

Rapport kwaliteitstoezicht Wmo Impegno Begeleiding B.V.

(Ambulante ondersteuning)

Louis Braillelaan 100
2719 EK Zoetermeer

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein
Vijfheerenlanden
Datum onderzoek : 09-02-2024
Type onderzoek : 1A. Onderzoek KT
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 18-06-2024

Inleiding

Waarom toezicht?

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De gemeenten zijn daarbij ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Een Wmo-aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning. De wetgever heeft besloten het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders van 24 gemeenten binnen de regio Utrecht, GGD regio Utrecht aangewezen als toezichthouder. De toezichthouders zijn belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Zij adviseren of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te kunnen waarborgen. De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo 2015.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en contracteisen en (eventuele) nadere regelgeving. Deze zijn uitgewerkt en vastgelegd in het toetsingskader van het Kader toezicht Wmo GGDrU (zie <https://ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/werkwijze-kwaliteitstoezicht-wmo.html>).

Wat is het doel van het toezicht?

Het toezicht geeft een beeld en beoordeling van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezichttraject kunnen aanleiding geven tot een ontwikkeltraject en/of indien nodig handhavend optreden vanuit de betrokken gemeente(n).

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is
2. Informeren van de aanbieder en de gemeente(n) over de kwaliteit van de voorziening

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit rapport zijn de onderzoeksopzet en de beschouwing beschreven. Tevens is hier het advies aan de betrokken gemeente(n) opgenomen. In het tweede hoofdstuk staan per domein de bevindingen van de toezichthouder beschreven. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de getoetste voorwaarden en de gegevens van de aanbieder en toezichthouder weergegeven. Ten slotte staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

- Cliëntgerichte ondersteuning
- Afstemming in de keten
- Rechten van de cliënt

2. Professionaliteit

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

3. Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Opzet kwaliteitstoezicht Wmo

Binnen het kwaliteitstoezicht Wmo in de regio Utrecht wordt er gewerkt met een jaarplan per inkoopregio. Dit betekent dat de betrokken gemeenten binnen een inkoopregio aanleveren bij de toezichthouders Wmo van GGDrU voor welke aanbieders zij kwaliteitstoezicht willen laten uitvoeren. Een onderzoek bestaat uit de volgende zes stappen:

1. Uitvoering toezicht

De toezichthouders gebruiken verschillende bronnen om tot een conceptrapport te komen:

- bestuderen documentatie, aangeleverd door de aanbieder
- spreken met bestuurders/directie/beleidsmakers, professionals in de uitvoering en cliënten (op basis van steekproef)
- dossierinzage van cliënten en personeel
- locatiebezoek

2. Herstelaanbod

Bij de inzet van een herstelaanbod wordt de aanbieder in de gelegenheid gesteld om tekortkomingen vroegtijdig te herstellen, voordat de beoordeling wordt vastgesteld. De aanbieder is vrij om hier wel of geen gebruik van te maken. Het betreft hier tekortkomingen die op korte termijn hersteld kunnen worden. Tekortkomingen van meer structurele aard die een langere herstelperiode vergen, lenen zich hier niet voor.

3. Conceptrapport

Met de verzamelde informatie schrijft de toezichthouder een conceptrapport*. Er worden negen normen beoordeeld, die uit voorwaarden bestaan. In het conceptrapport staat kort beschreven aan welke normen de aanbieder voldoet en, indien van toepassing, uitgebreider beschreven waaraan de aanbieder niet voldoet. De beoordeling kent de volgende varianten:

- **voldoet**: de aanbieder voldoet aan alle voorwaarden van de norm
- **voldoet deels**: de aanbieder voldoet niet aan bepaalde voorwaarden van de norm
- **voldoet niet**: de aanbieder voldoet niet aan meerdere voorwaarden van de norm of er zijn één of meerdere zwaarwegende tekortkomingen geconstateerd

Wanneer niet aan een voorwaarde wordt voldaan, wordt dit een tekortkoming genoemd. De gemeenten/ inkoopregio's hanteren een regionaal handhavingskader waarin staat beschreven hoe zij handhaven bij tekortkomingen.

* Indien van toepassing staat ook het herstelaanbod en de wijze waarop de aanbieder hiermee is omgegaan beschreven.

