



Stichting Accuraat begeleid wonen  
Tijnmuiden 44A  
1046 AL Amsterdam

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeentes	: Haarlem en Zandvoort
Datum start onderzoek	: 20-09-2024
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 20-01-2025

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Gegevens voorziening.....	20
Bijlage: zienswijze .....	22



## 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

### Onderzoeksoepzet

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 20 september 2024 gestart met een proactief onderzoek uitgevoerd bij stichting Accuraat begeleid wonen. Het onderzoek is gericht op het onderdeel beschermd wonen en ondersteuning aan jongvolwassenen.

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 11 november 2024 hebben twee toezichthouders op kantoor van stichting Accuraat en interviews gehouden met de directeur, orthopedagoog, dienstdoende begeleider op locatie, teamleidster en twee cliënten.

### Beschouwing

Accuraat Begeleid Wonen is een zorginstelling die zich ten doel stelt zorg- en dienstverlening te bieden die altijd toegankelijk is voor alle (jong-)volwassenen van 15 t/m 30 jaar met een complexe meervoudige problematiek.

Er zijn diverse criteria omschreven die een contra indicatie zijn voor het ontvangen van begeleiding door Accuraat. Voorbeelden hiervan zijn: cliënten met een lichamelijke handicap, cliënten met een IQ lager dan 65, cliënten met suïcidale problematiek die zelfmoordpogingen doen, cliënten met een (hard) drugsverslaving waarbij de cliënt niet openstaat voor hulp en behandeling, alcoholverslaving of gokverslaving die hun dagelijks functioneren ernstig belemmert, cliënten die delinquenten zijn en 2 of meer zware delicten hebben gepleegd, etc.

Accuraat wil een organisatie zijn die aan jongvolwassenen zorg- en dienstverlening biedt, zonder hen te laten wachten. Accuraat wil een bedrijf zijn dat de meest complexe cliënten oppakt, hierdoor uniek is in haar zorg- en dienstverlening en zo een leegte vult op de markt.

Accuraat biedt zowel kortdurende als langdurige woonbegeleiding op maat. De cliënt krijgt in eerste instantie rust om zich voor te bereiden op het traject. Elke cliënt krijgt een persoonlijk begeleider toegewezen die samen met de cliënt de situatie in kaart brengt en doelen opstelt, rekening houdend met de krachten en beperkingen van de cliënt. Op deze manier ontstaat er een zo efficiënt mogelijk en resultaatgerichte aanpak. Accuraat Begeleid Wonen geeft aan dat zij grote waarde hechten aan het accuraat, daadkrachtig en doelgericht handelen.

Op de website wordt het toekomstplan van Accuraat Begeleid Wonen als volgt omschreven: Over tien jaar wil Accuraat een meer uitgebreide (regionale) dekking hebben en zowel bij haar cliënten als netwerkpartners bekend staan als een betrouwbare, snel handelende en doelgericht uitvoerende zorg- en dienstverlener, met als specialisme het bieden van totale woonbegeleiding aan jongeren en (jong-)volwassenen met een complexe meervoudige problematiek.

Dit op de volgende domeinen:

- Zorg
- Huisvesting
- Sociale zaken en werk
- Justitie
- Onderwijs, cultuur, sport en wetenschappen

Binnen Accuraat Begeleid Wonen wordt gewerkt met de methodiek Krachtwerk. Krachtwerk maakt gebruik van de kracht en mogelijkheden van cliënten en hun hulpbronnen in de omgeving en biedt methodische handvatten om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te versterken. Krachtwerk richt zich op zelfsturing en neemt de keuzes van de cliënt als vertrekpunt van de begeleiding. De methodiek gebruikt krachteninventarisaties, actieplannen en teamkrachtbesprekingen. De kern van een krachteninventarisatie is om zicht te krijgen op de



krachten, interesses, hulpbronnen en wensen van de cliënt ter ondersteuning van zijn herstelproces.

**Conclusie**

De toezichthouders constateren op basis van het onderzoek dat niet aan alle onderdelen uitvoering wordt gegeven volgens de wettelijke richtlijnen en daarmee niet wordt voldaan aan de alle gestelde eisen. Er zijn aanbevelingen mee te geven, te weten:

**Aanbevelingen:**

- Draag er zorg voor dat de documenten en gevraagde informatie eenduidig, compleet en tijdig aangeleverd worden. Dit betreft een herhaalde aanbeveling; zie WMO-rapport van 2023.
- Draag er zorg voor dat op alle locaties jaarlijks ontruimingsoefeningen georganiseerd worden en leg de evaluaties vast.
- Draag er zorg voor dat alle medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan drie maanden. Dit betreft een herhaalde aanbeveling; zie WMO-rapport van 2023.
- Draag er zorg voor dat de meerderheid van de medewerkers voldoende gekwalificeerd is.
- Draag er zorg voor dat de medewerkers voldoende toegerust zijn met specifieke scholing voor de diverse problematiek die Accuraat in huis heeft en/of stel de uitsluitingscriteria bij.
- Draag er zorg voor dat tijdig geacteerd wordt op (tijdelijke) uitval van medewerkers door (zwangerschaps)verlof, zodat de werkzaamheden gecontinueerd kunnen worden door een gekwalificeerde vervanger.
- Draag er zorg voor dat cliëntendossiers alleen toegankelijk zijn voor medewerkers die direct bij een cliënt betrokken zijn.
- Draag er zorg voor dat signalen, afkomstig uit het MTO en CTO, die als klacht geïnterpreteerd zouden kunnen worden als zodanig beschreven worden in de klachtenregistratie zodat hiervoor passende maatregelen beschreven en getroffen kunnen worden.

**Advies aan College van B&W**

De toezichthouders adviseren het college, rekening houdend met de lokale eisen die worden gesteld aan de inkoop, de aanbieder op te dragen maatregelen ter bevordering van de kwaliteit te nemen.



