



123Moos b.v.

Middenweg 564
1097 VE Asterdam

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Gemeente Haarlem
Datum onderzoek	: 2 oktober 2023
Type onderzoek	: Proactief
Status	: definitief
Datum vaststellen rapport	: 6 december 2023

Inhoud

Inleiding 3
Het onderzoek 4
Conclusie 4
Observaties en bevindingen..... 6
Gegevens voorziening.....19
Bijlage: zienswijze20



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 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem een onderzoek uitgevoerd bij 123Moos gericht op het onderdeel Beschermd Wonen.

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 met drie medewerkers en drie bewoners. Op 6 november 2023 heeft de toezichthouder twee studio's in Velsen bezocht en de bewoners en diens begeleiders gesproken. Er heeft een telefonisch interview met een cliënt plaatsgevonden. Op kantoor van GGD Kennemerland heeft een gesprek plaatsgebonden met twee begeleiders en een gesprek met de directeur.

Algemene beschouwing aanbieder

123Moos is een zorgaanbieder die begeleiding biedt aan jongeren en volwassenen met multi-problematiek, altijd met een verslavingsachtergrond en veelal met een detentieachtergrond. De aanbieder werkt vooral in Noord-Holland. In de regio Haarlem wordt beschermd wonen aangeboden en in Purmerend en Volendam individuele begeleiding.

Ten tijde van het onderzoek zijn er zes medewerkers in dienst bij 123Moos. De directeur, een office manager en vier begeleiders. De directeur begeleidt ook cliënten. De begeleiders worden aangestuurd door de directeur. De officemanager ondersteunt de directeur en de persoonlijk begeleiders.

Tijdens het onderzoek worden er in totaal 55 cliënten door 123Moos begeleid. 123Moos b.v. heeft drie cliënten met een WMO indicatie vanuit de gemeente Haarlem. Deze cliënten worden begeleid door een vaste persoonlijke begeleider.

Beschouwing 123Moos b.v.

Op de website omschrijft 123Moos b.v. diens visie als volgt:

'123Moos werkt vanuit de filosofie dat wijsheid uit eigen ervaring de sleutel kan zijn tot verbinding en verandering. Delen van ervaring, helpt anderen kansen te benutten en reële doelen te stellen'. Begeleiders zijn ervaringsdeskundigen en begeleiden en dragen zorg voor financiële stabiliteit van cliënten. De begeleiding bestaat onder andere uit begeleiding en voorbereiding van een opname in een afkickkliniek, eventuele psychiatrische behandeling en/of onderzoek en Safehouse indien noodzakelijk

Op de website wordt omschreven: 'De laatste tien jaar is 123Moos werkzaam voor verschillende gemeenten en penitentiaire inrichtingen als ervaringsdeskundigen. Ervaring omtrent verslavend gedrag wordt ingezet als een unieke deskundigheid. Dat brengt met zich mee dat 123Moos een uniek perspectief heeft om mensen met verslavend gedrag te begeleiden'.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van 123Moos b.v. Het aanbod voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen in voldoende mate aan de daaraan gestelde eisen.



Advies aan College van B&W

Geen handhaving. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld maar er zijn wel aandachtspunten als aanbevelingen geformuleerd bij de bevindingen.



Observaties en 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 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"> - 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 - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem 	X		

Bevindingen

123Moos is door een externe organisatie (KIWA Nederland B.V.) getoetst of het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie voldoet aan de vooraf vastgestelde ISO-normen. Kiwa heeft vastgesteld dat het door 123Moos B.V. gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing daarvan voldoen aan NEN-EN-ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied:

Het bieden van ambulante begeleiding aan volwassenen met multiproblematiek en verslavings- en/of dententieachtergrond.

Er is een kwaliteitssysteem waarin beleid is opgenomen, onder andere ten aanzien van inwerken van nieuwe medewerkers, traject bij aanmelding nieuwe cliënten, bejegening cliënten, incidenten en calamiteiten, klachten, datalek en huiselijk geweld en mishandeling.

Ten tijde van het onderzoek valt op dat er een duidelijke visie is ten aanzien van het werken bij 123Moos. Bijvoorbeeld ten aanzien van de aanname van nieuwe collega's en het scholingsaanbod. De visie en werkwijze rondom deze procedures zijn voor alle medewerkers duidelijk en hierover zijn afspraken gemaakt met externe partijen die 123Moos hierbij begeleiden. In de documenten die zijn toegezonden komt de huidige werkwijze in sommige gevallen onvoldoende naar voren. De minimale werkwijze wordt omschreven. In de praktijk blijkt deze meer omvattender, weloverwogen en SMART opgesteld te zijn.