4. Schriftelijk reactie aanbieder

De aanbieder krijgt gelegenheid te reageren op het conceptrapport:

- reactie: de aanbieder reageert op de resultaten uit het onderzoek.
- inhoudelijk: de aanbieder wijst feitelijke onjuistheden aan. Hiervoor levert de aanbieder een beschrijving en/of bewijs aan bij de toezichthouder.

5. Verwerken reactie en vaststellen definitief rapport

De toezichthouder verwerkt de eventuele feitelijke onjuistheden. Indien punten niet worden overgenomen, dan laat de toezichthouder dit weten aan de aanbieder. De aangeleverde reactie wordt toegevoegd aan de bijlage van het rapport. De toezichthouder stuurt vervolgens het definitieve rapport naar de aanbieder en de betrokken gemeenten.

6. Openbaarmaking

Vanaf 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Hiervoor heeft GGDrU een protocol openbaarmaking opgesteld (zie ook artikel 1:3 van de Awb). De aanbieder kan in bezwaar gaan tegen het besluit om het definitieve rapport openbaar te maken. De procedure is te vinden op de website van GGDrU. De publicatiedatum van het rapport is later dan dat het toezicht heeft plaatsgevonden. De actuele stand van zaken m.b.t. de kwaliteit kan bij de desbetreffende gemeente(n) worden opgevraagd.

Beschouwing

Kwaliteitsonderzoek

Het toezicht bij Impegno betreft een kwaliteitsonderzoek in opdracht van inkoopregio Lekstroom, gericht op de Wmo-voorziening Ambulante Ondersteuning.

Aanbieder

Impegno biedt een verscheidenheid aan ondersteuning in de provincies Utrecht, Zuid-Holland, Brabant, en Gelderland, waaronder ondersteuning GGZ en jeugd- en gezinsondersteuning. Impegno is in 2003 is opgericht in Den Haag. Inmiddels biedt Impegno begeleiding aan meer dan 5600 cliënten in Noord-Brabant, Utrecht, Gelderland en Zuid-Holland. De ambulante begeleiding van Impegno richt zich voornamelijk op cliënten met psychische of psychiatrische aandoeningen.

Impegno formuleert haar missie als volgt:

"impegno werkt samen met de cliënt (en zijn omgeving) aan duurzame en meetbare resultaten. We leveren samen betere zorg door lef en doortastendheid, toegankelijkheid en oprechte verbinding met cliënten, collega's en partners. Een cliënt ondersteunen alsof het familie is, maar dan met een professionele jas aan."

Bron: <https://impegno.nl/>

Contract Wmo

In de inkoopregio Lekstroom is de aanbieder vanuit de Wmo gecontracteerd voor Ambulante Ondersteuning.

Ten tijde van het toezicht zijn er 52 cliënten in zorg voor deze voorziening (zorg in natura), waarvan het merendeel afkomstig uit gemeente Nieuwegein.

Herstelaanbod

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht is geen herstelaanbod afgegeven, omdat de tekortkomingen zich niet hiervoor lenen.

Tekortkoming

De toezichthouder heeft de volgende tekortkoming geconstateerd:

1. Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Professionele standaard.
- Medewerkers zonder passende kwalificaties.

Advies aan college van B&W

Conclusie onderzoek

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek naar de voorziening ambulante ondersteuning, concludeert de toezichthouder dat de aanbieder **grotendeels voldoet** aan de kwaliteitsnormen uit de Wmo 2015 en de gemeentelijke normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. In het rapport is op 1 norm een tekortkoming geformuleerd.

De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke reactie te geven op de conceptrapportage. Deze wordt, indien opgesteld, opgenomen in de bijlage.

Advies naar aanleiding van onderzoek

De toezichthouder adviseert het college van B&W om de geconstateerde tekortkoming blijvend te monitoren.

De toezichthouder doet geen melding bij andere toezichthoudende instanties.

De toezichthouder wijst de aanbieder erop dat alle getoetste normen blijvend op orde moeten zijn en sluit met dit rapport het toezicht af.

