

Rapport kwaliteitsonderzoek

Smart Coach B.V.

Gemeente 's-Hertogenbosch

Toeziçhthouder	GGD Hart voor Brabant
In opdracht van gemeente	's-Hertogenbosch
Registratienummer GGD	2024DB-01
Datum / periode onderzoek	November 2023 tot en met april 2024
Type onderzoek	Signaalgestuurd kwaliteitsonderzoek
Status	Definitief
Datum vaststelling rapport	23 augustus 2024



Hart voor Brabant

Inhoud

Inleiding	3
Verantwoordelijkheden	3
Toetsingskader	3
Onderzoeksopzet	4
Doelstelling	4
Het onderzoek	5
Onderzoeksopzet	5
Opbouw en verloop onderzoek	5
Algemene informatie Smart Coach B.V.	6
Samenvatting, conclusies en advies	9
Samenvatting	9
Conclusie	10
Advies aan college van B&W	12
Resultaten inspectiebezoek	13
1. Cliënten	14
1.1 Cliëntgerichtheid	14
1.2 Klachtenregeling	16
2. Personeel	19
2.1 Kwalificatie medewerkers	19
2.2 (Kwaliteit) beleid	21
3. Veiligheid	24
3.1 Veilige verstrekking	24
3.2 Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling	25
3.3 Calamiteitenregeling en meldingsplicht	26
Bijlage 1; Overzicht kwalificatie en VOG's medewerkers	29
Bijlage 2: Bronvermelding	30
Bijlage 3: Gegevens	32

Bijlage 4: Reactie aanbieder	33
Bijlage 5: Toetsingskader kwaliteit GGD	34

Inleiding

Verantwoordelijkheden

Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning aan personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen én voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Inwoners van gemeenten moeten kunnen vertrouwen op veilige ondersteuning die van goede kwaliteit is.

De GGD Hart voor Brabant (hierna: GGD) is door de gemeente 's-Hertogenbosch aangewezen als toezichthouder zoals beschreven in artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en staat voor onafhankelijk, transparant en deskundig toezicht.

De toezichthouder GGD wordt structureel ingezet als toezichthouder bij calamiteiten en geweldsincidenten en wordt incidenteel door de gemeente ingezet als onafhankelijk toezichthouder kwaliteit. Het toezicht op de kwaliteit vindt plaats aan de hand van de kwaliteitseisen van de Wmo en de lokale regelgeving vanuit de gemeente.

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. In opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch onderzoekt de toezichthouder Wmo van de GGD de organisatie Smart Coach B.V.

De toezichthouder Wmo van de GGD richt zich in dit onderzoek op de kwaliteitseisen uit de Wmo. De Wmo toezichthouder vanuit de gemeente richt zich op de rechtmatigheid van de geboden ondersteuning.

Toetsingskader

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen vanuit:

- De Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), artikel 2.3.6 lid 2c.: de maatwerkvoorziening wordt veilig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 's-Hertogenbosch 2024
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 's-Hertogenbosch 2024
- Besluit nadere regels maatschappelijke ondersteuning 's-Hertogenbosch 2024

De kwaliteitseisen uit de Wmo zijn vertaald in toetsbare voorwaarden. Deze voorwaarden zijn opgenomen in het basis toetsingskader (bijlage 5, in het vervolg toetsingskader).

Het toezicht richt zich op de volgende thema's:

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Onderzoeksopzet

Het toezicht bestaat uit documentenonderzoek, interviews met cliënten, interviews met (ex)begeleiders, een interview met de twee kwaliteitsmedewerker en tot slot een interview met de tijdelijke aangestelde bestuurder (hierna bestuurder).

Doelstelling

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de aanbieder, dat door de toezichthouder Wmo van de GGD is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is beschrijven in hoeverre de kwaliteit van Smart Coach B.V. gewaarborgd is en het (mogelijk) opstellen van verbetermaatregelen.

In dit rapport wordt de volgende hoofdvraag beantwoord:

In hoeverre voldoet de kwaliteit van de geboden Wmo voorziening van Smart Coach B.V. aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen?

De aanbieder en de gemeente worden hierover geïnformeerd door middel van het definitieve rapport.

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

In het kader van toezicht op de Wmo voert de toezichthouder van de GGD een onderzoek uit naar Smart Coach B.V. Dit onderzoek richt zich op de kwaliteit van de geboden ondersteuning. De rechtmatigheid wordt onderzocht door de Wmo toezichthouder van gemeente 's-Hertogenbosch.

Aanleiding onderzoek

Bij de gemeente 's-Hertogenbosch zijn over een periode tussen 2016 tot en met 2023 meerdere signalen binnengekomen over Smart Coach B.V.. Deze signalen gingen over het declareren van zorg die niet is geleverd en over onvoldoende kwaliteit van de geboden begeleiding door Smart Coach B.V.

De signalen betreffen onder andere:

- Zorg is niet gericht op persoonlijk herstel en verbetering van de zelfredzaamheid van cliënten.
- Stagiaires worden niet ingewerkt en staan alleen op de groep.
- Er worden begeleiders ingezet die niet beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
- Dagbesteding wordt slecht bezocht, cliënten ontvangen geld of muntjes wanneer zij hieraan deelnemen.
- De zorg wordt niet of minimaal geleverd.

Ook de GGD Hart voor Brabant heeft gedurende dit onderzoek een vergelijkbaar signaal ontvangen van een ex-medewerker. Deze signalen zijn meegenomen als achtergrondinformatie in het onderzoek.

Opbouw en verloop onderzoek

De GGD heeft in februari 2024 de opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch ontvangen om een kwaliteitsonderzoek bij Smart Coach uit te voeren. Kort na de opstart van het onderzoek is de bestuurder van Smart Coach plotseling overleden en bleek dat de tweede bestuurder al eerder (later is gebleken op 9 januari 2024) op non-actief is gezet. Hierdoor is gewacht met het contact leggen met bestuurder van Smart Coach. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft de tijdelijk aangestelde bestuurder van Smart Coach begin april 2024 mondeling geïnformeerd over het kwaliteitsonderzoek.

In maart 2024 zijn 3 cliënten met een Wmo beschikking vanuit gemeente Den Bosch geïnterviewd, waarvan 2 cliënten samen met hun mentor zijn geïnterviewd. De vierde cliënt die uitgenodigd is wilde niet deelnemen aan het interview.

In de periode mei tot begin juni 2024 zijn 5 medewerkers geïnterviewd, [REDACTED]

[REDACTED] Tevens is er in mei 2024 een klacht van een ex-medewerker bij de GGD binnengekomen over Smart Coach. Ook deze ex-medewerker is geïnterviewd.

Op 12 april 2024 zijn via een brief documenten opgevraagd bij de bestuurder van Smart Coach. Deze documenten zijn op 3 mei 2024 toegestuurd.

Op 10 juni 2024 stond het bestuurders gesprek op het kantoor van Smart Coach ingepland. Tijdens dit gesprek bleek dat de bestuurder afwezig was in verband met ziekte. De toezichthouder heeft een groot deel van de vragen kunnen stellen aan twee kwaliteitsmedewerkers en diploma's en VOG's ingezien samen met de HR-assistent.

Op dezelfde dag zijn nog documenten nagestuurd door de kwaliteitsmedewerkers.

Op 4 juli 2024 heeft het interview met de bestuurder via MS Teams plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek is een terugkoppeling gegeven van het onderzoek en zijn de laatste vragen gesteld.

Op 4 juli 2024 zijn de ontbrekende kwalificaties, BPV-overeenkomst en VOG's toegestuurd.

Vanuit de medewerkers van Smart Coach en de bestuurder is alle medewerking verleend aan het onderzoek.

Algemene informatie Smart Coach B.V.

Kamer van koophandel

Smart Coach B.V. staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) als volgt geregistreerd:

Smart Coach staat bij de Kamer van Koophandel als volgt geregistreerd (bron uittreksel KvK dd 21-02-2024)

Naam zorgaanbieder	Smart Coach B.V.
Adres	Jagersbosstraat 4, Rosmalen
Kamer van Koophandel-nummer	17206479
Akte van oprichting	18-08-2008
Bestuurder(s)	Dhr A Welling algemeen directeur, alleen zelfstandig bevoegd. In functie sinds 24-04-2017 Dhr E. van Buren, directeur, gezamenlijk bevoegd. In functie sinds 01-01-2020

Beide directeuren zijn bij de aankondiging van dit onderzoek bij Smart coach niet meer als zodanig werkzaam. Sinds 27 februari 2024 is er een interim bestuurder aangesteld, en is Smart Coach als volgt geregistreerd.