## 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.	x		
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.	X		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg</li> <li>- Wet bescherming persoonsgegevens</li> <li>- Beschrijving van het primaire proces</li> <li>- Verantwoorde arbeidsomstandigheden</li> <li>- Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan)</li> <li>- meting van de klanttevredenheid</li> <li>- Proces van ondersteuning</li> <li>- Opleidingsregistratie en opleidingsplan VOG komt</li> <li>- Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem</li> </ul>	x		

### Bevindingen

Stichting Accuraat begeleid wonen is ISO gecertificeerd voor het toepassingsgebied: Het bieden van (ambulante) woonbegeleiding met 24-uurs zorg in de nabijheid aan jongeren en (jong) volwassenen tussen 15 en 27 jaar. Het certificaat is afgegeven op 16 augustus 2022 en geldig tot 16 augustus 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.

Tijdens het onderzoek zijn diverse documenten en informatie opgevraagd om de kwaliteit van de voorziening in kaart te brengen. Er is veelvuldig over en weer gemailld tussen de toezichthouders en de aanbieder om de stukken te ontvangen, die nodig zijn om het onderzoek uit te kunnen voeren. Informatie en documenten worden niet altijd eenduidig en compleet aangeleverd, waardoor er verwarring is ontstaan bij de toezichthouders en documenten bleken te missen. Een voorbeeld hiervan is dat werknemers met dezelfde voornaam soms worden aangeduid met een extra letter van de achternaam en soms alleen met de voornaam, waardoor het idee gewekt wordt dat medewerkers dubbele diensten draaien. Niet alle werkzame medewerkers waren opgenomen in het formatie-overzicht en de verschillende functies worden soms anders aangeduid. Zo worden persoonlijk begeleiders, dan weer woonbegeleider, dan weer mentor genoemd. Verder hebben de toezichthouders de aanbieder verzocht om contactgegevens van cliënten aan te leveren, afkomstig uit Haarlem die gehuisvest zijn op locatie Portsmuiden, Tijnmuiden 44 en/of Tijnmuiden 30, voor het afnemen van interviews ten behoeve van het pro actieve onderzoek. Eén cliënt waar mee gesproken is, is gehuisvest op een locatie in Utrecht en een andere cliënt is gehuisvest op de locatie aan de Eurokade te Amsterdam. Deze cliënten zijn niet verbonden aan bovenbeschreven locaties en daardoor niet representatief voor het onderzoek. Een aantal vragen die per mail meerdere malen gesteld zijn aan de directeur, zijn onbeantwoord gebleven. Een aantal beleidsstukken zijn niet toegestuurd.



Het is daardoor niet altijd duidelijk of passend beleid is ontwikkeld. Ten slotte, hebben de toezichthouders regelmatig BHV's en VOG's van medewerkers opnieuw moeten opvragen.

Aanbeveling:

- Draag er zorg voor dat de documenten en gevraagde informatie eenduidig, compleet en tijdig aangeleverd worden. Dit betreft een herhaalde aanbeveling; dit is in het Pro actieve onderzoek in 2023 ook geconstateerd door een andere toezichthouder WMO: *'Draag er zorg voor dat er voldoende aandacht is voor administratie en documentatie. Borg deze werkwijze in de organisatie op een wijze dat gegevens snel en volledig aan te tonen zijn'*.

**Gebruikte bronnen:**

- Website Accuraat [accuraatbegeleidwonen.nl](https://www.accuraatbegeleidwonen.nl)
- Interview medewerkers op 11 november 2024
- Certificaat ISO 9001:2015, geldig tot 16 augustus 2025
- Auditrapport, 6 juni 2024
- Kwaliteitshandboek, versie 9
- Klachtenreglement, website [accuraatbegeleidwonen.nl/klachtenreglement](https://www.accuraatbegeleidwonen.nl/klachtenreglement)
- Procedure Incidentmelding en Calamiteitenmelding, versie 24-11-2023
- Privacyreglement versie 23-11-2023
- Screening bij aanmelding, versie 24-11-2024
- Calamiteitenplan 24-11-2023
- Inwerkprotocol versie 24-11-2023
- Cliëntentevredenheidsonderzoek (CTO) 2024
- Pro actieve onderzoek stichting Accuraat GGD kennemerland, 17 mei 2023



**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.	x		
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.			x
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.			x
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).			x

**Bevindingen**

In het kwaliteitshandboek is het begeleidingstraject als volgt beschreven:

*Wanneer een bewoner de juiste beschikking heeft, kan deze zich aanmelden voor begeleid wonen. Voordat er een intakegesprek plaatsvindt, worden alle documenten door de gedragswetenschappers doorgenomen en wordt op basis van een risico-inventarisatie bepaald of een cliënt groepsgericht is. De gedragswetenschappers voeren samen het intakegesprek met de cliënt. In dit gesprek wordt de vraag en de verwachting van de cliënt besproken. Tevens wordt er gekeken naar de krachtenbronnen van de cliënt. Er wordt tijdens het gesprek aan de cliënt uitleg gegeven over het begeleidingstraject. Het intakegesprek vindt bij voorkeur plaats op de locatie waar de cliënt mogelijk gaat wonen. Er wordt meteen een rondleiding gegeven. Toestemmingsformulieren worden tevens tijdens de intake doorgenomen en ondertekend. Na de intake hebben de gedragswetenschappers overleg met de directeur en wordt besloten of de cliënt geplaatst kan worden. Zes weken na instroom stelt de gedragswetenschapper samen met de mentor en de cliënt het begeleidingsplan op, evenals een signaleringsplan en VIP kaart. Eventueel wordt de risico-inventarisatie vanuit de intake bijgewerkt. De mentor werkt vervolgens met de cliënt aan de doelen uit het begeleidingsplan, middels een actieplan. Elke zes maanden wordt het begeleidingsplan geëvalueerd en bijgesteld door de gedragswetenschapper en de cliënt, evenals de risico- inventarisatie en het signaleringsplan en de VIP kaart in samenwerking met de mentor. Er wordt gebruik gemaakt van een fasesysteem met duidelijk onderscheiden competenties per fase. Bij elke fase horen nieuwe gedragingen/competenties, verantwoordelijkheden en vrijheden.*