Observaties en bevindingen

1. Cliënten

Cliëntgerichte ondersteuning

Toelichting op de norm:

De geboden ondersteuning dient overeen te komen met de gestelde doelen vanuit het indicatiebesluit van de gemeente en heeft als resultaat: bevordering van zelfredzaamheid, bevordering van participatie en/of ontlasting van mantelzorg.

Er wordt na uitvoering van een intakegesprek samen met de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld, waaruit minimaal blijkt welke voorziening geboden wordt, wat de ondersteuningsbehoeften zijn en welke doelen en acties (SMART) daaraan gekoppeld worden. Hierbij wordt zorgvuldige dossiervoering en informatieverlening verwacht van de aanbieder.

De continuïteit van de ondersteuning wordt voldoende geborgd en de ondersteuning wordt regelmatig geëvalueerd. Wanneer nodig, wordt de ondersteuning bijgesteld of afgebouwd.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Cliëntgerichte ondersteuning.

De aanbieder geeft aan dat cliënten naar hen worden verwezen vanuit de lokale teams die Wmo-indicaties afgeven. De aanbieder voert vervolgens een telefonisch aanmeldgesprek en een eerste risico-screening uit. Hierbij worden onder andere de gegevens van de huisarts en de eerste contactpersoon in geval van nood uitgevraagd. Hierna wordt een kantoorafspraak gepland waarin de verdere intake plaatsvindt, een zelfredzaamheidsmatrix wordt ingevuld, en de risico-taxatie wordt gedaan. Binnen 6 weken hierna wordt er een zorgplan vastgesteld op basis van het ondersteuningsplan dat de verwijzer heeft meegegeven, waarbij een van de doelen altijd het afschalen van de ondersteuning is. Tijdens de ondersteuning vinden afspraken met cliënten plaats bij de cliënt thuis, tenzij er redenen zijn om dit op het kantoor van de aanbieder te doen, zoals vanwege veiligheid of privacy. Op het moment van toezicht is er geen wachtlijst, zo geeft de aanbieder aan. Het ondersteuningstraject heeft een zeer wisselende doorlooptijd, maar duurt gemiddeld anderhalf jaar. Cliënten stromen geregeld na de ondersteuning door naar een ander zorgtraject.

Uit inzage in cliëntdossiers blijken deze alle benodigde informatie te bevatten, zoals ondersteuningsplannen, toestemmingsformulieren, evaluaties en risico-inventarisaties. De aanbieder geeft aan dat het zorgplan elke zes maanden wordt geëvalueerd, wat ook bevestigd wordt door inzage in cliëntdossiers. Hierbij wordt ook de zelfredzaamheidsmatrix en risico-taxatie bijgewerkt.

In de regio Lekstroom werkt de aanbieder met 5 ambulante begeleiders en 1 stagiair, wat tot een caseload van ongeveer 11 cliënten per begeleider leidt. Als begeleiders op vakantie zijn wordt er ingeschat wat er nodig is om deze periode te overbruggen. Er is in ieder geval altijd een vaste achterwacht geregeld per cliënt, waar deze zo nodig terecht kan. Cliënten kunnen binnen kantoor tijden altijd met de teammanager bellen, en buiten kantoor tijden is er een bereikbaarheidsdienst geregeld. De gesproken cliënten bevestigen dit beeld. Via een hiervoor opgesteld formulier wordt de overdracht verzorgd naar deze achterwacht. Daarnaast kunnen cliënten e-health modules doen met, bijvoorbeeld, psycho-educatie, om ook bij het ontbreken van directe ondersteuning aan hun doelen te kunnen werken, geeft de aanbieder aan. Mocht het nodig zijn kan de teammanager de ondersteuning tijdelijk overnemen. In geval van ziekte of uitval van een begeleider is het mogelijk om vanuit andere teams van de aanbieder vervanging te regelen, als dit nodig wordt geacht, geeft de aanbieder aan. Gesproken cliënten geven aan tevreden te zijn met de mogelijkheden voor overbrugging tijdens uitval, maar hier zelden gebruik van te maken omdat een korte tijd zonder begeleiding vaak de voorkeur heeft boven begeleiding door een andere begeleider dan de vaste begeleider.

Alle gesproken cliënten geven aan dat de aanbieder zeer goed bereikbaar is en zijn redelijk tot zeer tevreden met de geboden begeleiding.