Naam zorgaanbieder	Smart Coach B.V.
Adres	Jagersbosstraat 4, Rosmalen
Kamer van Koophandel-nummer	17206479
Akte van oprichting	18-08-2008
Bestuurder(s)	Ijsvogel B.V. Keerkade 8, 5432KA Cuijk ingeschreven onder KvK-nummer: 73919713 Algemeen directeur, alleen zelfstandig bevoegd. In functie sinds 27-02-2024

Scope onderzoek

Tijdens dit onderzoek worden er gemiddeld 35-40 Wmo cliënten begeleid door Smart Coach waarvan 6 cliënten met een beschikking op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) vanuit gemeente 's-Hertogenbosch.

Daarnaast verleent Smart Coach zorg aan ongeveer 60 cliënten op basis van de Wet Langdurige Zorg. Deze cliënten vallen buiten de scope van dit onderzoek.

Vier cliënten met een beschikking vanuit gemeente 's-Hertogenbosch ontvingen binnen de onderzoeksperiode (november 2023 tot en met april 2024) ondersteuning vanuit Smart Coach, [REDACTED]

Tijdens het interview met de kwaliteitsmedewerkers bleek dat er nog twee cliënten ondersteuning vanuit Smart Coach ontvangen met een beschikking vanuit gemeente 's-Hertogenbosch. Bij de gemeente was dat niet bekend omdat in het zorgsysteem staat aangegeven 'aanbieder onbekend'.

Deze twee cliënten zijn niet meer geïnterviewd gezien de fase van het onderzoek.

Algemene informatie Smart Coach B.V.

Smart coach beidt (volgens de website):

- ambulante begeleiding
- beschermd wonen
- behandeling
- huishoudelijke hulp (enkel via WLZ en gestopt eind februari)
- dagbesteding gefinancierd via een PGB op basis van de Wmo en de WLZ.

Smart coach is werkzaam binnen de gemeenten 's-Hertogenbosch, Oss, Land van Cuijk, Boxtel, Raamsdonkveer, Waalwijk, Maashorst en Rivierenland.

De interim bestuurder is voor 2 dagen per week aangesteld tot het einde van 2024. Zijn opdracht is om te kijken wat er nodig is om tot een structurele invulling te komen. Er was tot zijn aanstelling sprake van een situatie waarin twee echtparen de organisatie leiden (in de functies van algemeen directeur, commercieel directeur, manager operations/HR en teamleider orthopedagogen). Deze personen hebben een grote stempel op de organisatie gedrukt. Nadat deze 4 medewerkers (2 bestuurders en hun partners) er niet meer werkzaam waren wisten de andere medewerkers niet meer wat er van ze verwacht werd. De bestuurder is nu volgens eigen zeggen lef aan het terugbrengen bij de medewerkers. Medewerkers worden in hun kracht gezet. De bestuurder zit op de 'rode vlag', de focus ligt op de financiën en de kwaliteit.

De huishoudelijke hulp (enkel vanuit de WLZ) wordt sinds eind februari niet meer aangeboden omdat er geen personeel voor beschikbaar is.

De behandeling werd gedaan door de gedragsdeskundigen. Op het moment van dit onderzoek zijn de gedragsdeskundigen werkzaam als adviseur en geven zij geen behandeling. De gedragsdeskundigen worden ingeschakeld bij de omgang met moeilijk gedrag.

Beschermd wonen wordt geboden op diverse locaties:

- **Woongroep 'Het Landgoed', Graafsebaan 160 in Rosmalen.** (14 uur per dag begeleiding aanwezig, 's avonds is begeleiding op de achtergrond aanwezig). Op deze locatie woonden begin 2024 vijf cliënten, waarvan één Wmo cliënt.
Op deze locatie vond tot half maart 2024 ook de dagbesteding plaats. Voor deze locatie is vanuit gemeente 's-Hertogenbosch de huur per 1 mei 2024 opgezegd omdat er op deze locatie geen woonzorgbestemming is opgenomen in het bestemmingsplan. Half maart 2024 is deze locatie door Smart Coach opgeheven. Dit betreft de woongroep en de dagbesteding. De daar wonende cliënten zijn herplaatst. De dagbesteding is verhuisd naar Hoofdstraat 141 in Schijndel en daar op 11 maart 2024 gestart. Van de dagbesteding maken gemiddeld 12-15 cliënten per dag gebruik.
- Woongroep 'De Pastorie' Boschweg, 114 in Schijndel (24/7 begeleiding aanwezig, info via website). Op deze locatie wonen 7 cliënten.
- Woongroep 'Fort Prins Willem', Fort Prins Willem te Rosmalen. Hieraan is locatie de Engstoep verbonden. 15 kamers (geen Wmo cliënten)
- Achter de Haegh, Langeweg 31-33 te Haaren (13 zelfstandige woningen met 24/7 begeleiding. (geen Wmo cliënten)

Er woonde bij de start van dit onderzoek één Wmo cliënt op Het Landgoed (met een indicatie voor Beschermd wonen vanuit de Wmo), deze cliënt maakte daar ook gebruik van de dagbesteding. Deze cliënt is intussen verhuisd naar een zelfstandige woning en overgedragen aan een andere zorgaanbieder. De indicatie beschermd wonen is voor deze cliënt niet (meer) passend.

Een deel van de ambulante cliënten huurt een woning via Smart Coach, hierbij is er sprake van een koppeling tussen wonen en zorg.

Tijdens het onderzoek bleek dat Smart Coach voor een deel van de cliënten een gedeelte van de huur van de woning betaalde. Dit is intussen teruggedraaid volgens de bestuurder. Cliënten hebben in juni een brief ontvangen waarin is gemeld dat Smart Coach stopt met het deels betalen van de huur. Wat de consequenties hiervoor voor cliënten zijn is niet bekend bij de toezichthouder.

Wanneer de cliënt uit zorg gaat dan wordt niet meteen de huur van de woning opgezegd maar er wordt eerst samen met de cliënt gezocht naar een nieuwe woonruimte.

Samenvatting, conclusies en advies

Samenvatting

Het onderzoek van de Wmo toezichthouder is gestart in februari 2024. Kort na de opstart van dit onderzoek (eind februari) is de algemeen directeur van Smart Coach plotseling overleden. De commercieel directeur was op dat moment al op non-actief gesteld door de algemeen directeur, namelijk sinds 9 januari 2024. Op dat moment waren er geen directieleden meer aanwezig. De aandeelhouders hebben samen met de Raad van Bestuur Ijsvogel BV (in de persoon de heer Lucius) aangesteld als bestuurder voor twee dagen per week tot het einde van 2024. Dit is op 27-02-2024 zo geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.

De opdracht van de bestuurder is om te kijken wat er nodig is om tot een structurele invulling te komen. Er was tot zijn aanstelling sprake van een situatie waarin twee echtparen de organisatie leiden. Deze personen hebben een grote stempel op de organisatie gedrukt en naar achteraf blijkt was dit niet altijd positief. De twee directeuren hielden zelf de touwtjes en handen. Nadat deze 2 bestuurders en hun partners niet meer op de werkvloer werkzaam waren binnen het bedrijf wisten de andere medewerkers niet meer wat er van ze verwacht werd. De nieuwe bestuurder is bezig om het team meer verantwoordelijkheid te geven en gebruik te laten maken van de eigen kwaliteiten.

De geïnterviewde medewerkers geven aan de toezichthouder aan dat de organisatie ten positieve aan het veranderen is. Zij geven aan dat meer duidelijkheid en meer transparantie is. Dit vergt een verandering van de cultuur binnen de organisatie en dat heeft tijd nodig.

De toezichthouder heeft de indruk dat medewerkers alle ruimte hebben gekregen om aan dit onderzoek mee te werken.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd op het moment dat de verandering in gang is gezet maar de effecten hiervan zijn nog niet op alle fronten merkbaar waardoor er nog een flink aantal verbeterpunten zijn.

Naast de twee echtparen die momenteel niet meer (actief) werkzaam zijn bij Smart Coach, is er nog een teamleider die zich ziek heeft gemeld (hierdoor zijn 2 van de 3 teamleiders afwezig). Daarnaast zijn er begeleiders die momenteel niet aan het werk zijn. Dit alles zorgt voor een verhoogde werkdruk bij de medewerkers die wel werkzaam zijn.

Tijdens de verschillende interviews is bevestigd dat er de afgelopen jaren sprake is geweest van een relatief groot personeelsverloop. Dit kan te maken hebben gehad met de cultuur binnen de organisatie zoals deze er tot voor kort was maar ook met het gebrek aan ondersteuning van de organisatie aan de begeleiders. Begeleiders zijn vaak zonder een gedegen inwerktraject aan de slag gegaan met cliënten met complexe problematieken. Ook zijn er relatief veel BBL-ers (leerlingen) die momenteel als woonbegeleider worden ingezet. Zij hebben geen gedegen inwerktraject ontvangen en zijn zonder expertise meteen zelfstandig op de woongroepen ingezet. Tijdens de interviews bleek dat er op de woongroepen geen tijd is gepland voor de overdracht. Dit valt buiten de scope van dit rapport maar ik wil dit toch vermelden omdat de kwaliteit van de ondersteuning omhooggaat wanneer collega's samen de tijd krijgen om de gebeurtenissen van de dag en de bijzonderheden met betrekking tot de cliënten door te nemen. Ook kan er dan beter worden ingespeeld op cliënten waarmee het minder goed gaat.