Tijdens het bezoek aan Accuraat hebben de toezichthouders een aantal begeleidingsplannen ingezien. De gedragswetenschapper die o.a. verantwoordelijk is voor het opstellen van deze plannen, bevestigt dat deze plannen voor iedere cliënt opgesteld worden, in samenspraak met de cliënt en zijn of haar persoonlijke begeleider en ten slotte iedere zes maanden geëvalueerd- en waar nodig- bijgesteld wordt.

De voorwaarden *“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”*; *“op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld”* en de voorwaarde *“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)”* hebben de toezichthouders niet voldoende kunnen beoordelen. De





gesprekken met cliënten zijn hiervoor een belangrijke bron en omdat de toezichthouders, geen cliënten hebben gesproken die representatief zijn voor dit onderzoek, kan onvoldoende beoordeeld worden of bovenstaande in de praktijk wordt uitgevoerd. De meerderheid van de cliënten waarmee gesproken is, zijn niet verbonden aan de locaties van Accuraat waar dit onderzoek op toegespitst is. Een cliënt die wel verbonden is aan één van de onderzochte locaties, leek de vragen van de toezichthouders niet altijd goed te begrijpen: de antwoorden van deze cliënt sloten niet aan op de gestelde vragen.

**Gebruikte bronnen:**

- Interviews medewerkers en cliënten, 11 november 2024
- Kwaliteitshandboek, versie 9
- Drie begeleidingsplannen cliënten beschermd wonen



**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.		x	
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	x		

**Bevindingen**

**Brandveiligheid**

Het afgelopen jaar hebben er twee ontruimingsoefeningen plaatsgevonden; op locatie Portsmuiden en op locatie Tijnmuiden. De toezichthouders hebben de ontruimingsverslagen toegestuurd gekregen door de directeur. Uit deze verslaglegging is gebleken dat er een aantal aandachtspunten zijn geconstateerd, namelijk:

Tijnmuiden 44:

- Verwarring bij cliënten over welke uitgang gebruikt moest worden;
- Moeilijk om op één plek de aanwezigheidsregistratie te doen vanwege gebrek medewerking cliënten.

Portsmuiden:

- Moeilijk om iedereen op tijd naar buiten te krijgen vanwege gebrek medewerking cliënten;
- Moeilijk om op één plek de aanwezigheidsregistratie te doen vanwege gebrek medewerking cliënten.

In de verslagen zijn actiepunten opgenomen naar aanleiding van deze geconstateerde aandachtspunten, namelijk:

- Het verloop van de ontruiming in de eerstvolgende teamvergadering bespreken.
- Tijdens casuïstiek in het team de vraag neerleggen over wat we doen met cliënten die niet met elkaar willen verzamelen op een verzamelplek. Op welke manier kan dit in de toekomst voorkomen worden?
- Duidelijkheid in het team creëren over welke uitgang gebruikt moet worden door cliënten bij een toekomstige ontruiming.

Op 26 november 2024 hebben de toezichthouders de aanbieder verzocht aan te geven of en hoe bovenstaande actiepunten zijn opgepakt. Daarnaast is aangegeven dat het draaiboek van de ontruiming op locatie Tijnmuiden 30B ontbreekt en de evaluatie van een ontruimingsoefening. De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om dit toe te lichten. Onduidelijk is of en zo ja hoe deze punten zijn opgepakt/uitgevoerd.

**Verklaring omtrent gedrag (VOG)**

Gebleken is dat één van de ingezette medewerkers, ingezet op 7 november 2024, niet in het bezit bleek te zijn van een geldige VOG. De directeur heeft deze opnieuw aangevraagd voor de betreffende medewerker. Deze hebben de toezichthouders in december ontvangen per mail en dateert van 12 december 2024.

**Doelgroep met complexe meervoudige problematiek**

Accuraat Begeleid Wonen is een zorginstelling die zich ten doel stelt zorg- en dienstverlening te bieden die altijd toegankelijk is voor alle (jong-)volwassenen van 15 t/m 30 jaar met een complexe meervoudige problematiek.

Er zijn diverse criteria omschreven die een contra indicatie zijn voor het ontvangen van begeleiding door Accuraat. Voorbeelden hiervan zijn: cliënten met een lichamelijke handicap, cliënten met een IQ lager dan 65, cliënten met suïcidale problematiek, cliënten met een (hard) drugsverslaving waarbij de cliënt niet openstaat voor hulp en behandeling, alcoholverslaving of



gokverslaving die hun dagelijks functioneren ernstig belemmert, cliënten die delinquenten zijn en 2 of meer zware delicten hebben gepleegd, etc.

Opvallend is dat de medewerkers van Accuraat cliënten begeleiden met complexe, uiteenlopende problematiek.