Aandachtspunt

De toezichthouder formuleert een aandachtspunt inzake het ondertekenen van ondersteuningsplannen.

2 van de 6 ingeziene cliëntdossiers bevat een ondersteuningsplan dat nog niet door de cliënt is ondertekend.

Afstemming in de keten

Toelichting op de norm:

De ondersteuning die de cliënt vanuit de Wmo ontvangt is zoveel mogelijk gericht op één plan, waarbij op diverse leefgebieden verschillende (zorg)professionals actief kunnen zijn. Indien de cliënt meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, is nodig dat deze op elkaar zijn afgestemd, bijvoorbeeld door middel van overleg, gezamenlijke evaluaties, multidisciplinair overleg en indien nodig het aanwijzen van een casusregisseur. De afspraken die voortvloeien uit de afstemming met ketenpartners dienen vastgelegd te worden. De aanbieder vraagt toestemming aan de cliënt voor de samenwerking en uitwisseling van gegevens en legt deze toestemming vast. Ook belangrijke andere personen uit het netwerk van de cliënt (bv. familie of mantelzorg), worden in kaart gebracht en indien nodig betrokken binnen de ondersteuning. (bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

De aanbieder geeft aan dat veel cliënten in behandeling zijn bij andere organisaties en altijd een directe lijn met de behandelaar hebben. De aanbieder heeft in deze gevallen, zeker in het geval van GGZ problematiek, een signalerende rol. De aanbieder geeft aan zowel het zorg- als het sociale netwerk van cliënten te inventariseren en in te zetten in de begeleiding. Inzage in cliëntdossiers bevestigt dit beeld en laat zien dat van elke cliënt een eerste contactpersoon wordt vastgelegd.

Bij de start van de hulverlening worden cliënten om toestemming voor gegevensoverdracht gevraagd. Inzage in cliëntdossiers bevestigt dit. Daarnaast wordt de cliënt vooraf geïnformeerd over elk contact, en gebeurt dit contact veelal in het bijzijn van de cliënt of door de cliënt zelf in het bijzijn van de begeleider, vertellen medewerkers. Dit soort contactmomenten wordt altijd gerapporteerd, aldus de aanbieder.

Rechten van de cliënt

Toelichting op de norm:

De bejegening door de medewerkers (betaald en onbetaald) richting cliënten is passend en correct en wordt geborgd door onder andere een gedragscode of gedragsregels.

De aanbieder borgt de algemene rechten van de cliënt door het uitvoeren van passend beleid omtrent privacy, klachten en medezeggenschap (inspraak). De cliënt wordt bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over deze regelingen. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens dient (conform de geldende wet- en regelgeving) alleen plaats te vinden met toestemming van de cliënt (of vertegenwoordiger).

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

Gesproken cliënten geven aan zeer tevreden te zijn over de bejegening door medewerkers.

Uit inzage in beleidsdocumenten blijkt de aanbieder privacybeleid heeft opgesteld conform de gestelde normen, inclusief een protocol datalekken. Cliënten worden hierover geïnformeerd via zowel de website van de aanbieder als in de cliëntfolder die bij aanvang van ondersteuning wordt uitgereikt.

De aanbieder heeft een klachtenreglement opgesteld waarin ook de mogelijkheid is opgenomen om een klacht bij een externe klachtenfunctionaris neer te leggen. Cliënten worden hierover geïnformeerd via de website van de aanbieder en de cliëntfolder.

De aanbieder geeft aan een landelijke cliëntenraad te hebben, maar dat hier op dit moment geen Wmo cliënten uit inkoopregio Lekstroom in plaatsnemen.

De aanbieder geeft aan eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit wordt bevestigd door gesprekken met cliënten.

Aandachtspunt

De toezichthouder formuleert een aandachtspunt inzake het vastleggen van gedragsregels.

De door de aanbieder vastgestelde gedragsregels omtrent bejegening van cliënten door medewerkers zijn vrij algemeen van aard: een "respectvolle benadering" en "handel[en] op basis van respect voor de emotionele, culturele en fysieke integriteit van de cliënten".