De ambulante begeleiders (die in de steekproef zijn beoordeeld) beschikken allen over een zorggerichte opleiding op mbo-4 niveau. Hoger opgeleide medewerkers (hbo) zijn er op dit moment niet.

Alle medewerkers zijn in bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag maar 4 van deze verklaringen zijn pas na aanvang van de werkzaamheden overlegd.

De organisatie heeft een zeer uitgebreid kwaliteitshandboek. Sommige processen zijn erg lang en bevatten veel tekst die voor de inhoud niets toevoegt. Ook is gebleken dat er onvoldoende aandacht is besteed aan de implementatie van de relevante documenten voor medewerkers. Denk hierbij aan het feit dat geen enkele geïnterviewde medewerker op de hoogte is van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van Smart Coach. Er is geen sprake van een cyclisch geheel waarbij periodiek de uitvoering van het kwaliteitsbeleid wordt getoetst en bijgesteld.

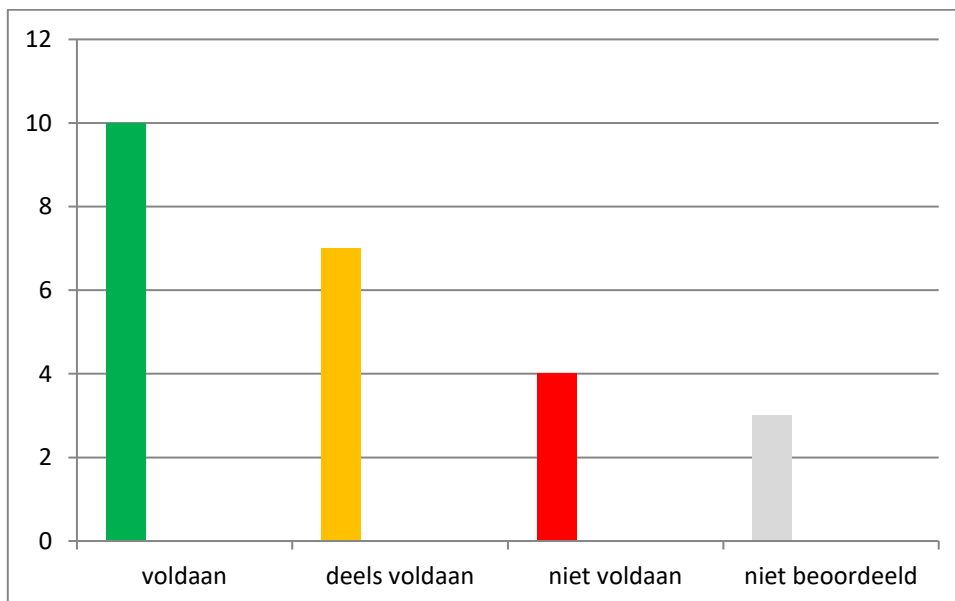
Smart Coach is voor de onafhankelijke afhandeling van klachten aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg, echter informatie daarover voor cliënten (en medewerkers) ontbreekt. Ook een regeling voor de interne klachtenafhandeling ontbreekt.

Veiligheidsrisico's worden niet samen met Wmo cliënten in kaart gebracht waardoor er niet vooraf nagedacht is hoe de begeleiding hierop kan inspelen.

De organisatie heeft meer tijd nodig om al deze veranderingen in te zetten en verder te implementeren.

Conclusie

Tijdens dit onderzoek zijn 24 voorwaarden uit het toetsingskader beoordeeld. Op het moment van toezicht werd er aan 10 voorwaarden voldaan, aan 7 voorwaarden werd deels voldaan. Aan 4 voorwaarden werd niet voldaan. Daarnaast zijn er 3 voorwaarden waarover de toezichthouder geen oordeel heeft gegeven.



Verbetering is nodig op onderstaande voorwaarden:

Cliënten:

- De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt (deels voldaan).
- De aanbieder/opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en voldoende ondersteuning (deels voldaan).
- De aanbieder/opdrachtnemer heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert (deels voldaan).
- De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger zijn op de hoogte van de klachtenregeling (niet voldaan).

Personeel:

- De door de aanbieder/opdrachtnemer aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt (deels voldaan).
- De Verklaring Omtrent het Gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden ingediend en op dat moment niet ouder dan drie maanden (deels voldaan).
- De aanbieder/opdrachtnemer heeft passend personeelsbeleid ontwikkeld (deels voldaan).
- De uitvoering van het (kwaliteit)beleid wordt getoetst en bijgesteld (deels voldaan).

Veiligheid:

- De aanbieder/opdrachtnemer brengt de fysieke en sociale veiligheid van cliënten in kaart en houdt daarmee rekening bij de geboden voorziening (niet voldaan).
- De aanbieder/opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode (niet voldaan).
- De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden (niet voldaan).

In het volgende hoofdstuk "Resultaten inspectiebezoek" worden alle voorwaarden nader toegelicht.

Advies aan college van B&W

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Dit betekent dat zij bevoegd zijn tot het nemen van maatregelen in het kader van handhaving. Of en wanneer dit aan de orde is, bepalen de gemeenten.

Smart Coach voldoet op dit moment niet (geheel) aan 11 van de 24 toetsingscriteria, waaruit wordt geconcludeerd dat op dit moment de ondersteuning niet veilig, doeltreffend en clientgericht wordt verleend. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in april 2024 op basis van eigen onderzoek besloten dat er geen nieuwe cliënten meer worden geplaatst bij Smart Coach. Voor de huidige cliënten worden momenteel een andere aanbieder gezocht.

Indien Smart Coach of een rechtsopvolger in de toekomst aantoonbaar voldoet aan de kwaliteitseisen vanuit de Wmo en de kwaliteitseisen die de gemeente 's-Hertogenbosch aan PGB-dienstverleners stelt, wordt geadviseerd om dit besluit te herzien.

Resultaten inspectiebezoek

In dit hoofdstuk zijn de feitelijke bevindingen en conclusies per domein weergegeven op basis van het toetsingskader.

Indien van toepassing zijn er per domein verbetermaatregelen en/of aanbevelingen voor de aanbieder geformuleerd. Verbetermaatregelen zijn van toepassing als er sprake is van voorwaarden in het toetsingskader waar niet of slechts gedeeltelijk aan wordt voldaan.

Aanbevelingen zijn aanvullende adviezen ter verbetering van de kwaliteit.

In bijlage 2 van dit rapport zijn de gebruikte bronnen weergegeven.

1. Cliënten

1.1 Cliëntgerichtheid

Voorwaarden	Status
Er is voor iedere cliënt een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden, wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is en welke doelen en acties daaraan gekoppeld worden.	Voldaan
De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan dat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	Voldaan
De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt besproken en zo nodig bijgesteld.	Voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt.	Deels voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en voldoende ondersteuning.	Deels voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers de cliënten passend en correct bejegenen.	Voldaan

Bevindingen

Ondersteuningsplan

De persoonlijk begeleiders stellen het ondersteuningsplan op (genaamd Plan van aanpak). Zij worden daarbij ondersteund door twee medewerkers van afdeling kwaliteit.

De plannen zijn niet ondertekend maar er is beschreven of de cliënt en de eventuele vertegenwoordigers akkoord zijn gegaan. Uit de interviews met cliënten blijkt ook dat zij op de hoogte zijn van hun plan. In het plan is niet aangegeven wie de begeleider is. Dit is wel terug te zien in het systeem van Smart Coach.

Evaluatie

Standaard wordt er één keer per jaar geëvalueerd op de hoofdoelen, de tussentijdse doelen worden om de 3-4 maanden geëvalueerd. Eén keer per jaar wordt een uitgebreid evaluatieverslag opgesteld.

Afstemming ondersteuning

Om te toetsen of de ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt zijn de beschikkingen vanuit de gemeente van vier cliënten met de plannen van aanpak beoordeeld en zijn drie cliënten geïnterviewd.

- Een cliënt gaf aan dat hij op het moment van het interview voldoende begeleiding ontving conform zijn plan.