Uit een onderzoeksrapport van IGJ blijkt het volgende:

*'Cliënten in beschermd wonen zijn niet altijd weerbaar. Ze zijn meestal afhankelijk van anderen en makkelijk te beïnvloeden. De wisselwerking tussen kwetsbaarheden van een LVB (licht verstandelijke beperking) en ongunstige omgevingsfactoren kunnen voorspellers zijn van crimineel gedrag. Cliënten met een LVB kunnen ook als 'makkelijke' slachtoffers gezien worden en gebruikt worden voor geldezel, katvanger of drugskoerier. Er is dan sprake van criminele uitbuiting. Verder is de zorgzwaarte in vijf jaar tijd erg toegenomen. De cliënten in beschermd wonen hebben meerdere en zware zorgvragen. Ze hebben naast hun psychische stoornis vaak ook problemen op meerdere leefgebieden. Ook kunnen ze verslavingsproblematiek hebben en chronische en somatische aandoeningen.*

*De zorgaanbieders hebben zeer gemêleerde doelgroepen met een veelheid aan indicaties (GZ, GGZ en jeugd zorg- en hulpvragen). Dat betekent dat deze zorgaanbieders veel verschillende deskundigheden in huis moeten hebben. Die deskundigen moeten op het juiste moment (soms structureel) zorg en ondersteuning kunnen geven. Ook moeten de zorgaanbieders verschillende wetten kennen. En hebben ze met verschillende overheden en toezichthouders te maken (bron: Kwetsbare doelgroep maakt beschermd wonen complex, IGJ)."*

Het rapport van IGJ bevestigt de noodzaak van het in huis hebben van verschillende deskundigheden om de juiste zorg en ondersteuning te kunnen geven t.a.v. de cliënten met complexe problematiek. Accuraat blijkt deze deskundigheid onvoldoende in huis te hebben (zie ook hoofdstuk 4 van dit rapport).

Uit de resultaten van het cliëntentevredenheidsonderzoek dat afgenomen is bij de cliënten van Accuraat, blijkt ook dat dit een gevoel van onveiligheid met zich mee kan brengen:

*'Er worden bewoners bij elkaar gezet die niet met elkaar kunnen. Dit geeft onveilige situaties voor zowel hen zelf als medebewoners.'*

*'Als je je leven sws al niet goed was, en je nu reclassering hebt en dat soort dingen als gevolg, dan is t wel een prima plek voor je, maar als je nooit een strafblad hebt gehad, dan ga je op deze plek wel op een soortgelijke manier behandeld worden, en sommige begeleiding kan ook geen onderscheid van je maken, en dan is ineens je eigen traject opeens "groep traject" wanneer t Accuraat uitkomt, heeft een fase iemand uitgescholden? was je op verlof? Pech je bent mede verantwoordelijk.'*

#### Aanbevelingen:

- **Brandveiligheid:**

Draag er zorg voor dat op alle locaties jaarlijks ontruimingsoefeningen georganiseerd worden en leg de evaluaties vast van de ontruimingsoefeningen en welke eventuele acties genomen zullen moeten worden om de oefeningen een volgende keer (meer) voorspoediger te laten verlopen. Op die manier zullen medewerkers en cliënten voldoende voorbereid zijn op een eventuele ontruiming.

Er zijn verslagen van ontruimingsoefeningen ontvangen van Tijnmuiden, Portsmuiden, maar niet van Pand 30.

- **Verklaring omtrent gedrag:**

Draag er zorg voor dat alle medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan drie maanden (herhaalde aanbeveling; zie WMO-rapport van 2023).

- **Doelgroep met complexe meervoudige problematiek:**

Draag er zorg voor dat de medewerkers voldoende toegerust zijn met specifieke scholing voor de diverse problematiek die Accuraat in huis heeft en/of stel de uitsluitingscriteria bij (zie ook hoofdstuk 4).



**Gebruikte bronnen:**

- Ontruimingsverslagen en evaluatie Tijnmuiden en Portsmuiden
- VOG medewerkers
- Arbeidsovereenkomsten medewerkers
- WMO rapport GGD Kennemerland stichting Accuraat 17 mei 2023
- IGJ onderzoeksrapport "*Kwetsbare doelgroep maakt beschermd wonen complex, IGJ*", 30 april 2021
- Cliëntentevredenheidsonderzoek 2024, (CTO)
- Mailwisseling directeur 29 november 2024



**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.)	x		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.		x	

**Bevindingen**

In het kwaliteitshandboek staat het volgende beschreven over de manier waarop het sociale netwerk van de cliënt en eventuele ketenpartners betrokken kunnen worden bij het begeleidingsplan van de cliënt:

**Sociaal netwerk:**

*'Elke cliënt heeft een netwerk. Dit bestaat uit vrienden, familie, kennissen en professionals zoals school mentoren of behandelaars. Accuraat betreft graag het netwerk van de cliënt bij de begeleiding. Volgens de Krachtwerk methodiek is het van groot belang om een cliënt outreachend te begeleiden, d.w.z. in zijn eigen omgeving. Het verblijf in een residentiële instelling is altijd van relatief korte duur, maar de factoren in de omgeving van een cliënt zijn blijvend. Het is dan ook van groot belang om negatieve invloeden in de omgeving en het netwerk van de cliënt te verminderen of ten goede te keren en de positieve invloeden te gebruiken. Bovendien kunnen ook nieuwe hulpbronnen in de omgeving van de cliënt aangeboord worden en positieve invloeden in het netwerk worden toegevoegd.'*

**Ketenpartners:**

*Indien een cliënt te maken heeft met meerdere hulpverleningsinstanties is het allereerst de taak van de mentor om contact te houden met de contactpersonen aldaar. Als het echter zo is dat de cliënt bijvoorbeeld in behandeling wil, of specifiek hulp nodig heeft van een bepaalde hulpverlener (bijv. een bewindvoerder), dan is het prettig om hiervoor z.v.m. de cliënten bij dezelfde instanties aan te melden. Uiteraard bij instanties waarmee de ervaringen goed zijn. De gedragswetenschapper dient deze taak op zich te nemen. Als Accuraat samenwerkt met telkens dezelfde instanties (bijvoorbeeld een behandelende instelling met een breed behandel aanbod dat past bij onze doelgroep, of een bewindvoerder die goed bekend staat), zal de aanmeldingsprocedure bij deze instanties steeds bekender worden en sneller verlopen. De namen en gegevens van de instanties worden doorgegeven aan de directie die hiervan een overzicht bewaart. Wellicht kunnen ook informatiebijeenkomsten over en weer plaatsvinden, zodat behalve een cliëntgebonden ook een algemene samenwerking kan ontstaan.*

Uit de interviews is gebleken dat woonbegeleiders en gedragswetenschapper het belang van deze samenwerkingsverbanden onderschrijven en zeggen in te zetten.

