



Megakids  
P C Boutenstraat 140  
2025 LM Haarlem

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlem
Datum start onderzoek	: 03-09-2024
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 13-11-2024

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Gegevens voorziening.....	15
Bijlage: zienswijze .....	17



## Inleiding

### **Waarom toezicht?**

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en 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?**

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders GGD Kennemerland aangewezen als toezichthouder. GGD Kennemerland is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Kennemerland is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. De GGD adviseert als maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

### **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 (eventuele) nadere regelgeving.

### **Wat is het doel van dit rapport?**

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 over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

### **Leeswijzer**

Dit rapport is als volgt opgebouwd: in het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; in het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; in het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder. Tot slot staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport, indien de aanbieder van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt.



## Het onderzoek

### Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van hoofdstuk 3 'Kwaliteit', artikel 3.1, lid 1 en 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem op 28-11-2022 gestart met een proactief onderzoek uitgevoerd bij Megakids gericht op het onderdeel beschermd wonen en ondersteuning aan jong volwassenen

In dit onderzoek is een beoordeling gemaakt van het beleid wat gevoerd wordt en of de ondersteuning die geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Het onderzoek bestaat uit een documentenonderzoek, een locatiebezoek aangevuld met interviews. Op 21 oktober 2024 heeft de toezichthouder op kantoor van Megakids en in de woning van een cliënt interviews gehouden met de twee directeuren, twee trajectbegeleiders en drie cliënten.

### Beschouwing

Megakids is een zorgorganisatie die gespecialiseerd is in de begeleiding en kortdurende behandeltrajecten voor jongeren en jong volwassenen met autisme. Megakids vindt het belangrijk dat iedereen naar vermogen moet kunnen participeren in onze maatschappij, zo ook mensen met autisme. Vanuit hun expertise biedt Mega Kids praktische tips en handvatten om adequaat en bijtijds om hulp te vragen, de zelfstandigheid en autonomie te vergroten en het netwerk en de inbreng van ouders en verwanten te versterken.

### Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van Megakids. Het aanbod beschermd wonen en ondersteuning aan jong volwassenen voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen aan de daaraan gestelde eisen.

### Advies aan College van B&W

Geen handhaving. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld.

Er zijn wel aandachtspunten als aanbevelingen geformuleerd bij de bevindingen.

De toezichthouder adviseert de gemeente kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.



## Bevindingen

### 0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	ja		
0.2	Er is minimaal een geldig ISO 9001:2015 certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	ja		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: - Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg - Wet bescherming persoonsgegevens - Beschrijving van het primaire proces - Verantwoorde arbeidsomstandigheden - Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan) - meting van de klanttevredenheid - Proces van ondersteuning - Opleidingsregistratie en opleidingsplan VOG komt - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem	ja		

### Bevindingen

Megakids is op 25 april 2024 door een externe organisatie getoetst (DEKRA Certification B.V.) of het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de vastgestelde ISO-normen. Deze heeft vastgesteld dat het door Megakids gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing daarvan voldoet aan de NEN-EN-ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied: Begeleiding en ondersteuning voor cliënten met een autisme spectrum stoornis. Het certificaat is geldig tot 01-07-2025.

Er is een kwaliteitssysteem opgesteld waarin beleid is opgenomen, onder andere ten aanzien van het primaire proces, de zorgprocessen, het inwerken van nieuwe medewerkers, gedragscodes, wat te doen bij calamiteiten, klachten, huiselijk geweld en mishandeling.

### Gebruikte bronnen:

- Website Megakids
- Interview medewerkers
- Certificaat ISO 9001:2015, geldig tot 1 juli 2025
- Auditrapport, 25 april 2024
- Kwaliteitshandboek, versie 09-09-2024
- Klachtenreglement, website [www.megakids.org](http://www.megakids.org)
- Procedure Incidentmelding en Calamiteitenmelding, versie 19-03-2024
- Megakids Protocol bejegening, versie 07-12-2023
- Privacyverklaring Megakids, versie 09-12-2023
- Aanmelding en intake cliënt, versie 09-09-2024
- Afsluiten begeleiding cliënt, versie 18-04-2024
- Begeleiding cliënt, versie 18-04-2024
- Procedure indiensttreding nieuwe medewerker, versie 28-03-2024



**1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	ja		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	ja		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	ja		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).	ja		