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20240209
- 3 Medewerkers d.d. 20240304
- 3 Cliënten d.d. 20240425-20240508

Dossiers

- 6 cliëntdossiers ingezien d.d. 20240304
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20240304

Documenten

Beleidsstukken ontvangen d.d. 20240119

Website

<https://impegno.nl>, geraadpleegd d.d. 20240209

2. Professionaliteit

Professionele standaard

Toelichting op de norm:

De professionals zijn aantoonbaar vakbekwaam en de kwalificaties zijn passend bij (de zwaarte van) de geboden ondersteuning en de doelgroep. De aanbieder draagt hier zorg voor door passend beleid te voeren op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid waaronder opleiding en scholing, overleg- en intervisiemomenten, een verantwoorde inzet van stagiaires en vrijwilligers, aanwezigheid van recente VOG's en verantwoorde omgang met (uitwisseling van) persoonsgegevens.
(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Professionele standaard.

In de inkoopregio Lekstroom zijn op het moment van toezicht voor de aanbieders 5 begeleiders en 1 stagair werkzaam. De aanbieder geeft aan dat elke begeleider een vaste "buddy" heeft binnen het team om casussen mee te overleggen en als achterwacht te fungeren. De aanbieder geeft aan onderscheid te maken, naar aanleiding van opleidingsniveau, tussen ondersteunend begeleiders en ambulante begeleiders. De ondersteunend begeleiders begeleiden enkel op lichtere hulpvragen zoals meegaan met afspraken en post afhandelen, en de ambulante begeleiders op meer specialistische hulpvragen, zoals de begeleiding van cliënten met GGZ-problematiek.

De aanbieder geeft aan dat er een uitgebreid inwerkprogramma is voor nieuwe medewerkers. Dit bestaat onder andere uit het meelopen met ervaren begeleiders, een inwerkpartner, een basistraining, een Tools for Succes cursus, en instructie over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers geven aan dat het inwerktraject in het verleden onduidelijk en chaotisch was ingericht, maar dat dit sterk is veranderd en ze tevreden zijn over de huidige manier van inwerken.

Uit inzage in personeelsdossiers blijkt dat alle medewerkers en de stagair voor aanvang van zelfstandige werkzaamheden over een geldige VOG beschikken.

De aanbieder geeft aan twee keer per maand een teamoverleg te organiseren, een keer per maand een werkoverleg en een keer per maand casuïstiek.

De aanbieder geeft aan dat medewerkers binnen kantoortijden bereikbaar moeten zijn, en bereikbaarheid buiten kantoortijden altijd in overleg wordt geregeld. Gesprekken met medewerkers bevestigen dit beeld.

De aanbieder geeft aan een ontwikkelcyclus van 5 jaar met verplichte e-trainingen aan te houden voor medewerkers. Daarnaast is er elke maand een thema dat uitgelicht wordt tijdens overleggen, bijvoorbeeld veiligheid, meldcode huiselijk geweld, of suïcide, aangevuld met fysieke opleidingsdagen. Tot slot heeft iedere medewerker een aantal uur per jaar beschikbaar voor vrije scholingen.

De aanbieder geeft aan veel aandacht te besteden aan de balans tussen werk en privé voor medewerkers, maar dat dit een uitdaging blijft.

Tekortkoming

De toezichthouder constateert een tekortkoming inzake de norm Professionele standaard.

Medewerkers zonder passende kwalificaties:

Uit inzage in personeelsdossiers en gesprekken met medewerkers blijkt dat 1 medewerker wel beschikt over een HBO diploma, maar niet in een relevante richting voor het bieden van ambulante begeleiding. Deze medewerker geeft wel aan bijna een opleiding HBO Social Work af te hebben gerond. Daarnaast blijkt uit inzage in personeelsdossiers dat 1 andere medewerker al als zelfstandig ambulante begeleider werkzaam was voordat diegene de relevante opleiding had voltooid.

Aandachtspunten

De toezichthouder formuleert een aandachtspunt inzake het beleid omtrent VOG's.

De aanbieder geeft aan dat medewerkers en stagairs voor het einde van hun proeftijd een VOG moeten aanleveren. De norm stelt dat medewerkers en stagairs voor aanvang van werkzaamheden over een geldige VOG moeten beschikken. Gezien dat er geen te laat aangeleverde of ontbrekende VOG's zijn aangetroffen bij de inzage in personeelsdossiers vormt dit geen tekortkoming.