Uit het cliënt tevredenheidsonderzoek 2024, komt naar voren dat er cliënten zijn die ervaren dat hun netwerk onvoldoende wordt betrokken bij de begeleiding. Het wordt cliënt bemoeilijkt om contact te onderhouden met hun sociaal netwerk doordat hen ontzegd wordt bezoek te ontvangen. Zo geeft een cliënt in het tevredenheidsonderzoek 2024 aan: *'Geen bezoek, dit zorgt er echt voor dat de bewoners die hier al helemaal afgesloten van de samenleving zitten, nog verder in een sociaal isolement vallen. Dit is niet goed voor mentale gezondheid en verdere ontwikkeling binnen de organisatie'* en op de vraag wat een cliënt het minst aanspreekt in de huisregels: *'bezoek niet toegestaan'*.

Daarnaast wordt er door de toezichthouders betwijfeld of de nodige samenhang en continuïteit bewaakt wordt door een regisseur of coördinator, in het geval van meervoudige, complexe problematiek.



In een e-mailbericht d.d. 29 november 2024 geeft de aanbieder het volgende aan:

*'Onze multidisciplinaire teams signaleren snel en werken preventief, waardoor we tijdig kunnen handelen en escalaties zoveel mogelijk voorkomen. Daarnaast investeren wij continu in training op het gebied van conflictmanagement en de-escalatietechnieken. Dit stelt medewerkers in staat om effectief en professioneel te reageren in uitdagende situaties. De aanwezigheid van orthopedagogen en bekwame collega's zorgt voor een stevige basis en adequate ondersteuning bij complexe vraagstukken.'*

Bij stichting Accuraat worden op het moment van het onderzoek meer dan 100 jongeren begeleid. Bij een groot deel van deze jongeren is sprake van meervoudige, complexe problematiek. Aannemelijk is, vanwege de meervoudige problematiek waarmee cliënten instromen, dat er meerdere ketenpartners betrokken zijn bij deze cliënten.

Uit het Kwaliteitshandboek Accuraat BW personeelsproces (versie 5) en een gesprek met de gedragswetenschapper blijkt dat de zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers de zorg en de begeleiding coördineren. Zij zijn de aangewezen personen om de nodige samenhang en continuïteit te bewaken.

In een e-mailbericht d.d. 29 november 2024 geeft de aanbieder het volgende aan:

*'Het bewaken van de groepscohesie en tegelijkertijd het bieden van individuele ondersteuning is een kernpunt van onze aanpak. Dit proces wordt zorgvuldig begeleid door onze orthopedagogen.'*

Er zijn ten tijde van het onderzoek één zorgcoördinator en drie gedragswetenschappers aangewezen om de nodige samenhang en continuïteit te bewaken. Tijdens het onderzoek blijkt dat de zorgcoördinator vanaf 5 september met verlof is. Op 2 december 2024 zal een tweede zorgcoördinator starten, verklaart de aanbieder. Tot die tijd worden de taken van de zorgcoördinator waargenomen door één van de twee teamcoördinatoren.

Van de drie gedragswetenschappers is één gedragswetenschapper sinds 26 september 2024 met verlof en één is recent in dienst getreden, namelijk op 1 juni 2024. De toezichthouders hebben de aanbieder op 12 en op 26 november 2024 in een e-mailbericht gevraagd wie de taken van de zorgcoördinator en de gedragswetenschapper, die met verlof zijn, hebben waargenomen tijdens hun afwezigheid. Deze vraag is door de aanbieder niet beantwoord.

Tussen 5 september 2024 en 2 december 2024 zijn er twee gedragswetenschappers werkzaam die naast het bewaken van de nodige samenhang en continuïteit ook verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de volgende taken, zoals omschreven in de samenvatting van het personeelsbeleid, namelijk:

- Het aansturen van begeleiders op zorginhoudelijk niveau;
- Het opstellen en evalueren van risico-inventarisaties, zorgplannen en signaleringsplannen;
- Interventies plegen bij stagnerend ontwikkelingsproces cliënten;
- Doornemen dagrapportage en aan de hand daarvan feedback voor begeleiding formuleren;
- Voorzitten casuïstiekoverleggen;
- Overleggen met ketenpartners indien nodig;
- Bijwonen uitvoerdersoverleggen (UVO's);
- Screenen nieuwe aanmeldingen;
- Verzorgen van intakes;
- Afhandelen incidenten;
- Bijdrage leveren aan vorming en evaluatie van beleid: signaleringsfunctie;
- Voeren van werkbegeleidingsgesprekken met begeleiders: persoonlijk coachen begeleiders;
- Intern vertrouwenspersoon en afhandeling klachten van begeleiders.

Het is onvoldoende aannemelijk dat twee gedragswetenschappers, waarvan één recent is begonnen, al deze taken in deze periode zorgvuldig hebben kunnen uitvoeren en daarnaast de nodige samenhang en continuïteit hebben kunnen bewaken. Dat dit onvoldoende gewaarborgd kon worden, blijkt ook uit een gesprek met één van de drie gedragswetenschappers op 11 november 2024. In dat gesprek heeft deze namelijk aangegeven hoge werkdruk te ervaren en



de hoop uitgesproken dat er op korte termijn een extra gedragswetenschapper aangenomen zal gaan worden.