**Bevindingen**

Cliënten die aangemeld worden bij Megakids krijgen in eerste instantie telefonisch toelichting over de werkwijze van Megakids en datgene wat zij kunnen bieden. Er wordt daarna een aanmeldformulier verzonden en de juiste verwijzing wordt in orde gemaakt. Wanneer er ruimte is voor nieuwe instroom wordt er contact opgenomen met de toekomstige cliënt en wordt een intakegesprek ingepland. Dit gesprek vindt veelal plaats in het toekomstige woonhuis van de cliënt. Het intakegesprek wordt gevoerd door de teammanager en directeur. Tijdens de intake wordt de zorgvraag van de cliënt besproken en het aanbod van Megakids. Er wordt onderzocht of Megakids aansluit bij de vraag van de client. Het aanmeldformulier wordt doorgenomen waardoor de zorgvraag, huidige situatie en het netwerk van de cliënt inzichtelijk wordt. Tijdens de intake wordt verwezen naar de website voor het privacyreglement en de klachtenprocedure.

Megakids heeft duidelijke uitsluitingscriteria opgesteld. Deze zijn onder andere te vinden in het managementplan. Uitsluitingscriteria zijn bijvoorbeeld:

- Toedienen en verstrekken van medicatie,
- Cliënten die 24/7 toezicht nodig hebben,
- Cliënten met een IQ onder de 85,
- Cliënten met actieve verslavingsproblematiek.

Wanneer de zorgvraag van de cliënt past bij de begeleiding die Megakids biedt, wordt intern besloten welke trajectbegeleider past bij de cliënt. Tijdens de interviews wordt duidelijk dat er veel aandacht is voor de juiste match tussen een cliënt en diens vaste trajectbegeleider. Voor de cliënt en diens ontwikkeling is het belangrijk dat de vaste trajectbegeleider past bij de cliënt. Wanneer er een passende plek in een woonhuis is, wordt er kennisgemaakt met de huidige bewoners. Deze kennismaking vindt onder begeleiding van trajectbegeleiders plaats om de inwoning van de nieuwe cliënt voor de nieuwe cliënt alsmede voor de huidige bewoners zo prettig als mogelijk te laten verlopen. Op het moment dat er geen plek is en de cliënt een periode moet wachten voor plaatsing, kan er overbruggingszorg worden aangeboden. Dit is ambulante ondersteuning die geboden wordt aan de cliënt in diens huidige situatie.

Voordat de begeleiding start wordt er een zorgovereenkomst opgemaakt. De inhoud van de zorgovereenkomst wordt in het intakegesprek besproken. De zorgovereenkomst wordt door de cliënt ondertekend. Voordat de zorg start wordt de huur- en begeleidings- en sleutelovereenkomst opgesteld. Dit doet de zorgadministratie. De trajectbegeleider zorgt dat deze documenten ondertekend ingeleverd worden bij de zorgadministratie.



De trajectbegeleider stelt binnen zes weken samen met de cliënt een perspectiefplan op. Dit perspectiefplan bevat vastgestelde onderwerpen. Tijdens het opstellen van het perspectiefplan worden verschillende leefgebieden met de cliënt doorgenomen en wordt SMART omschreven waar de cliënt aan gaat werken en wat het uiteindelijke doel is. De leefgebieden zijn: financiën, werk en opleiding, tijdsbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke en lichamelijke gezondheid en middelengebruik. In de eerste weken wordt tevens een risico-inventarisatie en signaleringsplan opgesteld. Het perspectiefplan wordt tweemaal per jaar geëvalueerd met de cliënt en indien wenselijk met diens netwerk. Het perspectiefplan wordt door de cliënt ondertekend.

Het sociaal netwerk van de cliënt wordt (als de cliënt dit wil) betrokken bij de begeleiding en ondersteuning. De frequentie en intensiteit hangt af van de wensen en mogelijkheden van de cliënten en diens netwerk. Er zijn cliënten waarbij het sociaal netwerk intensief betrokken is, er zijn ook cliënten zonder (of weinig) sociaal netwerk. Het streven is om voor elke cliënt een stabiel sociaal netwerk te creëren.

Megakids begeleidt cliënten bij het werken aan gestelde doelen zodat cliënten uiteindelijk kunnen uitstromen naar zelfstandig wonen met eventueel ambulante begeleiding. Tijdens de interviews komt sterk naar voren dat voor zowel medewerkers als cliënten duidelijk is dat elke cliënt een bepaalde periode bij Megakids verblijft en uit zal stromen. Deze verblijfperiode wisselt per cliënt (is afgestemd op diens behoefte). Tijdens de persoonlijk begeleiding van de cliënt wordt dit doel ook steeds voor ogen gehouden.