Aanbeveling

Draag er zorg voor dat de huidige wijze van werken in de praktijk concreter wordt omschreven en meer overeenkomt met de procedures omschreven in de protocollen.



Gebruikte bronnen:

- Certificaat KSC-K106806/01
- Assessment rapport KIWA 20-09-2023
- Website 123moos.nl
- Interview directeur
- Interview medewerkers
- Interview zorgafnemers
- Inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Protocol bejegening 17-10-2023
- Veilig incident melding (VIM) procedure 7-2-2023
- Procesbeschrijving zorgtraject 04-10-2023
- Procedure datalek 17-10-2023
- Procesbeschrijving ten aanzien van klachtenafhandeling 17-10-2023



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

Wanneer een zorgafnemer wordt aangemeld bij 123Moos wordt er een kennismakingsgesprek gepland met de zorgafnemer en de aanmelder. Bij het kennismakingsgesprek is veelal een begeleider of iemand uit het sociaal netwerk aanwezig. Zorgafnemers worden veelal door huisarts, familie, vrienden of gemeenten aan 123Moos gekoppeld. Er is bij een aanmelding altijd sprake van zorgen omtrent de zorgafnemer. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt besproken wat er aan de hand is, wordt de situatie uitgevraagd en een RI (risico inventarisatie) ingevuld. Uit de RI komt naar voren op welke gebieden zorgen zijn of in de nabije toekomst zorgen kunnen ontstaan. Na dit gesprek wordt er een indicatie WMO aangevraagd bij de betreffende gemeente. Dit wordt door de officie manager opgepakt. De persoonlijke begeleider stelt aan de hand van het kennismakingsgesprek een zorgplan op. Deze wordt door de zorgafnemer ondertekend. De zorgafnemer tekent tevens het toestemmingsformulier voor het uitwisselen van informatie en ontvangt het klachten-regelement. Zodra de gemeente de aanvraag voor een WMO indicatie wil behandelen, vindt er een keukentafelgesprek plaats met de zorgafnemer, de persoonlijke begeleider van 123Moos en de contactpersoon vanuit de gemeente. In de praktijk blijkt dat de periode tussen het kennismakingsgesprek en het keukentafelgesprek soms enkele maanden is. In bijna alle gevallen start 123Moos de begeleiding aan de zorgafnemer alvast op.

Elke zorgafnemer heeft een zorgplan. Hierin wordt de situatie kort en bondig omschreven en worden doelen omschreven. Uit de toegezonden zorgplannen blijkt dat de doelen niet SMART worden omschreven. De doelen zijn veelal onderverdeeld in subdoelen, deze zijn ook niet SMART omschreven. Er wordt geen concreet tijdspad vastgelegd.

De zorgplannen worden minimaal elk jaar geëvalueerd en deze worden vastgelegd in een evaluatieverslag. Bij het evaluatiegesprek is de zorgafnemer en de persoonlijk begeleider aanwezig. Het evaluatieverslag wordt, wanneer nodig, gebruikt bij het aanvragen van een verlenging van de indicatie. Er volgt dan wederom een keukentafelgesprek.

Er wordt tijdens de interviews aangegeven dat er geen uitsluiting van zorgafnemers plaats vindt. Wanneer een zorgafnemer open staat voor ondersteuning/begeleiding en er verslaving in herstel



is, is dit voldoende. Alle medewerkers en alle zorgafnemers hebben een verslavingsachtergrond. Veelal ook een detentieverleden.

Het sociaal netwerk van de zorgafnemer wordt zoveel als mogelijk betrokken bij de begeleiding en ondersteuning. De frequentie en intensiteit hangt af van de wensen en mogelijkheden van de zorgafnemer en diens netwerk. Er zijn zorgafnemers waarbij het sociaal netwerk intensief betrokken is, er zijn ook zorgafnemers waarbij het sociaal netwerk minder betrokken is. Het streven is om voor de zorgafnemer een stabiel sociaal netwerk te creëren.