- Een andere cliënt was recentelijk verhuisd (overgeplaatst met spoed) van de woongroep op het Landgoed naar [REDACTED]. Hij gaf aan hij in de weken na de verhuizing bijna geen begeleiding heeft ontvangen van zijn persoonlijk begeleider. De reden hiervoor is dat deze begeleider het op dat moment erg druk had als begeleider op de woongroepen waardoor er te weinig tijd was voor ambulante cliënten. Deze woonbegeleider vervangt ook nog een zieke collega waardoor de caseload is vergroot.
- De derde geïnterviewde cliënt ontvangt wekelijks begeleiding maar voor minder uren dan in de beschikking is aangegeven. Aan het doel "structureel het huis op krijgen/houden", wordt onvoldoende gewerkt. De persoonlijk begeleider werkt hier deels aan samen met de cliënt maar niet voor de geïndiceerde uren. Smart Coach zet hiervoor een huishoudelijke hulp in die zij vervolgens niet kunnen leveren vanwege een tekort aan huishoudelijke hulpen. Dit komt niet overeen met hetgeen de gemeente 's-Hertogenbosch heeft beschikt voor deze cliënt. Het gaat hier namelijk niet over een beschikking voor huishoudelijke hulp maar over een beschikking voor ambulante begeleiding gericht op het op orde krijgen/houden van het huis. Hieraan is een hoger, professioneel tarief gekoppeld.

Bij de plaatsing van nieuwe cliënten werd voorheen door de commercieel directeur gekeken naar de hoogte van de indicatie. Vooral cliënten met een hoge indicatie werden geplaatst. Het proces van intake en plaatsing van cliënten is onder invloed van de huidige bestuurder veranderd. Er wordt nu op 3 niveaus gekeken of een cliënt past bij Smart Coach en of Smart Coach de benodigde ondersteuning of zorg kan leveren. Dit zorgt ervoor dat de geboden ondersteuning beter kan worden afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Continuïteit

Bij de start van dit onderzoek waren er signalen dat er sprake is van een groot personeelsverloop bij Smart Coach. Dit is bevestigd tijdens de interviews door de cliënten en ook door de geïnterviewde (ex)medewerkers. Twee van de drie cliënten geven aan dat zij te maken hebben gehad met veel wisselingen in hun begeleiding. Een cliënt geeft aan dat hij steeds voor langere periode een vaste begeleider had.

Momenteel zijn er relatief veel medewerkers voor langere tijd ziekgemeld bij Smart Coach. Dit zorgt voor een toegenomen werkdruk bij de andere begeleiders, omdat zij hierdoor extra cliënten begeleiden.

Voor de reorganisatie waren er 3 teamleiders werkzaam. Hiervan is er op dit moment nog 1 werkzaam (de andere 2 hebben zich ziekgemeld).

Daarnaast zijn er ook voormalig Smart Coach medewerkers, welke een tijd uit dienst zijn geweest weer terug in dienst zijn gekomen.

Op dit moment lijkt het personeelsbestand stabiel.

Bejegening

Beleid: Smart Coach heeft een uitgebreide gedragscode opgesteld bestaande uit 27 pagina's. De medewerkers ondertekenen bij indiensttreding een verkorte gedragscode met daarin 10 punten. Deze verkorte gedragscode komt niet overeen met de voorwaarden uit de uitgebreide gedragscode, zo staat er bijvoorbeeld niet in dat: "indien de medewerker een vermoeden heeft van (huiselijk) geweld of

kindermishandeling in de privésfeer van de cliënt, de plicht heeft om dit te melden, volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling."

Praktijk: Uit de interviews blijkt dat de bejegening van de cliënten door hun huidige begeleider als goed wordt ervaren.

Conclusie

Aan 4 voorwaarden wordt voldaan.

Aan 2 voorwaarden wordt deels voldaan.

De ondersteuningsplannen voldoen aan de voorwaarden, cliënten zijn op de hoogte van hun eigen plan wat periodiek wordt geëvalueerd.

Een deel van de cliënten ontvangt de begeleiding conform behoefte en beschikking, een deel van de cliënten ontvangt dit niet bijvoorbeeld vanwege een tekort aan personeel.

Er is de afgelopen jaren sprake geweest van een relatief groot personeelsverloop bij Smart Coach.

Tijdens dit onderzoek wordt er gereorganiseerd en lijkt het personeelsbestand wat stabielier.

Verbetermaatregelen
<ul style="list-style-type: none">• Zorg voor voldoende gekwalificeerde begeleiders zodat de cliënten de ondersteuning conform hun beschikking ontvangen.• Zet geen ongekwalificeerde medewerkers in (bijvoorbeeld huishoudelijke hulpen) voor de begeleiding die op basis een professioneel tarief plaats hoort te vinden.
Aanbevelingen
<ul style="list-style-type: none">• Laat de verkorte gedragscode beter aan sluiten op gedragscode. De huidige gedragscode is erg lang (27 pagina's) en niet alle informatie die erin staat is relevant. Het advies is om bij de eerstvolgende herziening te kijken welke informatie eruit kan.

1.2 Klachtenregeling

Voorwaarden	Status
De aanbieder/opdrachtnemer heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert.	Deels voldaan
De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger zijn op de hoogte van de klachtenregeling.	Niet voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer neemt eventuele klachten in behandeling en handelt deze tijdig en passend af.	Niet beoordeeld

Bevindingen

Klachten

Er is een klachtenprocedure voor de Wmo vanuit het klachtenportaal zorg overlegd. Smart Coach is hierbij aangesloten. Zij staan niet vermeld op de website van het klachtenportaal zorg, maar uit navraag blijkt dat Smart Coach hierbij is aangesloten voor de onafhankelijke afhandeling van klachten. Het reglement voldoet aan de voorwaarden.

Voor andere klachten is er een procedure signalen vanuit het netwerk, instanties of omgeving opgesteld. Dit gaat niet over klachten van cliënten.

Op de website is vermeld dat klachten kunnen worden ingediend via een bijbehorend emailadres of telefonisch via de klachtentelefoon. Een regeling voor de interne afhandeling van de klachten is niet aanwezig. Het is voor cliënten hierdoor niet duidelijk welke procedure er gevolgd wordt bij het indienen van een klacht via deze weg. Ook is niet duidelijk wanneer een klacht via de website of extern via de klachtencommissie ingediend wordt.

Informatie over klachtenregeling

Geen enkele van de gesproken cliënten en medewerkers is op de hoogte van de klachtenregeling van het Klachtenportaal Zorg. Nergens is hierover informatie terug te vinden. Drie medewerkers geven aan dat klachten via een emailadres of een telefoonnummer wat is geplaatst op de website gemeld kunnen worden.

Afhandeling klachten

Er zijn in de periode tussen 1-1-2023 tot en met 15-07-2024 drie klachten ingediend door één cliënt over locatie de Pastorie in Schijndel. Deze klachten betreffen dezelfde situatie waarover op meerdere momenten een klacht is ingediend (m.b.t. een overlast gevende persoon op de woonlocatie). Het is nog niet gelukt om tot een passende oplossing te komen.

Vanuit de ambulante cliënten is er geen enkele klacht geregistreerd. Ook bij het klachtenportaal zorg zijn geen klachten ingediend.

Dit kan te maken hebben met de onwetendheid over de klachtenprocedure.

Deze voorwaarde is niet beoordeeld omdat er maar 1 situatie geregistreerd is waarover een (interne) klacht is ingediend. Deze klacht heeft nog niet tot een passende oplossing geleid gezien de complexiteit ervan.

Conclusie

Aan 1 voorwaarde wordt deels voldaan.

Aan 1 voorwaarde wordt niet voldaan.

1 voorwaarde (klachtenafhandeling) is niet beoordeeld

Smart Coach beschikt over een externe onafhankelijke klachtenregeling. Cliënten en medewerkers zijn hier niet van op de hoogte. Een interne procedure voor de afhandeling van klachten ontbreekt.

Verbetermaatregelen

- Stel een procedure op waarin wordt beschreven welke (interne) stappen er doorlopen worden met daaraan gekoppelde termijn wanneer een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger een klacht bij Smart Coach indient.
- Stel de cliënten en/of zijn vertegenwoordiger op de hoogte van interne klachtenregeling en van de mogelijkheid dat zij te allen tijde een klacht bij het Klachtenportaal Zorg in kunnen dienen.

Aanbevelingen

- Stel eveneens de medewerkers op de hoogte van de klachtenprocedure.

2. Personeel

2.1 Kwalificatie medewerkers

Voorwaarden	Status
De door de aanbieder/opdrachtnemer aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.	Deels voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer biedt de medewerker passende scholing/ volgt passende scholing.	Voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die werkzaam zijn bij de voorziening in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag.	Voldaan
De Verklaring Omtrent het Gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden ingediend en op dat moment niet ouder dan drie maanden.	Deels voldaan

Bevindingen

Kwalificatie medewerkers

In de functieprofielen van Smart Coach is vermeld welk kennisniveau de organisatie vraagt van hun medewerkers. Het volgende staat beschreven:

- *Persoonlijk begeleider ambulante: Kennis op minimaal MBO-4 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn aangevuld met twee jaar relevante werkervaring of een HBO op het gebied van Zorg en Welzijn;*
- *Begeleider dagbesteding: kennis op het niveau van een mbo-3 opleiding onderhoud en techniek is vereist aangevuld met enkele jaren relevante praktijkervaring.*
- *Groepsbegeleider wonen: Kennis op MBO-4 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn. Kennis van de doelgroep.*
- *Persoonlijk begeleider wonen: Kennis op minimaal MBO-4 niveau op het gebied van Zorg en Welzijn aangevuld met twee jaar relevante werkervaring of een HBO op het gebied van Zorg en Welzijn;*

Er worden geen diploma's op mbo-niveau door Smart Coach vereist vanuit de functieprofielen.