Er wordt gewerkt met het digitale cliëntensysteem Zilliz. Alle informatie en documenten betreffende een cliënt worden digitaal in Zilliz opgeslagen. Aan het begin van de dienst, worden de trajectbegeleiders geacht Zilliz te lezen zodat zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. Alleen medewerkers betrokken bij een betreffende cliënt hebben via hun telefoon of laptop inzage in de dossiers.

#### Contactmomenten cliënt

De woonhuizen van Megakids zijn allen op loopafstand van het kantoor van Megakids. Het kantoor van Megakids is overdag open en cliënten kunnen binnen lopen als zij dit willen. Tijdens de interviews met de cliënten wordt duidelijk dat het voor cliënten laagdrempelig is om het kantoor binnen te lopen.

De vaste trajectbegeleider heeft op vaste momenten in de week contact met de cliënt. Tijdens deze contacten worden de doelen en de voortgang besproken. De trajectbegeleider rapporteert zijn/haar contact met de cliënt na elk contact in het digitale cliëntensysteem Zilliz.

Er zijn door de weeks elke dag ochtend,- en avondrondes waarbij twee trajectbegeleiders langs de woonhuizen gaan om de cliënten te zien en te vragen hoe het gaat, wat het plan van de dag is, welke eventuele uitdagingen er zijn en hoe deze aangegaan kunnen worden. Bij de avondronde worden de woonhuizen wederom door twee trajectbegeleiders bezocht en wordt met elke cliënt de dag geëvalueerd en wordt besproken hoe de avond en nacht worden ingegaan.

Er is wekelijks een bewonersoverleg in elk huis waar praktische zaken van het huis worden besproken, zoals: het samen wonen, afspraken maken, schoonmaak, etc.

Op dinsdagavond is er een eet-club in de gezamenlijke woonkamer van het kantoor van Megakids. Deze eet-club is voor cliënten van de woonhuizen en cliënten die overbruggingszorg krijgen. Er wordt op deze avond gezamenlijk gekookt en gegeten. Er wordt op deze manier praktisch gewerkt aan het leren koken en het oefenen van sociale vaardigheden.

Op donderdagavond is er in dezelfde ruimte een inloop-avond voor de cliënten van de woonhuizen en de cliënten met overbruggingszorg. Tijdens deze avonden worden er spelletjes gespeeld, thema's besproken, etc. Op de vrijdagavond is er een bijeenkomst voor cliënten van 12jr-18jr waarbij er diverse activiteiten aangeboden worden zoals spelletjes spelen, bakken, thema's uitwerken, etc.

Op zaterdag is er overdag een weekenddienst aanwezig die een vaste ronde doet langs de woonhuizen en bespreekt hoe het met de cliënten gaat, welke plannen en mogelijke obstakels er zijn. Wanneer een cliënt buiten kantoorijden contact met Megakids wil, kan deze de bereikbaarheidsdienst bellen. Tijdens de interviews wordt duidelijk dat de cliënten op de hoogte zijn van de bereikbaarheidsdienst. Het telefoonnummer van deze dienst staat op elk bord in elk woonhuis.



**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers en cliënten
- Kwaliteitshandboek, versie 09-09-2024
- Klachtenreglement, website [www.megakids.org](http://www.megakids.org)
- Aanmelding en intake cliënt, versie 09-09-2024
- Afsluiten begeleiding cliënt, versie 18-04-2024
- Begeleiding cliënt, versie 18-04-2024
- Vijf begeleidingsplannen cliënten beschermd wonen
- Toestemmingsformulier van cliënten voor inzage dossiers





**2. De voorziening is veilig.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	ja		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	ja		

**Bevindingen**

Megakids heeft vijf woonhuizen voor beschermd wonen. In elk huis wonen drie of vier cliënten samen. De cliënten hebben een eigen slaapkamer. De woonkamer, keuken en het sanitair wordt gedeeld.