De toezichthouder formuleert een aandachtspunt inzake scholing omgaan met agressie.
Een gesproken medewerker geeft aan behoefte te hebben aan meer scholing omtrent omgaan met agressie.

Kwaliteitsverbetering

Toelichting op de norm:

De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is en blijft, door aantoonbare continue kwaliteitsverbetering door middel van een PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), een kwaliteitskeurmerk en/of een kwaliteitsmanagementsysteem.

De gehanteerde kwaliteitsstandaarden worden in de praktijk ook daadwerkelijk nageleefd door de professionals.

De aanbieder betreft cliënten en medewerkers in het proces van monitoring en bevordering van de kwaliteit, bijvoorbeeld door tevredenheidsonderzoek of functioneringsgesprekken.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Kwaliteitsverbetering.

Uit inzage in beleidsdocumenten blijkt dat de aanbieder NEN gecertificeerd is en een kwaliteitshandboek heeft opgesteld. Daarnaast geeft de aanbieder aan gebruik te maken van een kwaliteitsmonitor, en eens per jaar een klantentevredenheidsonderzoek uit te zetten onder cliënten. Dit laatste wordt bevestigd in gesprekken met cliënten. De organisatorische kant van het kwaliteitsmanagement ligt bij de afdeling kwaliteit van de aanbieder, terwijl de zorginhoudelijke kant bij de teamcoördinatoren ligt, aldus de aanbieder.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20240209
- 3 Medewerkers d.d. 20240304
- 3 Cliënten d.d. 20240425-20240508

Dossiers

- 6 cliëntdossiers ingezien d.d. 20240304
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20240304

Documenten

Beleidsstukken ontvangen d.d. 20240119

Website

<https://impegn.nl>, geraadpleegd d.d. 20240209

3. Veiligheid

Veilige verstrekking

Toelichting op de norm:

De aanbieder dient de veiligheid van de cliënt (preventief) voldoende te waarborgen. Dit betekent dat er inzicht is in de sociale, mentale en fysieke gezondheid van de cliënt en dat hierop wordt geanticipeerd. Ook de veiligheid van medewerkers moet gewaarborgd zijn. De locaties / ruimten van de aanbieder waar de cliënten verblijven of deelnemen (beschermd wonen, maatschappelijke opvang, dagbesteding en kortdurend verblijf) zijn toegankelijk, beschikbaar en veilig voor de doelgroep en de medewerkers. Het beleid omtrent veiligheid wordt in de praktijk ook aantoonbaar nageleefd.

In geval van een incident, zorgt de aanbieder voor een zorgvuldige registratie, evaluatie en (indien nodig) nazorg.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

De aanbieder geeft aan bij elke cliënt een uitgebreide cliëntgebonden risico-inventarisatie uit te voeren, die halfjaarlijks of na een melding wordt geëvalueerd. Dit beeld wordt bevestigd door inzage in cliëntdossiers. In het geval er een risico wordt geconstateerd wordt hier een signaleringsplan aan gekoppeld, zo wordt aangegeven. De meest voorkomende risico's die de aanbieder tegenkomt zijn suïcide, grensoverschrijdend gedrag en huiselijk geweld. Medewerkers geven aan goed op de hoogte te zijn van de risico-inventarisaties en cliënten bevestigen dit.

Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat, als het voor de veiligheid van medewerker of cliënt nodig is, de ondersteuning op het kantoor van de aanbieder kan worden aangeboden in plaats van in de woning van de cliënt. Medewerkers geven verder aan dat er e-learning modules over veiligheid worden aangeboden en dat er protocollen zijn opgesteld die zij hanteren, waar onder andere zaken voorkomen als dat de deur niet op slot mag en dat een telefoon altijd binnen handbereik moet blijven. Daarnaast geven medewerkers aan dat, als nodig, een bezoek met twee medewerkers kan worden gedaan, of dat er iemand op stand-by kan staan om in te grijpen tijdens een bezoek.