Alle (ambulante) persoonlijke begeleiders (5) die in de steekproef zijn meegenomen beschikken over een diploma van een zorggerichte opleiding op MBO-4 niveau.

Van de 5 groepsbegeleiders wonen uit de steekproef zijn er 3 BBL-leerling, 1 begeleider heeft een passende kwalificatie op mbo-niveau 4, een medewerker wordt via Effectzorg ingehuurd en beschikt ook over een passende kwalificatie op MBO-4 niveau.

Op de woongroepen worden ongekwalificeerde medewerkers (BBL-leerlingen) vanaf het begin formatief ingezet. Deze nog onervaren medewerkers worden ook alleen op de locaties ingezet, dit was ook zo op

het Landgoed. Op de woongroepen is steeds één begeleider ingepland waardoor deze onervaren medewerkers de volledige verantwoordelijkheid dragen. Dit is ongewenst.

Bij een cliënt die ambulante begeleiding met een beschikking van gemeente 's-Hertogenbosch ontvangt is een huishoudelijke hulp (ongekwalificeerde medewerker) ingezet voor begeleiding waarvoor een gekwalificeerde medewerker wordt betaald.

Van de medewerker die via het uitzendbureau Effectzorg wordt ingehuurd was ten tijde van de dossiercontrole geen diploma en VOG bekend bij Smart Coach. Later is dit opgevraagd en de kwalificatie blijkt in orde. Smart Coach dient van alle medewerkers te controleren of zij in bezit zijn van een passende kwalificatie en een actuele VOG.

Uit de steekproef blijkt er geen persoonlijk (ambulant) begeleiders met een passende kwalificatie op hbo-niveau werkzaam zijn. Dat is geen directe eis vanuit de Wmo maar wel gewenst gezien de doelgroep die wordt begeleid.

Opleiding en scholing

Smart Coach beschikt over een opleidingsbeleid (zie 2.2) Alle gesproken medewerkers hebben het afgelopen jaar een of meerdere bijscholingen gevolgd. Er is een overzicht aanwezig van welke medewerker, wanneer welke bijscholing heeft gevolgd.

De volgende bijscholingen zijn aangeboden door Smart-Coach:

- Basis medicatieproces
- Weet hoe je geeft
- Bijwerkingen GGZ
- Geneesmiddelen en suïcide
- BHV
- HACCP-veilig voedsel
- Agressietraining
- Training HACCP-WZD-Grensoverschrijdend gedrag

Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Van alle medewerkers die in de steekproef zijn meegenomen is een VOG aanwezig. Twee van deze VOG's waren tijdens de dossiercontrole niet aanwezig. Dit betreft de VOG van de bestuurder, deze is later aangevraagd en overlegd en de VOG van de invalkracht ingehuurd via uitzendbureau Effectzorg. Van hem is later een VOG overlegd maar deze is dat moment ouder dan 3 maanden en daardoor niet meer geldig bij overleggen.

In totaal zijn vier van de elf overlegde VOG's ná aanvang van de werkzaamheden overlegd. VOG's dienen vóór aanvang van de werkzaamheden te worden overlegd.

Conclusie

Aan 2 voorwaarden wordt voldaan.

Aan 2 voorwaarden wordt deels voldaan.

Niet alle medewerkers beschikken over een passende kwalificatie. Smart Coach biedt bijscholingen aan, aan de medewerkers.

Alle medewerkers (steekproef van 11) beschikken over een VOG maar 4 van deze VOG's zijn pas na aanvang van de werkzaamheden overlegd.

Verbetermaatregelen
<ul style="list-style-type: none"> • Zet geen BBL-ers formatief in vanaf de start van de opleiding. Bouw de inzetbaarheid op naar gelang de opgedane kennis en ervaring. • Laat een medewerker pas starten met de werkzaamheden na het overleggen van een VOG. • Accepteer enkel VOG's die bij overleggen maximaal 3 maanden oud zijn. • Laat de ingehuurde medewerker via Effectzorg een nieuwe VOG aanvragen.
Aanbevelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Neem ook hoger opgeleide medewerkers aan voor de begeleiding van de cliënten.

2.2 (Kwaliteit) beleid

Voorwaarden	Status
De aanbieder/opdrachtnemer heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van:	
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitszorg (t.a.v. de te leveren ondersteuning) 	Voldaan
<ul style="list-style-type: none"> • Personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers 	Deels voldaan
<ul style="list-style-type: none"> • Opleiding en scholing 	Voldaan
De uitvoering van het (kwaliteit)beleid wordt getoetst en bijgesteld.	Deels voldaan

Bevindingen

Kwaliteitsbeleid

Smart Coach is gecertificeerd en in bezit van het ISO-certificaat wat geldig is tot 21-12-2024. Alle processen zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek wat door de medewerkers te raadplegen is via Q-link.

Personeelsbeleid

Er is een uitgebreid personeelsbeleid vastgelegd in het personeelshandboek.

Het inwerkplan en het vrijwilligers beleid zijn hierbij inhoudelijk beoordeeld.

Alle geïnterviewde medewerkers (op 1 na) geven aan dat zij niet voldoende zijn ingewerkt. Ze zijn te snel zelfstandig ingezet omdat er geen capaciteit beschikbaar was om het inwerken te begeleiden. In het format checklist inwerken is vermeld dat nieuwe medewerkers 1 week meelopen, dat is te kort zeker omdat de (woon) begeleiders daarna worden geacht om zelfstandig (alleen op de groep) te werken en de persoonlijk begeleiders zelfstandig werken.

Daarbij wordt deze te korte inwerktijd in de praktijk niet nageleefd. Ook de onervaren BBL-ers worden onvoldoende ingewerkt en daarna meteen formatief ingezet. Is dit is een risico en ongewenst.

Om personeel aan de organisatie te binden en ook te behouden is het van belang dat zij goed worden ingewerkt en op voldoende ondersteuning van de organisatie en collega's kunnen rekenen. Op dit punt is dringend verbetering nodig.

Er is recentelijk een vrijwilligersbeleid opgesteld (25-04-2024). Uit navraag blijkt dat er geen vrijwilligers worden ingezet. Waarom dit beleid dan toch is opgesteld is niet bekend bij de kwaliteitsmedewerkers noch bij de directeur. Het beleid is opgesteld door een van de medewerkers die momenteel is ziekgemeld.

Opleiding en scholing

Smart Coach beschikt over een uitgebreid opleidingsplan. Hierin is per functie aangegeven welke opleidingen worden aangeboden onderverdeeld in leer- en opleidingsactiviteiten, wettelijk verplichte opleidingsactiviteiten zoals de BHV en medicatiecursussen en deskundigheidsbevordering op basis van de vraag en wens van de medewerkers. Er is een overzicht in Excel van de gevolgde en geplande bijscholingen per medewerker.

Toetsen en bijstellen beleid

Op 28-11-2023 heeft de laatste externe audit plaatsgevonden. Daarnaast worden er ieder jaar vier procesaudits uitgevoerd waarbij de processen worden doorgenomen en aangepast. Er is geen vaste frequentie waarin de opgestelde procedures worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Wanneer er een proces is aangepast dan ontvangen medewerkers hierover een mail. Er wordt verwacht dat zij het nieuwe proces dan zelfstandig doornemen. Het bespreken van processen en werkwijzen in de teamoverleggen gebeurt minimaal volgens de geïnterviewde medewerkers en ook in de notulen van de overleggen is hierover niets terug te lezen.

Actieve implementatie is nodig om medewerkers goed te informeren en instrueren. Zo is bijvoorbeeld de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van Smart Coach bij geen enkele geïnterviewde medewerker bekend. Terwijl dit beleid wel is opgeslagen in Q-link en ook is vermeld in de uitgebreide versie van de gedragscode (zie verder H 3.2)

Er is geen vaste frequentie waarop procedures worden geëvalueerd en indien nodig worden bijgesteld. Elk jaar worden er vier proces audits uitgevoerd. Dan worden de processen/documenten/protocollen doorgenomen en aangepast. Er is nog geen werkwijze waarbij de processen periodiek worden doorgenomen. Hierdoor zijn er recente en oudere documenten (bv uit 2016).

Conclusie

Aan 2 voorwaarden wordt voldaan.