Elke ochtend en avond wordt er door trajectbegeleiders een ronde langs de woonhuizen gedaan en worden (waar mogelijk) alle cliënten gezien. De cliënten hebben daarnaast vaste contactmomenten met hun trajectbegeleider. In het huis is wekelijks een bewonersoverleg waarin onder andere het samenwonen wordt besproken. Wanneer er eventueel problemen zijn, worden die in dit overleg met de andere bewoners besproken en worden er nieuwe afspraken gemaakt. Dit overleg vindt plaats onder begeleiding van een trajectbegeleider. Wanneer cliënten buiten kantoor contact willen met Megakids kunnen zij de bereikbaarheidsdienst bellen.

Alle cliënten hebben dagelijks contact met een trajectbegeleider. Er wordt besproken hoe het met de cliënt gaat en wat zijn/haar plan is. Cliënten worden ondersteund hoe zij eventuele problemen aan kunnen pakken. Uit de gesprekken met de medewerkers en de cliënten komt naar voren dat trajectbegeleiders een goed beeld lijken te hebben van de persoonlijke situaties van de cliënten. Er wordt preventief gewerkt, eventuele problemen of obstakels worden vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt.

Er wordt bij de start met elke cliënt een risicosignaleringsplan gemaakt. Hieruit komt naar voren welke mogelijke risico's in welke situaties bij welke cliënt aanwezig zijn. De trajectbegeleider houdt hierbij in zijn begeleiding rekening en stuurt hier de begeleiding indien nodig op aan.

Er zijn afspraken ten aanzien van omgangsvormen voor medewerkers opgesteld. Er zijn gedragsregels opgesteld wat er verwacht wordt van medewerkers onderling en er zijn gedragsregels opgesteld wat er verwacht wordt van medewerkers naar cliënten en het netwerk. Er wordt gestreefd naar een open aanspreekcultuur met korte en directe communicatielijnen.

Wanneer er een incident plaatsvindt, legt de trajectbegeleider het incident / de gevaarlijke situatie vast in Zilliz op het incidentenformulier en meldt dit bij de coördinator of teammanager. De directie neemt de melding dan op. Deze wordt eventueel aangevuld met informatie na contact met de melder. Incidenten zijn een vast onderdeel op de teamoverleggen. Op deze manier zijn andere medewerkers ook op de hoogte van het incident. De directie noteert de melding in het beheersplan en beslist of er verdere acties nodig zijn. Tweemaal per jaar wordt het beheersplan besproken en wordt onderzocht of naar aanleiding van de incidenten een verdere risicoanalyse nodig is.

Medewerkers hebben toegang tot het beleid en diverse protocollen via Google Drive. Op deze drive staan diverse voorbeelden met betrekking tot de veiligheid van cliënten. Voorbeelden hiervan zijn: Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, protocol bejegening, procedure incident melding en calamiteiten melding en het kwaliteitshandboek. Tijdens de interviews komt naar voren dat medewerkers voldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de protocollen. Zij weten waar zij de protocollen kunnen vinden.



**Scholing**

Er is een planningsoverzicht waar in omschreven wordt welke trainingen/scholing ingepland worden. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: registreren met aanvullende voorwaarden, Autisme en hoogbegaafdheid, opleiding functionaris Meldcode, Basiscursus "Geef me de Vijf". In het overzicht wordt aangegeven welke medewerker welke training gaat volgen.

**VOG**

De gemeente Haarlem stelt sinds 2018 dat medewerkers en vrijwilligers die direct klantcontact hebben, beschikken over een VOG die bij aanvang van hun werkzaamheden niet ouder is als drie maanden. Aangezien in 2022 de VOG's van de medewerkers getoetst zijn in verband met een pro actief WMO onderzoek, zijn voor dit onderzoek alleen VOG's van medewerkers onderzocht die sinds 2023 in dienst zijn gekomen. Er zijn sinds 2023 13 nieuwe medewerkers aangenomen. Twee administratief medewerkers, tien begeleiders (inclusief een stagiaire) en een interieurverzorgster. Van de laatst genoemden 11 medewerkers hebben drie medewerkers voor indiensttreding een VOG niet ouder als drie maanden. Zes medewerkers hebben bij indiensttreding geen VOG. De VOG hebben zij ontvangen na indiensttreding, deze periode varieert van enkele dagen tot enkele maanden. Bij twee medewerkers is de VOG bij indiensttreding ouder als drie maanden.

**Aanbeveling:**

Draag er zorg voor dat medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. De medewerker mag de werkzaamheden pas aanvangen als de VOG overlegd is. Leg deze voorwaarden bijvoorbeeld vast in het interne personeelsbeleid.