Opgemerkt moet worden dat stichting Accuraat inmiddels meerdere vacatures heeft uitstaan op de website van een online platform waar vacatures worden aangeboden. Er wordt actief gezocht naar meerdere woonbegeleiders, een orthopedagoog, een zorgcoördinator en administratief medewerkers.

Aanbevelingen:

- Draag er zorg voor dat tijdig geacteerd wordt op (tijdelijke) uitval van medewerkers door (zwangerschaps)verlof, zodat de werkzaamheden gecontinueerd kunnen worden door een gekwalificeerde vervanger.

**Gebruikte bronnen:**

- Kwaliteitshandboek, versie 9
- Interviews met medewerkers 11 november 2024
- Mailwisseling directeur 29 november 2024
- Interview gedragswetenschapper 11 november 2024
- [www.indeed.nl](http://www.indeed.nl)



**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.		X	
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	X		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning); - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling); - cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap).  De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.	X		

### Bevindingen

De toezichthouders hebben onderzocht of de aanbieder voldoende passende scholing aanbiedt om tegemoet te kunnen komen aan de behoeftes van de cliënten. Zoals eerder aangegeven zijn deze zeer divers en vaak complex, zo worden er onder andere jongvolwassenen met psychoses, ADHD, autisme, verslavingen en een licht verstandelijke beperking (LVB) opgevangen. Tevens worden er meerdere jongeren met een delinquent verleden opgevangen. Veelal is er ook sprake van meervoudige problematiek bij een cliënt.

De aanbieder heeft een trainingsoverzicht (2024-2025) toegestuurd waarin is aangegeven welke nascholing is en zal worden geboden. Hierbij moet worden opgemerkt dat in het overzicht niet is aangegeven wie de nascholing ontvangen heeft/zal gaan ontvangen.

Uit het trainingsoverzicht blijkt dat er vóór de onderzoeksdatum van 11 november 2024 drie trainingen zijn aangeboden:

- Op 18 en 25 juni is een weerbaarheid/agressietraining gegeven door de organisatie 'Jeugdprofessionals Nederland.'
- Daarnaast zijn er twee digitale trainingen aangeboden met betrekking tot respectievelijk het toedienen van medicatie en de forensische leerlijn (8 forensische leerlijn modules).

Onduidelijk is of deze trainingen vrijwillig of verplicht waren en wie deze trainingen hebben gevolgd.

Tijdens het inspectiebezoek op 11 november 2024 geeft de gedragswetenschapper aan verdieping te missen met betrekking tot de nascholing.





Om een veilig leefklimaat te kunnen waarborgen en tegemoet te kunnen komen aan deze verschillende individuele behoeftes is een zorgvuldige mix in het personeel, met voldoende hbo'ers met een pedagogische achtergrond, van belang. Daarnaast moeten er personen aanwezig zijn die de veiligheid binnen de leefgroep kunnen garanderen.

Op 26 november 2024 hebben de toezichthouders de directeur middels een e-mailbericht gevraagd een toelichting te geven op het volgende:

*'Stichting Accuraat biedt opvang aan een zeer diverse doelgroep met problemen op verschillende leefgebieden (jongvolwassenen met psychoses, ADHD, autisme, verslavingen, delinquent verleden). ... Wij vragen ons af wat voor effect dat heeft op de groepscohesie en het individuele traject van de cliënten. Ten slotte vragen wij ons af in hoeverre de medewerkers alle skills en kennis in huis hebben om deze cliënten adequaat te kunnen begeleiden en een veilig pedagogisch klimaat op de groep te kunnen waarborgen. Hoe gaat Accuraat hier mee om en hoe spelen jullie hier op in?'*

Op 29 november 2024 heeft de directeur onder andere het volgende gestuurd in reactie op bovenstaande vragen:

*Allereerst willen wij benadrukken dat wij als organisatie bekend staan om onze lange adem en ons doorzettingsvermogen richting onze cliënten. Waar kernpartners ophouden, zetten wij door, juist in situaties waarin anderen opgeven. Dit is een bewuste keuze, omdat wij geloven in de kracht van veerkracht en herstel, ongeacht de complexiteit van de situatie.*

*Onze aanpak is gericht op het combineren van individuele trajecten en groepscohesie door middel van een duidelijke structuur, persoonlijke ondersteuning en een multidisciplinaire aanpak. De krachtwerk methodiek vormt de basis van ons werk, terwijl onze continue focus op training en deskundigheid een veilig pedagogisch klimaat waarborgt. Met deze werkwijze bieden wij cliënten niet alleen de zorg die zij nodig hebben, maar ook het vertrouwen dat zij een positieve toekomst kunnen opbouwen.*

*Daarnaast investeren wij continu in training op het gebied van conflictmanagement en de-escalatietechnieken. Dit stelt medewerkers in staat om effectief en professioneel te reageren in uitdagende situaties. De aanwezigheid van orthopedagogen en bekwame collega's zorgt voor een stevige basis en adequate ondersteuning bij complexe vraagstukken.*

Op de website van de aanbieder staat dat Accuraat Begeleid wonen minimaal hbo gediplomeerd personeel heeft.

In de samenvatting van het personeelsbeleid staat in het functieprofiel van begeleiders dat zij in bezit zijn van een relevante opleiding op hbo-niveau.

In de praktijk blijkt dit niet het geval te zijn.

Voor de medewerkers die aangesteld zijn voor de trajectbegeleiding van de cliënten moet minimaal 80% van de medewerkers in het bezit zijn van een afgeronde zorg-gerelateerde opleiding, op minimaal hbo-niveau. Deze kwalificatie-eis en functiemix zijn vastgelegd in het document 'Opbouw tarieven BW en MO Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland', versie 2023. Professionele zorgverlening zal dan beter geborgd kunnen worden. Uit de toegestuurde roosters van de periode 14 oktober tot en met 11 november 2024 blijkt dat hier niet aan wordt voldaan.