Aan 2 voorwaarden wordt deels voldaan.

Smart Coach is gecertificeerd. Er is kwaliteitsbeleid opgesteld wat te raadplegen is via Q-link. Er nog geen sprake van de cyclisch geheel (plan-do-check-act cyclus). Het inwerkplan is te summier (te korte inwerktijd) en wordt niet nageleefd, er recentelijk een vrijwilligersbeleid opgesteld terwijl er geen vrijwilligers worden ingezet.

Verbetermaatregelen

- Pas het inwerkplan aan, waarbij de inwerkperiode wordt verlengd.
- Werk nieuwe medewerkers in volgens het aangepaste inwerkplan. Zorg voor voldoende aanwezige ervaren begeleiders om nieuwe medewerkers in te werken.
- Implementeer de opgestelde kwaliteitsdocumenten actief bij de medewerkers bv door deze tijdens een overleg met elkaar door te nemen.
- Toets de uitvoering van het kwaliteitsbeleid en stel dit periodiek bij.

Aanbevelingen

- Verwijder het vrijwilligersbeleid. Wanneer er geen vrijwilligers worden ingezet voegt een beleid hierover niets toe.

3. Veiligheid

3.1 Veilige verstrekking

Voorwaarden	Status
De aanbieder/opdrachtnemer brengt de fysieke en sociale veiligheid van cliënten in kaart en houdt daarmee rekening bij de geboden voorziening.	Niet voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is.	Niet beoordeeld

Bevindingen

In kaart brengen van fysieke en sociale veiligheid

De fysieke en sociale veiligheid van Wmo cliënten wordt niet structureel in kaart gebracht. Bij WLZ-clieñten wordt dit wel gedaan aan de hand van het format verkorte beeldvorming voor plaatsingscommissie (document met verschillende vragenlijsten van 16 pagina's).

Bij Wmo cliënten wordt indien dit nodig wordt geacht wel een signaleringsplan opgesteld, dit gaat over hoe de cliënt zich voelt en hoe de begeleiding hierbij kan ondersteunen. Bij een crisis wordt er een crisisplan ingevuld in overleg met onder andere de huisarts, de behandelaar en de cliënt.

Een risico-inschatting op het gebied van bijvoorbeeld, agressie, middelengebruik, suicide en fysieke beperkingen is voor Wmo cliënten niet aanwezig.

Naast het in kaart brengen van de risico's is het aanwezige beleid getoetst. Smart Coach beschikt over een agressieprotocol, een alcohol- en drugsbeleid en medicatiebeleid.

Agressie:

Er komen met regelmaat agressie incidenten voor. In de trendanalyse van juli-december 2023 zijn er 38 meldingen van agressie geweest. Dit komt overeen met hetgeen de medewerkers hebben verteld tijdens de interviews. Wat opvalt bij de huidige medewerkers is dat agressie-incidenten normaal gevonden worden, het hoort bij de doelgroep wordt hierbij aangegeven.

Medewerkers melden heftige agressie incidenten, zoals foto's sturen van geslachtsdelen van client naar medewerker, doodsb bedreigingen en stalking van cliënten naar medewerkers. Er wordt dan wel aangifte gedaan. Niet alle begeleiders ervaren bij heftige incidenten voldoende steun vanuit de organisatie.

Middelengebruik:

Smart coach beschikt over een "Beleid Materiaal en Middelengebruik" wat gaat over het gebruik van allerlei vormen van drugs- en alcoholverslaving.

Medicatiebeleid:

Smart coach beschikt over een medicatiebeleid. Alle medewerkers die medicatie toedienen hebben hierover een bijscholing gehad. Smart Coach maakt gebruik van de medicatieapp NCare. Wanneer er

stappen in het proces worden overgeslagen bijvoorbeeld het vergeten af te tekenen van gegeven medicatie dan wordt een MI melding gedaan.

Veilige omgeving:

Of de omgeving waarin de ondersteuning wordt geboden veilig is, zoals op de woongroepen en tijdens de dagbesteding is niet beoordeeld. De reden hiervoor is dat locatie het Landgoed is opgeheven en niet is bezocht door de toezichthouder en er op de andere locaties van Smart-Coach geen Wmo cliënten met een beschikking vanuit gemeente 's-Hertogenbosch verblijven. Hierdoor valt dit buiten de scope van het onderzoek.

Conclusie

Aan 1 voorwaarde wordt niet voldaan.

1 voorwaarde is niet beoordeeld.

Veiligheidsrisico's worden niet periodiek in kaart gebracht bij Wmo cliënten. Er zijn protocollen op het gebied van veiligheid. De veiligheid van de omgeving valt buiten de scope van dit onderzoek.

Verbetermaatregelen
<ul style="list-style-type: none"> • Breng samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze vast. • Neem samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast.
Aanbevelingen
<ul style="list-style-type: none"> • Implementeer het agressie beleid actief bij de begeleiders.

3.2 Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

Voorwaarden	Status
De aanbieder/opdrachtnemer, niet zijnde een opdrachtnemer die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. En die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.	Voldaan
De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.	Voldaan
De aanbieder/opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.	Niet voldaan

Bevindingen

Meldcode huiselijk geweld (aanwezigheid, inhoud)

Smart coach beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit is het stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast is er een apart

protocol met daarin de kindcheck. Voor het afwegingskader is een webadres opgenomen in de Meldcode. De meldcode voldoet inhoudelijk aan de voorwaarden.

Bevordering van de kennis en gebruik van de meldcode

Geen enkele van de geïnterviewde medewerkers is op de hoogte van de meldcode die Smart Coach heeft vastgesteld. Enkele medewerkers geven aan dat zij wel op de hoogte zijn van de meldcode maar dan vanuit een vorige werkgever.

In het scholingsprogramma is geen scholing over de meldcode opgenomen. Er worden geen acties ondernomen om de kennis over en het gebruik van de meldcode te bevorderen.

Conclusie

Aan 2 voorwaarden wordt voldaan.

Aan 1 voorwaarde wordt niet voldaan.

Smart Coach beschikt over een "Meldcode kinderhandeling en Huiselijk geweld" die inhoudelijk voldoet. De medewerkers zijn hier niet van op de hoogte en Smart Coach heeft tot op heden geen acties ondernomen om de kennis over de meldcode te vergroten.

Verbetermaatregelen
<ul style="list-style-type: none"> Bevorder de kennis en het gebruik van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling bijvoorbeeld door deze te bespreken in de teamoverleggen en het organiseren van bijscholing hierover voor alle medewerkers die met cliënten in contact komen.
Aanbevelingen
n.v.t.

3.3 Calamiteitenregeling en meldingsplicht

Voorwaarden	Status
De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.	Niet voldaan
De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens (als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming) voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.	Niet beoordeeld

Bevindingen

Werkwijze melden incidenten

Er is binnen Smart Coach een werkwijze waarbij incidenten worden gemeld en geregistreerd aan de hand van MI meldingen volgens het MI beleid. Er lijkt een open cultuur te zijn om intern te melden.

Er zijn relatief veel MI meldingen over medicatie (verschillende oorzaken, niet altijd gerelateerd aan de medewerkers) en over agressie.

De nieuwe werkwijze is dat de MI meldingen worden besproken met de kwaliteitsmedewerkers en de teammanager. Ook komen de meldingen aan bod in het teamoverleg volgens de bestuurder. Deze werkwijze is waarschijnlijk na het locatiebezoek op kantoor (op 10 juni 2024) ingevoerd.

De geïnterviewde medewerkers geven aan dat zij niet altijd weten wat er met de MI-meldingen gedaan wordt. Communicatie hierover is nog voor verbetering vatbaar. De interviews met de medewerkers hebben plaatsgevonden voordat de werkwijze is veranderd.

Beleid melden calamiteiten en geweldsincidenten Wmo

In het MI beleid is informatie over de meldplicht binnen de Wmo en de WLZ opgenomen. Dit is niet correct beschreven. Uit dit beleid blijkt dat de definitie van een geweldsincident niet compleet is. De uitleg over een geweldsincident beperkt zich tot incidenten tussen twee cliënten. Geweldsincidenten (lichamelijk, psychisch en seksueel) van medewerker richting cliënt is hierin niet opgenomen.

Daarbij staat in het beleid en een verwijzing naar de IJZ (inspectie jeugdzorg). Deze bestaat niet meer en valt onder de IGJ (inspectie gezondheidszorg en jeugd).

Er is een 3.23.5 procedure melden geweldsincident Wmo Brabant overlegd waarin de werkwijze van de GGD Hart voor Brabant is beschreven. Dit is erg uitgebreid en gaat niet over de werkwijze van Smart Coach. De titel suggereert bovendien dat enkel geweldsincidenten gemeld hoeven te worden. Het protocol van de GGD is intussen aangepast en altijd terug te vinden via de website www.ggdhvb.nl/wmo. Het advies is om voor een werkwijze van een andere organisatie een link naar de website te gebruiken zodat dit niet steeds intern aangepast hoeft te worden.

