022.05;
- Diploma's van diploma's en EVC Certificaten van acht coaches;
- Conceptoverzicht invulling iQ Formuledagen (tot juni 2025);
- IQ Jaarkalender 2024;

6. Website

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