Hieronder, ter illustratie, een voorbeeld:

Portsmuiden	Week 44	28 oktober	t/m 3	november	2024	
Maandag 28	Dinsdag 29	Woensdag 30	Donderdag 31	Vrijdag 1	Zaterdag 2	Zondag 3
08:00-16:00 Woonbegeleider (met SKJ)	09:00-17:00 Student woonbegeleider	08:00-16:00 Student woonbegeleider	08:00-16:00 Student woonbegeleider	08:00-16:00 Student woonbegeleider	08:00-16:00 Woonbegeleider (met MBO)	08:00-16:00 Woonbegeleider (met SKJ)
09:00-17:00 Student woonbegeleider	11:00-19:00 Student woonbegeleider	15:00-23:00 Woonbegeleider (met MBO)	09:00-17:00 Woonbegeleider (met SKJ)	09:00-17:00 Woonbegeleider (met SKJ)	11:00-19:00 Woonbegeleider (zonder SKJ)	11:00-19:00 Groepswerker student
15:00-23:00 Student woonbegeleider	15:00-23:00 Student woonbegeleider 15:00-23:00 Woonbegeleider (met MBO)	23:00-08:00 Nachtwaker	15:00-23:00 Student woonbegeleider	16:17-23:00 Student woonbegeleider	15:00-23:00 Student woonbegeleider	15:00-23:00 Projectleider wonen en zorg (bedrijfseconoom)
23:00-08:00 Nachtwaker	23:00-08:00 Nachtwaker		23:00-08:00 Nachtwaker	23:00-08:00 Nachtwaker	23:00-08:00 Nachtwaker	23:00-08:00 Nachtwaker

#### Aanbevelingen:

- Draag er zorg voor dat de meerderheid van de medewerkers voldoende gekwalificeerd is. Voor de medewerkers die aangesteld zijn voor de trajectbegeleiding van de cliënten moet minimaal 80% van de medewerkers in het bezit zijn van een afgeronde zorg-gerelateerde opleiding, op minimaal hbo-niveau. Deze kwalificatie-eis en functiemix zijn vastgelegd in het document 'Opbouw tarieven BW en MO Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland', versie 2023. Professionele zorgverlening zal dan beter geborgd kunnen worden.
- Draag er zorg voor dat de medewerkers voldoende toegerust zijn met specifieke scholing voor de diverse problematiek die Accuraat in huis heeft en/of stel de uitsluitingscriteria bij.

#### **Gebruikte bronnen:**

- Trainingsplan 2024-2025
- Kwalificaties medewerkers
- Register SKJ
- 'Opbouw tarieven BW en MO Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland', versie 2023.
- Mailwisseling directeur
- Roosters van de periode 14 oktober tot en met 11 november 2024
- Kwaliteitshandboek, versie 9



**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.			x
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van te leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	X		
5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	X		

**Bevindingen**

De voorwaarde *'de bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct'* is niet beoordeeld omdat het beleid waarin dit is vastgelegd, niet toegestuurd is door de directeur. Dit is per mail twee keer aan hem verzocht, namelijk op 20 september 2024 en op 17 oktober 2024. Daarnaast zijn de gesprekken met cliënten een belangrijke bron en omdat de toezichthouders, geen cliënten hebben gesproken die representatief zijn voor dit onderzoek, kan onvoldoende beoordeeld worden hoe bovenstaande in de praktijk wordt uitgevoerd.

Het privacybeleid is inzichtelijk op de website van Accuraat. In het beleid is de volgende zin opgenomen: *'Niet iedereen kan zomaar in het dossier kijken. Alleen medewerkers van Accuraat begeleid wonen die met jullie te maken hebben'*. Echter blijkt uit gesprekken met de directeur dat alle medewerkers toegang hebben tot alle cliëntendossiers. Niet aannemelijk is dat alle medewerkers met alle cliënten te maken hebben.

De klachtenregeling is opgenomen in de bewonersgids en is tevens te lezen op de website van Accuraat.

Uit de toegestuurde klachtenregistratie (2024) blijkt dat er zeven klachten zijn geregistreerd. Vier van deze klachten staan geregistreerd als afgehandeld. De klachten hebben onder andere betrekking op de communicatie, de hygiëne en de sociale veiligheid. In de klachtenregistratie is de aard en de strekking van de klachten toegelicht alsook de door Accuraat getroffen acties met betrekking tot de afhandeling van de klacht en getroffen maatregelen om deze in de toekomst te voorkomen.

Uit het cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO 2024) blijkt dat er diverse signalen van onvrede zijn beschreven die als klacht geïnterpreteerd en geregistreerd hadden kunnen worden door de aanbieder. Een deel van deze signalen overlapt met de geregistreerde klachten, er staan echter ook signalen in die betrekking hebben op andere zorgen, bijvoorbeeld zorgen met betrekking tot het personeelstekort en een gebrek aan begeleiding. Voor deze signalen zijn geen acties beschreven omdat deze niet als klacht geregistreerd staan.