Alle gesproken medewerkers geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van de meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten. De toezichthouder concludeert hieruit dat het MI beleid (waar de meldplicht een onderdeel van is) niet bij iedereen is geïmplementeerd.

Uit de interviews en de overlegde informatie blijkt dat er het afgelopen jaar geen calamiteiten of geweldsincidenten hebben plaatsgevonden die gemeld moeten worden bij de Wmo toezichthouder (in dit geval bij de GGD Hart voor Brabant). De GGD heeft tot op heden geen meldingen vanuit Smart Coach ontvangen.

Conclusie

Aan 1 voorwaarde wordt niet voldaan.

1 voorwaarde is niet beoordeeld.

Beleid: Het huidige MI beleid geeft niet duidelijk weer hoe de meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten is vormgegeven. Informatie hierin klopt niet of is onvolledig. Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte.

Praktijk: Er geen zijn calamiteiten of geweldsincidenten gemeld bij de GGD. Dit is daarom niet beoordeeld.

Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Pas het beleid over de meldplicht van calamiteiten en geweldsincidenten aan zodat dit voldoet aan de regelgeving.• Informeer de medewerkers over het MI beleid (implementatie)
Aanbevelingen
Achtergrondinformatie over de meldplicht is te vinden via de website www.ggdhvb.nl (voor Wmo meldingen in de provincie Noord-Brabant). Voor de meldplicht vanuit de Wet langdurige zorg is informatie beschikbaar via www.igj.nl

Bijlage 1; Overzicht kwalificatie en VOG's medewerkers

In onderstaande tabel is opgenomen welke opleiding/kwalificaties de begeleiders hebben. Met daarbij sinds wanneer zij werkzaam zijn bij de aanbieder en of zij een VOG vóór aanvang van de werkzaamheden hebben overlegd welke op dat moment niet ouder is dan drie maanden.

Medewerker / functie	Opleiding en kwalificaties	Passend bij functie	Werkzaam sinds	VOG + datum afgifte	Voor aanvang overlegd < 3 mnd
Interim bestuurder			27-02-2024		Nee, na aanvang overlegd
Persoonlijk begeleider ambulans	Bachelor humanistiek universiteit (intussen uit dienst)				Nee, na aanvang overlegd
Persoonlijk begeleider ambulans	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen nivo 4	Ja			Ja
Persoonlijk begeleider	MDGO Activiteitenbegeleiding	Ja			Ja
Groepsbegeleider Wonen	BBL-er, BPV overeenkomst was niet aanwezig, deze is later opgesteld.				NB
Begeleider dagbesteding en groepsbegeleider wonen	Ingeschreven als deeltijdstudent social work				Nee, na aanvang overlegd.
Groepsbegeleider wonen	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen nivo 4	Ja			NB
ZZP invalkracht groepswerker wonen (via Effectzorg)	Sociaal cultureel werk niveau 4	Ja			Nee, is pas na 10 juni overlegd en op dat moment ouder dan 3 maanden.
Groepsbegeleider wonen	BBL-er volgt opleiding persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, nivo 4.				Ja
Ambulant begeleider	Pedagogisch werk nivo 4	Ja			NB
Ambulant begeleider	MBO agogisch werk	Ja			NB

Bijlage 2: Bronvermelding

De onderstaande documenten zijn door de toezichthouder gebruikt bij het uitvoeren van het inspectiebezoek en het opstellen van dit rapport.

De toezichthouder heeft niet alle documenten in totaliteit beoordeeld, maar op specifieke onderwerpen doorgenomen.

Vanuit gemeente 's-Hertogenbosch:

- Beschikkingen en budgetplannen 4 cliënten

Overige bronnen:

- Interviews cliënten
- Interview (ex)medewerkers
- Interview directeur en teammanager
- [website www.smart-coach.nl](http://www.smart-coach.nl)
- Organogram 2023
- Overzicht gehuurde panden
- 3.0 primair proces versie 13 (d.d. 26-10-2023)
- Plan van aanpak zorg Smart-Coach en Evaluatie plan van aanpak zorg Smart-Coach van 4 cliënten inclusief evaluaties
- 2.2 Personeelsmanagement gedragscode
- Format verkorte beeldvorming voor plaatsingscommissie
- 2020-Klachtenreglement-KPZ-WMO
- 1.16.4 Procedure Signalen vanuit het netwerk, instanties of omgeving
- Overzicht begeleiders per cliënt
- Functieprofiel: Begeleider dagbesteding versie 3 d.d. 12-11-2020
- Functieprofiel: Persoonlijk begeleider ambulante versie 3 d.d. 25-09-2018
- Functieprofiel: Persoonlijk begeleider wonen versie 3 d.d. 25-09-2018
- Functieprofiel: Groepsbegeleider wonen versie 4 d.d. 25-09-2018
- Notulen ambulante teamoverleg d.d. 14-02-2024 en 27-09-2023
- Notulen overleg dagbesteding d.d. 30-04-2024 en 05-03-2024 en 20-02-2024
- 2 personeelsbeleid d.d. 8-6-2023
- 2.11.1 Opleidingsplan d.d. 25-04-2024
- 2.11.1 Opleidingsplan BHV d.d. 25-04-2024
- 2.11 Stage & leer-werkplek beleid 24-04-2024
- 2.11 Opleidingsplan – BHV d.d. 5-8-2016
- 2.13.4 Format checklist inwerken d.d. 16-06-2021
- 2.19 Vrijwilligersbeleid d.d. 25-04-2024
- Auditrapport van audit op 28 en 28 november 2023 (TUV Nederland)
- Format verkorte beeldvorming voor plaatsingscommissie versie 1 (d.d. 01-01-2016)
- Crisisplan
- 3.20.0 Medicatiebeleid d.d. 26-03-2024
- 2.8 Procedure agressie, versie 8 (d.d. 31-08-2023)

- 3.14 Beleid Materiaal & Middelen gebruik (drugs) versie 2, d.d. 10-11-2020)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- 3.18.1 Kindcheck versie 10 (d.d. 27-11-2020)
- 3.23 Mi beleid versie 17 (d.d. 16-02-2022)
- MI trendanalyse juli tot en met december 2023
- 8.11.1 Huisreglement Landgoed versie 7 (d.d. 24-03-2023)
- Ambulant huurovereenkomst

Bijlage 3: Gegevens

Gegevens aanbieder	
Naam	Smart Coach B.V.
Adres	Jagersbosstraat 4
Postcode en plaats	5241 JT Rosmalen
Website	www.smart-coach.nl
KvK nummer	17206479
Locatie gegevens	
Naam locatie	"Het Landgoed" Graafsebaan 160 in Rosmalen (locatie is intussen afgestoten)
Gegevens toezichthouder	
Naam	GGD Hart voor Brabant
Adres	Postbus 3024
Postcode en plaats	5003 DA Tilburg
Telefoonnummer	088-368 6888
Onderzoek uitgevoerd door	Wmo toezicht GGD Hart voor Brabant
In opdracht van gemeente	's-Hertogenbosch
Planning	
Data bezoeken	<ul style="list-style-type: none">• 10 juni 2024 Interview kwaliteitsmedewerkers en inzage documenten medewerkers op hoofdkantoor• 4 juli 2024 interview bestuurder a.i.
Verzenden conceptrapport	12 augustus 2024
Ontvangst reactie aanbieder	21 augustus 2024
Vaststellen rapport	23 augustus 2024
Verzenden rapport naar aanbieder	23 augustus 2024
Verzenden rapport naar gemeente	23 augustus 2024

Bijlage 4: Reactie Smart Coach B.V.

Schriftelijke reactie aanbieder op de inhoud van dit rapport.

Met aandacht heb ik kennisgenomen van uw bevindingen en rapportage, deze intern besproken en hierop gereflecteerd. Helaas moet ik u bevestigen, dat (op wellicht een enkele nuancering na) de benoemde punten feitelijk juist waren op het moment van uw bezoek. De vier 'rode' elementen die u benoemd betreuren wij en trekken deze ons met maximale urgentie aan. De zeven 'gele' elementen uit uw rapportage sterken ons op de ingeslagen weg. Smart-Coach heeft niet stilgezeten en er wordt gewerkt aan een herstructurering van de organisatie op basis van solide processen met checkpoints, waarin inmiddels ook uw aanbevelingen een plaats hebben gekregen. Uw over-all conclusie ervaren wij derhalve stevig. Desalniettemin geeft uw rapportage hele duidelijke en constructieve handvatten over wat Smart-Coach te doen staat om weer volledig 'groen' te scoren. En die handschoen pakken wij op. Zo blijkt ook uit bijgesloten actieplan.

Met vriendelijke groet en dank,

Bestuurder a.i.