**Gebruikte bronnen:**

- Megakids Protocol bejegening, versie 07-12-2024
- Opleidingsplan, versie 09-09-2024
- Procedure Incidentmelding en Calamiteitenmelding, versie 19-03-2024
- Privacyverklaring Megakids, 09-12-2023
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, versie 19-03-2024
- Kwaliteitshandboek 09-09-2024
- Arbobeleidsplan 09-09-2024
- Notulen teamoverleg 27-08-2024, 03-09-2024, 17-09-2024
- Overzicht datum indiensttreding medewerkers en afgifte datum VOG
- BHV diploma's en diploma's medewerkers in dienst



**3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	ja		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	ja		

**Bevindingen**

Het netwerk van de cliënt wordt (indien wenselijk) zoveel als mogelijk betrokken bij de begeleiding. De cliënt onderhoudt dit contact zoveel als mogelijk zelf. In de praktijk blijkt dat cliënten wisselend contact met hun sociaal netwerk hebben.

De trajectbegeleiders coördineren de zorg en de begeleiding en hebben nauw contact met andere zorgaanbieders die betrokken zijn bij de cliënt. Cliënten hebben vaak te maken met andere vormen van ondersteuning/begeleiding die zij van externe organisaties ontvangen. Voorbeelden van ketenpartners zijn dagbesteding, Happy Mug, psychotherapeuten, Brijder opleidingen, werkgevers, enzovoort.

Als een cliënt medicatie gebruikt, is dit altijd onder de verantwoordelijkheid van de behandelend arts. Deze is regievoerder over de medicatie. In de overige gevallen is Megakids ondersteunend bij het wonen en leven van de cliënt. Zij zijn geen regievoerder. Deze taak wordt door de partij opgepakt die de expertise op een bepaald gebied heeft, zoals onderwijs, dagbesteding, verslaving, enzovoort.

Het privacyreglement is te vinden op de website. Bij het invullen van het aanmeldformulier tekenen ouders/cliënt een eerste toestemmingsformulier voor het uitwisselen van bepaalde gegevens voor het opstarten van de zorg. Op het moment dat er door een ketenpartner een uitwisseling of inzage van documenten wordt gevraagd dan wordt er een toestemmingsformulier voor akkoord door de cliënt getekend. Tijdens het bezoek heeft de inspecteur de getekende toestemmingformulieren voor inzage van de perspectiefplannen ten behoeve van het WMO onderzoek ingezien.

Cliënten hebben veelal vaste momenten dat zij de trajectbegeleiders zien. De contacten gaan over alledaagse zaken zoals het invullen van administratie, sportactiviteit ondernemen, doelen en voortgang bespreken, een trajectbegeleider die mee gaat naar een afspraak, etc. Op het moment dat een trajectbegeleider ziek is, wordt de cliënt ingelicht en door een andere trajectbegeleider begeleid. De cliënten in de woonhuizen kennen alle trajectbegeleiders die op de woonhuizen werken. Op het moment dat een vaste trajectbegeleider langdurig ziek is, neemt een collega-medewerker (die bij de cliënt bekend is) de begeleiding over. Op deze manier blijft de cliënt een bekend gezicht zien.

**Gebruikte bronnen:**

- Website [www.megakids.org](http://www.megakids.org)
- Kwaliteitshandboek, versie
- Primair proces 09-09-2024
- Interviews met medewerkers
- Interviews cliënten
- Privacyreglement
- Inzage dossiers vijf cliënten via drive



**4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	ja		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	ja		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	ja		

### Bevindingen

Er werken in totaal ca 30 medewerkers bij Megakids (inclusief directeuren, administratie, medewerkers van andere onderdelen van Megakids zoals ambulante ondersteuning, zorgonderwijs, huiswerkklas, enzovoort). Er worden tentijde van het onderzoek twee stagiaires ingezet. Er wordt (nog) niet met vrijwilligers gewerkt. Het ondersteunend personeel bestaat onder andere uit een specialist zorgadministratie, een administratief medewerker, een ICT medewerker en een interieur verzorgster. De directeuren zijn eindverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de zorgverlening.

Er zijn tentijde van het onderzoek ca 20 trajectbegeleiders die (direct of indirect) begeleiding bieden aan cliënten. Deze trajectbegeleiders worden wisselend op de verschillende onderdelen van Megakids ingezet. Zij werken met cliënten met een indicatie beschermd wonen en bieden bijvoorbeeld ook individuele ambulante ondersteuning of begeleiding in een groep.