In 2024 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. 26 medewerkers hebben anoniem de enquête ingevuld. De medewerkers geven aan over het algemeen tevreden te zijn. Wel worden er een aantal verbeterpunten benoemd met betrekking tot het vergroten van werkplezier binnen het team. Zo geeft een medewerker aan dat het werkplezier verhoogd kan worden door de kwaliteit binnen het team te verhogen. Deze medewerker geeft het volgende aan: *'Momenteel missen wij voldoende kwaliteit in collega's, wat voor frustratie en irritatie zorgt. Dit heeft invloed op het werkplezier binnen het team.'* Een andere medewerker geeft aan graag meer gediplomeerde hbo'ers in dienst te zien. Door weer een andere medewerker wordt aangegeven dat deze graag meer bezetting zou zien, wat bijdraagt aan de veiligheid, soms ervaart deze persoon situaties waarbij steun van een college wordt gemist. Meerdere medewerkers geven aan dat er onvoldoende sprake is van een open



aanspreekcultuur. Dit werd ook aangegeven door de teamleider die de toezichthouders op 11 november 2024 hebben gesproken.

Aanbeveling:

- Draag er zorg voor dat cliëntendossiers alleen toegankelijk zijn voor bij die cliënt betrokken medewerkers. Uit een interview met de directeur op 11 november 2024 blijkt dat deze voor alle medewerkers toegankelijk zijn. Dit is onwenselijk in verband met de privacygevoelige gegevens van de personen waar het over gaat (herhaalde aanbeveling; zie WMO-rapport van 2023).
- Draag er zorg voor dat signalen, afkomstig uit het MTO en CTO, die als klacht geïnterpreteerd zouden kunnen worden als zodanig beschreven worden in de klachtenregistratie zodat hiervoor passende maatregelen beschreven en getroffen kunnen worden.

**Gebruikte bronnen:**

- Accuraatbegeleidwonen.nl
- Interview directeur
- Registratie klachten en incidenten
- Klachtenreglement Accuraat
- MTO 2024
- Rapport stichting Accuraat begeleid wonen, GGD Amsterdam 04-08-2022



## Gegevens onderzoek

### Gegevens aanbieder

Naam locatie	: Stichting Accuraat
Adres	: Tijnmuiden 44
Postcode en plaats	: 1046 AL Amsterdam
Telefoonnummer	: 06-42642448
Contactpersoon	: Rabee Hammi
Kwaliteitssysteem	: ISO 9001:2015
E-mail/website	: Accuraatbegeleidwonen.nl

### 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	: 20 september 2024
Opstellen concept rapport	: 27 december 2024
Vaststelling rapport	: 20 januari 2025
Verzenden rapport naar aanbieder	: 20 januari 2025
Verzenden rapport naar gemeente	: 20 januari 2025



**Bijlage: zienswijze**

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

**Betreft: Zienswijze op het GGD-rapport 20-09-2024**

Geachte mevrouw Oosterhaus, mevrouw van Opstal,  
Wij waarderen het werk van de toezichthouders die het rapport hebben opgesteld. Tegelijkertijd willen we enkele punten verduidelijken en aangeven waar we het niet eens zijn met de conclusies of de interpretatie. Helaas zijn er correcties doorgegeven die gebaseerd waren op onjuistheden, maar hiermee is niets gedaan. In plaats daarvan werd er doorverwezen naar de route van de zienswijze.

**Positieve punten en verbeteringen**

Allereerst erkennen wij de waarde van het rapport en de inspanningen die geleverd zijn om de huidige situatie in kaart te brengen. Wij begrijpen het belang van de aandachtspunten die genoemd worden en hebben reeds stappen ondernomen om op verschillende gebieden verbetering te realiseren. Enkele acties die wij op korte termijn hebben ingezet, zijn onder andere:

- Het aannemen van een extra zorgcoördinator, administratieve medewerkster en orthopedagoog.
- De VOG'S die aangeleverd zijn van de 21 was er 1 die klaarblijkelijk te laat heeft aangeleverd.
- De ontruimingsoefening omtrent Pand 30B is inmiddels ook al opgepakt.

**Punten van bezwaar**

Hoewel we het rapport ten zeerste respecteren, willen we met klem aangeven dat we niet geheel akkoord gaan met de volgende punten in het rapport:

- 1 Gekwalificeerd personeel
- 2 Hierbij wil ik wel kenbaar maken waarbij de correcties ook niet doorgevoerd zijn. In het rapport in hoofdstuk 4 wordt gerept over een percentage waarin geconcludeerd kon worden dat wij niet gekwalificeerd personeel hebben. Volgens de toezichthouders is het aangeleverde rooster, waarbij 6 weken van verschillende settings zijn opgenomen, beoordeeld met de conclusie dat het percentage minimaal 80 procent moet zijn. Dit geldt echter specifiek voor een trajectbegeleider, en dat behalen wij ruimschoots. Voor de intramurale setting, doorlopende zorg, woonbegeleiding en wakende diensten is een ander percentage van toepassing:
- 3 1B- Beschermd wonen intramuraal 19% MBO4- 80% HBO en 1%HBO+
- 4 1C Doorlopend: 20% MBO3 – 60% MBO4- 20%HBO
- 5 1D:Wakend Wacht: 50% MBO4 en 50% HBO conform de tariefopbouw van het bestek(programma van eisen).
- 6 Scholing
- 7 De afgelopen jaar zijn er verschillende trainingen geweest omtrent uiteenlopende problematieken. De scholingsplan voor een jaar is aangeleverd maar niks mee gedaan.

Wij zijn van mening dat deze punten een onjuiste weergave van de werkelijkheid zijn en niet voldoende rekening houden met de setting, acties die al ondernomen zijn, of andere relevante factoren.

Wij benadrukken graag onze inzet om samen met alle betrokken partijen constructief te werken aan oplossingen en zien uit naar de samenwerking met de opdrachtgever om onze kwaliteit verder te optimaliseren.



Met vriendelijke groet,  
Rabee Hammi  
Directeur  
Accuraat Begeleid Wonen

**Adres**

Tijnmuiden 44  
1046 AL Amsterdam  
T.:06-42 64 24 48  
T.:085 30 37133  
[www.accuraatbegeleidwonen.nl](http://www.accuraatbegeleidwonen.nl)