Het actieplan wordt meegestuurd met dit rapport.

Bijlage 5: Toetsingskader kwaliteit GGD

1 Cliënten
1.1 Cliëntgerichtheid (art 3.1, tweede lid sub a, b, c, en d, Wmo)
Er is voor iedere cliënt een plan opgesteld waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden, wat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt is en welke doelen en acties daaraan gekoppeld worden.
De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan dat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het plan.
De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt besproken en zo nodig bijgesteld.
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt.
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.
De aanbieder/opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en voldoende ondersteuning.
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers de cliënten passend en correct bejegenen.
1.2 Medezeggenschap (art 3.2, eerste lid sub b, Wmo)
De aanbieder/opdrachtnemer treft een regeling voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn.
1.3 Klachtenregeling (art 3.1, tweede lid, sub d en art 3.2, eerste lid sub a, Wmo)
De aanbieder/opdrachtnemer heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke afhandeling van klachten garandeert.
De cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en de mantelzorger zijn op de hoogte van de klachtenregeling.
De aanbieder/opdrachtnemer neemt eventuele klachten in behandeling en handelt deze tijdig en passend af.
2 Personeel
2.1 Kwalificatie medewerkers (art 3.1, tweede lid sub c, Wmo)
De door de aanbieder/opdrachtnemer aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.
De aanbieder/opdrachtnemer biedt de medewerker passende scholing.
De aanbieder/opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die werkzaam zijn bij de voorziening in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag.
De Verklaring Omtrent het Gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden ingediend en op dat moment niet ouder dan drie maanden.
2.2 (kwaliteit) beleid (art 3.1, tweede lid sub c en d, Wmo)
De aanbieder/opdrachtnemer heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van:

- Kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning)
- Personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;
- Opleiding en scholing
- De omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens.

De uitvoering van het (kwaliteit)beleid wordt getoetst en bijgesteld.

3 Veiligheid

3.1 Veilige verstrekking (art 3.1, tweede lid sub a en b, Wmo)

De aanbieder/opdrachtnemer brengt de fysieke en sociale veiligheid van cliënten in kaart en houdt daarmee rekening bij de geboden voorziening.

De aanbieder/opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omgeving waar de ondersteuning wordt geboden veilig is.

3.2 Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling (art 3.3, Wmo)

De aanbieder/opdrachtnemer, niet zijnde een aanbieder/opdrachtnemer die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs is opgenomen hoe met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. En die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De inhoud van de meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.

De aanbieder/opdrachtnemer bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

3.3 Calamiteitenregeling en meldingsplicht (art 3.4, Wmo)

De aanbieder/opdrachtnemer doet bij de toezichthoudende ambtenaar onverwijld melding van iedere calamiteit en ieder geweldsincident die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.

De aanbieder/opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, waaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens (als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming) voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.



Wij maken
samen
gezond
gewoon

Plan van Aanpak / Actielijst n.a.v. inspectiebezoek WMO

I. Overzicht van de acties

II. Taakopdracht aan resultaatverantwoordelijke teams

A. CLIENTEN

1. Ondersteuningsplannen zijn ondertekend door client en/of vertegenwoordiger.
2. In een ondersteuningsplan is duidelijk aangegeven wie de vertegenwoordiger is.
3. Intake op basis van 3 niveau's
 - a. passende indicatie? > team A&F;
 - b. passende zorgvraag? > team Behandeling;
 - c. realiseerbaar? > team Zorg
4. Uniformering en waar mogelijk simplificatie van gedragscode medewerkers.
5. Opname Meldcode Huiselijk Geweld & Kindermishandeling in de gedragscode en actieve implementatie daarvan per medewerker.
6. Realisatie vermelding op de website van klachtenportaal zorg.
7. Maak regeling interne afhandeling Klachten.
8. Communiceer de (interne) procedure die gevolgd wordt bij klachten door cliënten inclusief de gekoppelde termijnen.
9. Informeer cliënten en/of hun vertegenwoordiger bij aannname over de interne klachtenregeling én van de mogelijkheid om een klacht bij het Klachtenportaal Zorg in te dienen.
10. Stel ook medewerkers op de hoogte van deze klachtenprocedure bij aanstelling.

B. PERSONEEL

1. Stel (voor zover vereist) diploma's verplicht vanuit de functieprofielen.
2. Geen inzet BBL-ers formatief in de start van de opleiding.
3. Medewerkers mogen pas starten na het overleggen van een VOG.
4. Accepteer enkel een VOG die maximaal 3 maanden oud is.
5. Neem hoger opgeleid personeel aan, ook voor de begeleiding van cliënten.
6. Zorg voor een adequaat en vast inwerkprogramma en onboarding.
7. Wanneer er een nieuwe procedure/richtlijn of protocol wordt ingevoerd, wordt dit door de teamleider besproken in het teamoverleg waarvan notulen worden gemaakt.
8. De resultaten uit de jaarlijkse procesaudits worden besproken in het teamoverleg waarvan notulen worden gemaakt.

C. VEILIGHEID

1. Actualiseer en professionaliseer het format verkorte beeldvorming tot een functioneel document. (16 pagina's is niet verkort!).
2. Een (basis)signaleringsplan is regulier onderdeel van het dossier.
3. Een (blanco) crisisplan is regulier onderdeel van het dossier.
4. Een risico-taxatie op (tenminste) agressie, middelengebruik, suïcide, en fysieke beperking is regulier onderdeel van het dossier.
5. Een verslag van bespreking met cliënt van maatregelen om veiligheidsrisico's mogelijk te verkleinen is regulier onderdeel van het dossier.
6. Informeer medewerkers actief en periodiek over het agressie-beleid.
7. Zorgaanbieder doet onverwijld melding van iedere calamiteit of geweldsincident met betrekking tot een WMO-client bij de toezichthouder (meldplicht).
8. Completeren van de definitie 'geweldsincident' in de beleidsstukken van incidenten van medewerker richting client.
9. Informeer medewerkers actief en periodiek over het MI-beleid.

II. Taakopdracht aan resultaatverantwoordelijke teams

Team HR

1. Uniformering en waar mogelijk simplificatie van gedragscode medewerkers.
2. Stel medewerkers op de hoogte van de in- en externe klachtenprocedure bij aanstelling.
3. Stel (voor zover vereist) diploma's verplicht vanuit de functieprofielen.
4. Medewerkers mogen pas starten na het overleggen van een VOG.
5. Neem hoger opgeleid personeel aan, ook voor de begeleiding van cliënten.
6. Zorg voor een adequaat en vast inwerkprogramma en onboarding.

Team Marketing, Sales & Communicatie

1. Realisatie vermelding op de website van klachtenportaal zorg
2. Communiceer de (interne) procedure die gevolgd wordt bij klachten door cliënten inclusief de gekoppelde termijnen.
3. Informeer cliënten en/of hun vertegenwoordiger bij aanneming over de interne klachtenregeling én van de mogelijkheid om een klacht bij het Klachtenportaal Zorg in te dienen.

Team Kwaliteit en Beleid

1. Opname Meldcode Huiselijk Geweld & Kindermishandeling in de gedragscode en actieve implementatie daarvan per medewerker.
2. Maak regeling interne afhandeling Klachten.
3. De resultaten uit de jaarlijkse procesaudits worden besproken in het teamoverleg waarvan notulen worden gemaakt.
4. Completeren van de definitie 'geweldsincident' in de beleidsstukken van incidenten van medewerker richting client.
5. Informeer medewerkers actief en periodiek over het MI-beleid.
6. Informeer medewerkers actief en periodiek over het agressie-beleid.

Team Zorgzaken

1. Ondersteuningsplannen zijn ondertekend door client en/of vertegenwoordiger.
2. In een ondersteuningsplan is duidelijk aangegeven wie de vertegenwoordiger is.
3. Geen inzet BBL-ers formatief in de start van de opleiding.
4. Wanneer er een nieuwe procedure/richtlijn of protocol wordt ingevoerd, wordt dit door de teamleider besproken in het teamoverleg waarvan notulen worden gemaakt.
5. Actualiseer en professionaliseer het format verkorte beeldvorming tot een functioneel document. (16 pagina's is niet verkort!).
6. Een (basis)signaleringsplan is regulier onderdeel van het dossier.
7. Een (blanco) crisisplan is regulier onderdeel van het dossier.
8. Een risico-taxatie op (tenminste) agressie, middelengebruik, suicide, en fysieke beperking is regulier onderdeel van het dossier.
9. Een verslag van bespreking met cliënt van maatregelen om veiligheidsrisico's mogelijk te verkleinen is regulier onderdeel van het dossier.
10. Zorgaanbieder doet onverwijld melding van iedere calamiteit of geweldsincident met betrekking tot een WMO-client bij de toezichthouder (meldplicht).

Smart-Coach,

12 augustus 2024