De aanbieder geeft aan veel aandacht te steken in de meldingsbereidheid van incidenten onder de medewerkers te vergroten. Incidentmeldingen worden door de aanbieder geanalyseerd voor verbeterpunten en leiden, zoals al genoemd, direct tot een evaluatie van de risico-inventarisatie, zo geeft de aanbieder aan. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat deze goed op de hoogte zijn van het beleid omtrent incidenten, dat zij deze melden en dat zij hier opvolging aan geven.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Toelichting op de norm:

De aanbieder heeft de (actuele) stappen van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie. Daarnaast zorgt de aanbieder ervoor dat professionals conform de meldcode werken en signalen zorgvuldig afwegen.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Uit inzage in beleidsstukken blijkt dat de aanbieder werkt met een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die aan de gestelde eisen voldoet.

De aanbieder geeft aan een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling te hebben aangesteld die standaard bij casuïstiek- en teamoverleg aanwezig is en daar aandacht vraagt voor het alert blijven op signalen, en waarmee overlegd kan worden in het geval van signalen. Deze aandachtsfunctionaris verzorgt ook scholingen omtrent de meldcode, aldus de aanbieder. Daarnaast geeft de aanbieder aan dat nieuwe medewerkers worden ingewerkt op de meldcode.

Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat deze alert zijn op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, bekend zijn met de stappen uit de meldcode, en voor vragen en overleg terecht kunnen bij de aandachtsfunctionaris.

Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Toelichting op de norm:

De aanbieder werkt volgens het calamiteitenprotocol (Wmo) van de gemeenten in de regio Utrecht; waarbij calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld worden gemeld.

(bron: Kader toezicht Wmo GGDrU 2021)

Deelconclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

De aanbieder geeft aan calamiteiten binnen drie dagen te melden bij GGDrU, conform de gestelde eisen. Binnen de organisatie zelf is er een zorg en nazorg cyclus geregeld voor medewerkers die bij een calamiteit betrokken zijn en wordt er altijd een PRISMA onderzoek uitgevoerd om verbeterpunten te identificeren, aldus de aanbieder. Daarnaast geeft de aanbieder aan ook ketenpartners te betrekken in de evaluatie na een calamiteit.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Aanbieder d.d. 20240209
- 3 Medewerkers d.d. 20240304
- 3 Cliënten d.d. 20240425-20240508

Dossiers

- 6 cliëntdossiers ingezien d.d. 20240304
- 4 personeelsdossiers ingezien d.d. 20240304

Documenten

Beleidsstukken ontvangen d.d. 20240119

Website

<https://impegno.nl>, geraadpleegd d.d. 20240209

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Impegno Begeleiding B.V.
Website : <http://www.impegno.nl>

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Impegno Begeleiding B.V.
Adres aanbieder : Postbus 85744
Postcode en plaats : 2508 CK Den Haag
K.v.K. nummer : 27261487
Website : <http://www.impegno.nl>

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Houten IJsselstein Lopik Nieuwegein Vijfheerenlanden

Planning

Datum onderzoek : 09-02-2024
Opstellen concept rapport : 23-05-2024
Schriftelijke reactie aanbieder : 13-06-2024
Vaststellen rapport : 18-06-2024
Verzenden rapport naar betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

In het rapport staat beschreven dat uit inzage in personeelsdossiers en gesprekken met medewerkers blijkt dat 1 medewerker wel beschikt over een HBO diploma, maar niet in een relevante richting voor het bieden van ambulante begeleiding. Deze medewerker geeft wel aan bijna een opleiding HBO Social Work af te hebben gerond. Daarnaast blijkt uit inzage in personeelsdossiers dat 1 andere medewerker al als zelfstandig ambulant begeleider werkzaam was voordat diegene de relevante opleiding had voltooid.

Wij voldoen aan de eis vanuit het contract (zie bijgevoegde onderdeel van PvE hieronder). Alle medewerkers die ambulante begeleiding bieden voldoen aan het (in het programma van eisen van de gemeente) gestelde werk- en denkniveau en hebben de kennis, vaardigheden en competenties om kwalitatieve ambulante begeleiding te bieden.