De taken, verantwoordelijkheden, vaardigheden en (opleidings,-)eisen zijn vastgelegd in een functieomschrijving. Tijdens het onderzoek zijn de kwalificaties van 20 (senior) trajectbegeleiders en 1 woonbegeleider getoetst. 19 medewerkers beschikken over een HBO of universitair diploma met betrekking tot begeleiding/hulpverlening. Een trajectbegeleider heeft een HBO diploma gericht op een andere richting. De woonbegeleider heeft een MBO opleiding. In de functieomschrijving van trajectbegeleider is vastgelegd dat deze een afgeronde HBO moeten hebben: opleiding SPH, toegepaste psychologie, social work (bij voorkeur aantekening jeugd) en SKJ geregistreerd moeten zijn. Er is een trajectbegeleider die niet voldoet aan deze opleidingseis. Van de 20 trajectbegeleiders zijn vijf begeleiders niet geregistreerd in het SKJ register.



Trajectbegeleiders hebben een vast rooster met vaste momenten dat zij hun cliënten zien. In het cliëntensysteem wordt bijgehouden welke trajectbegeleider op welke dag en tijd bij welke cliënt is geweest.

Er worden jaarlijks functioneringsgesprekken/ontwikkelgesprekken met medewerkers gehouden. Tijdens deze gesprekken wordt besproken hoe het werk inhoudelijk gaat en wordt de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker besproken (bijvoorbeeld wat gaat er goed, wat zijn verbeterpunten, opleidingswensen, etc).

Er is een inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Nieuwe medewerkers worden volgens een vaste checklist ingewerkt. Op die manier wordt verzekerd dat zij alle belangrijke informatie ontvangen hebben. Nieuwe medewerkers worden bij de start van hun dienstverband op de hoogte gebracht van hoe om te gaan met gevoelige persoonsgegevens. Er wordt uitleg gegeven over de gedragscode en de omgangsvormen die gehanteerd worden. Deze zijn tevens terug te vinden in de betreffende protocollen. Medewerkers krijgen een mobiel en laptop van Megakids. Zij krijgen uitleg over het cliëntensysteem Zilliz en hoe hierin te werken. Tevens krijgen zij toegang tot de Drive en kunnen zij zich diverse documenten en protocollen eigen maken.

Er is een werkinstructie stagebegeleiding. Er worden ten tijde van het onderzoek twee stagiaires ingezet. Er wordt (nog) niet met vrijwilligers gewerkt.

Er is een protocol 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' voor de ondersteuning van de medewerkers bij het signaleren en de te nemen stappen als er sprake is van huiselijk geweld. Tijdens de interviews met trajectbegeleiders blijkt dat zij op de hoogte zijn van de inhoud van de meldcode en deze kunnen vinden op de Drive. Wanneer er sprake zou zijn van een signaal bespreken zij dit met de teamleider en/of directeur en overleggen zij welke stappen genomen moeten worden.

Het klachtenreglement is vastgelegd en hierin is opgenomen wat de procedure is bij het in behandeling nemen van klachten. Zowel de interne als externe procedure is beschreven. De klachtenregeling is laagdrempelig te vinden op de website. Uit de interviews met zowel trajectbegeleiders als cliënten blijkt dat zij op de hoogte zijn waar zij de klachtenregeling kunnen vinden. Tevens blijkt dat klachten van cliënten veelal direct met de begeleiders worden besproken en zoveel als mogelijk worden opgelost. Megakids geeft aan dat over 2024 1 formele klacht gemeld is. Deze is opgepakt en intern afgehandeld.

Er is een cliëntenraad met drie leden aanwezig. Megakids heeft de taken en werkzaamheden van de cliëntenraad vastgelegd. De cliëntenraad overlegt diverse malen per jaar samen met de directeur. Van deze bijeenkomsten worden notulen gemaakt. In juni 2024 is een nieuwsbrief naar de cliënten gestuurd met informatie over de cliëntenraad.

Advies:

Draag er zorg voor dat de functie-eisen die gesteld worden aan trajectbegeleider overeen komt met de praktijk, zorg dat deze medewerkers voldoen aan de gestelde functie-eisen.

**Gebruikte bronnen:**

- Megakids Protocol bejegening, versie 07-12-2024
- Opleidingsplan, versie 09-09-2024
- Kwalificaties medewerkers
- Register SKJ
- Procedure Incidentmelding en Calamiteitenmelding, versie 19-03-2024
- Privacyverklaring Megakids, 09-12-2023
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, versie 19-03-2024
- Kwaliteitshandboek 09-09-2024
- Stagebeleid 08-03-2024
- Checklist nieuwe medewerker v2.0
- Procedure indiensttreding nieuwe medewerker, 28-03-2024



- Personeelshandboek, 08-03-2024
- Nieuwsbrief 1 cliëntenraad, juni 2024
- Notulen cliëntenraad 22-01-2024
- Notulen cliëntenraad 18-03-2024
- Notulen cliëntenraad 22-04-2024
- MTO september 2024
- Klachtenreglement, website [www.megakids.org](http://www.megakids.org)
- Quasir, klachten bemiddelingsbureau website [www.quasir.nl/](http://www.quasir.nl/)



**5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt.**

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	Ja		
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van te leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	ja		
5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	ja		

**Bevindingen**

De aanbieder heeft een protocol bejegening vastgesteld waarin beschreven wordt hoe de medewerkers cliënten wel en niet moeten bejegenen. Tijdens de interviews met cliënten wordt duidelijk dat de cliënten het contact met de trajectbegeleiders als positief, laagdrempelig en ontspannen ervaren.

De procedure die gevolgd wordt voor de afhandeling van klachten is vastgelegd. De klachtenregeling is laagdrempelig te vinden op de website. In de klachtenregeling staat beschreven hoe een cliënt een klacht in kan dienen. Op de website staan de contactgegevens van de interne contactpersoon alsmede van een externe onafhankelijke geschillencommissie. Nieuwe cliënten worden bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Tijdens de interviews komt naar voren dat het voor medewerkers niet duidelijk is welke stappen zij kunnen nemen als zij klachten over de directie hebben.

Er wordt gewerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Vanuit de AVG mogen alleen persoonsgegevens verwerkt worden als er een wettelijk geldige reden voor is en een duidelijk omschreven doel. Deze gegevens mogen ook alleen voor dat doel gebruikt worden. Het privacybeleid is inzichtelijk op de website van Megakids. Bij de start van de plaatsing wordt verwezen naar de website. Tijdens de interviews met cliënten komt naar voren dat zij op de hoogte zijn van het privacyreglement.

Er is een externe vertrouwenspersoon zowel voor cliënten als medewerkers. Deze gegevens zijn laagdrempelig te vinden op de website. Tijdens de interviews met de trajectbegeleiders, blijkt dat zij op de hoogte zijn van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon.

**Aanbeveling:**

Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de stappen die zij kunnen nemen bij klachten met betrekking tot de directie.

**Gebruikte bronnen:**

- Website [www.megakids.org](http://www.megakids.org)
- Interviews medewerkers en cliënten
- Protocol bejegening 17-12-2023
- Gedragscode
- Registratie klachten en incidenten
- Klachtenprocedure 16-02-2028



## Gegevens onderzoek

### Gegevens aanbieder

Naam locatie	: Mega Kids
Adres	: P C Boutenstraat 140
Postcode en plaats	: 2025 LM Haarlem
Telefoonnummer	: 06-14531537
Contactpersoon	: Marlot Bouwens, Mirjam Plantinga
Kwaliteitssysteem	: ISO 9001:2015
E-mail/website	: <a href="http://www.megakids.org">www.megakids.org</a>

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer	: 023-7891613

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Haarlem
Adres	: Postbus 551
Postcode en plaats	: 2003 PB Haarlem

### Planning

Datum start onderzoek	: 3 september 2024
Opstellen concept rapport	: 30 oktober 2024
Vaststelling rapport	: 13 november 2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 13 november 2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 13 november 2024





## **Bijlage: zienswijze**

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

De directie van Megakids is wederom blij met de bevindingen vanuit de toezichthouder.

Kwaliteit van zorg staat bij Megakids hoog in het vaandel!

Het is fijn om ook dit jaar middels dit rapport bevestigd te krijgen dat Megakids aan alle gestelde eisen voldoet. We nemen de aanbevelingen ter harte en zullen deze verwerken in ons kwaliteitssysteem en implementeren daar waar nodig. We hebben de communicatie vanuit M. Huijser, middels de mail en gedurende het onderzoek zowel kundig als prettig ervaren, dank voor de uitgebreide beschrijving.