In genoemde gevallen gaat het om twee medewerkers met een afgerond HBO diploma, die ervaring hebben in de zorg en bezig waren met een zorg gerelateerde opleiding (additioneel op hun HBO diploma Communicatie) toen zij in dienst kwamen bij Impegno. Zij zijn in hun sollicitatie en proefperiode uitvoerig gescreend op het hebben van de juiste kennis, vaardigheden en competenties passende bij het competentieprofiel van een GGZ agoog te weten:

- HBO werk, - en denkniveau.
- Kennis van, en kunnen werken met cliënten met psychische en/of psychiatrische problematiek.
- Heeft een signalerende functie binnen crisissituaties.
- Basiskennis van en kunnen werken vanuit de presentiebenadering.
- Basiskennis van schuldhulpverlening en uitkeringen.
- Het kunnen overleggen van een VOG.

Generiek:

- A. Is contactueel en communicatief vaardig
- B. Werkt vraag- en oplossingsgericht
- C. Werkt doel- en resultaatgericht
- D. Is ondernemend, flexibel en innovatief
- E. Werkt inzichtelijk en verantwoord
- F. Werkt samen in (multidisciplinaire) netwerken en zelfsturende teams
- G. Werkt professioneel en kwaliteitsgericht

Specifiek:

- A. Past (zelf)reflectie toe
- B. Ondersteunt de cliënt in het proces naar meer zelfredzaamheid
- C. Kan ongewenst gedrag van cliënt hanteren
- D. Gaat uit van de wensen en mogelijkheden (krachten) van de cliënt (vanuit de benaderingswijze en tools van Signs of Safety)
- E. Motiveert en ondersteunt bij gedragsverandering

Bij één van deze collega's is besloten om haar aanvankelijk een baan aan te bieden als Ondersteunend begeleider, waarbij zij geen eindverantwoordelijkheid droeg voor de ambulante begeleiding. Na een proefperiode van enkele maanden waarin in de praktijk duidelijk werd dat zij over de gevraagde competenties beschikte, heeft zij de functie van Ambulant begeleider gekregen.

In de huidige tijd waarin de arbeidsmarkt krap is, en zorgpersoneel schaars, hechten wij veel belang aan het bieden van kansen voor medewerkers die een overstap willen maken naar een baan in de zorg. Door de mensen die veel potentie hebben en over de vereiste competenties beschikken, gedurende hun zorg gerelateerde opleiding een passende werkplek te bieden, leveren wij onze bijdrage aan een toekomst met voldoende zorgpersoneel

Het volgende staat in het programma van eisen:

7. Eisen aan het personeel

7.1 De Aanbieder zet begeleiders in met mbo-/hbo werk- en denkniveau die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde begeleiding uit te voeren conform het Begeleidingsplan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de zorgbranche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring

verworven competenties (evc's). Wanneer de Aanbieder een deel van de Opdracht in Onderaanneming geeft, dan is en blijft de Aanbieder, de hoofdaannemer dus, verantwoordelijk voor bovengenoemde eisen bij de Onderaannemer.

7.2 Onder de in het vorige artikel genoemde competenties vallen in ieder geval goede sociale, mondelinge en schriftelijke vaardigheden, helder communiceren en overleggen met Inwoners over hun ervaringen, wensen en voorkeuren en het bieden van ondersteuning met Supportgericht werken.

Bijlage

Reactie Toezichthouder op schriftelijke reactie aanbieder

Bedankt voor uw reactie op het conceptrapport dat is opgesteld in het kader van het recent uitgevoerde kwaliteitsonderzoek voor de inkoopregio Lekstroom gericht op de Wmo voorziening ambulante ondersteuning, die wordt geboden door Impegno Begeleiding B.V.

Als toezichthouder zijn wij ons zeer bewust van de uitdagingen waar aanbieders van ambulante ondersteuning voor staan wat betreft het werven van gediplomeerd personeel. Echter zullen wij de geconstateerde tekortkoming moeten laten staan, gezien dat, naast de door u geciteerde passage uit het programma van eisen er onder 5.1 ook het volgende staat: "[de aanbieder zal] [e]r op toezien dat beroepskrachten [...] beschikken over relevante ervaring en diploma's". De toezichthouder heeft geconstateerd dat niet alle beroepskrachten bij aanvang van werkzaamheden over relevante (geïnterpreteerd als zijnde, in dit geval, begeleiding-gerelateerde) diploma's beschikken, hoe begrijpelijk dit ook is.