Elke zorgafnemer heeft een persoonlijk begeleider. Deze heeft minimaal eenmaal per week live contact met de zorgafnemer. Alle zorgafnemers volgen, na een wen-periode, een hersteltraject. Het hersteltraject is gericht op leren omgaan met een verslaving en op het verbeteren van de kwaliteit van leven. En uiteindelijk zelfstandigheid. Er wordt door de persoonlijk begeleiders steun verleend op diverse leefgebieden, o.a. wonen, werken, financiën, leren en sociale contacten. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en doelen van de zorgafnemer. De persoonlijk begeleider heeft tijdens de wekelijkse gesprekken aandacht voor de doelen zoals vastgelegd in het zorgplan. De gesprekken en de voortgang wordt vastgelegd in het cliëntsysteem Zilliz. Medewerkers hebben in Zilliz alleen inzage in de dossiers van de zorgafnemers waar zij persoonlijk begeleider van zijn.

Aanbeveling:

Draag er zorg voor dat doelen in het zorgplan SMART omschreven zijn. Op die manier is concreet en duidelijk waaraan in welke periode en op welke wijze gewerkt gaat worden.

Gebruikte bronnen:

- Interview twee medewerkers
- Interview directeur
- Interview twee zorgafnemers
- Inzage vijf zorgplannen
- Procesbeschrijving zorgtraject versie 1.0 4-10-2023
- Document Routeverslavingszorg
- Website 123Moos b.v.



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

De zorgafnemers in Haarlem en Velsen wonen in een studio. Iedere studio heeft een eigen keuken en eigen sanitaire voorzieningen. Minimaal eenmaal per week vindt er een gesprek met de persoonlijk begeleider plaats. Het is afhankelijk van de zorgafnemer (en de indicatie) hoeveel live gesprekken er wekelijks plaatsvinden. Wanneer zorgafnemers behoefte hebben aan meer contact, nemen zij contact op. Uit de gesprekken met de zorgafnemers, blijkt dat het contact ontspannen en laagdrempelig is. Zorgafnemers geven aan zich vrij te voelen om contact op te nemen met de persoonlijk begeleiders, ook in avonden en weekenden.

De persoonlijk begeleiders zijn 24/7 beschikbaar. Zorgafnemers kunnen telefonisch of via whatsapp contact opnemen. Er is een doorschakelsysteem die medewerkers kunnen gebruiken als zij op een bepaald moment niet beschikbaar kunnen zijn. De telefoon schakelt dan door naar een collega.

Indien mogelijk wordt in situaties het eigen netwerk van de zorgafnemer ook ingeschakeld (zoals deze dat zelf ook zal moeten organiseren na uitstroom). Wanneer er directe nood is, kunnen zorgafnemers contact opnemen met 112 (voor de ambulancedienst of politie). Dit is bij de zorgafnemers bekend.

Van de persoonlijk begeleiders wordt verwacht dat ze tijdens contactmomenten de zorgafnemers goed in beeld hebben. Zij zijn specialist in onderhandelen en zijn voortdurend bezig met inschatten hoe het gaat met iemand en wat nodig is.

Er hebben zich het afgelopen jaar diverse incidenten voorgedaan. Voorbeelden hiervan zijn: schreeuwen met burens, op snelweg lopen, uit de hand gelopen ruzie, etc. Deze incidenten worden door de persoonlijk begeleider vastgelegd in Zilliz en wekelijks besproken in het directieoverleg. Niet alle medewerkers zijn bij het directieoverleg aanwezig en zij zijn zodoende niet op de hoogte van de laatste incidenten. Het is wenselijk dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de incidenten zodat wanneer nodig alle medewerkers ondersteuning kunnen bieden aan een zorgafnemer.

Medewerkers hebben toegang tot het beleid en de diverse protocollen via het algemene cliëntensysteem Zilliz. Er zijn diverse protocollen gericht op veiligheid. Voorbeelden hiervan zijn: Veilig Incident Melding procedure (VIM), meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, memorandum aangifte huiselijk geweld, procesbeschrijving zelfdoding of poging tot zelfdoding en gedragscode medewerkers. Tijdens de interviews komt naar voren dat medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de protocollen. Zij weten wel waar zij de protocollen kunnen vinden.



Scholing

Er is een overzicht van alle medewerkers en de opleidingen die zij in 2023-2024 volgen. Drie begeleiders gaan op korte termijn een EVC traject volgen bij EVC Centrum Nederland. Begeleiders zijn ervaringsdeskundigen. Tijdens de interviews komt naar voren dat alle medewerkers een coach hebben die ondersteunt bij het werken bij 123Moos. Bureau Recover to Work is wekelijks bij de teamoverleggen aanwezig om de voortgang van de medewerkers en zorgafnemers te bespreken. Tevens wordt er aan supervisie gedaan. Uit de toegezonden documenten wordt niet duidelijk hoe (na het afronden van het EVC traject) medewerkers scholing ontvangen om de kwaliteit van professioneel handelen te borgen. In de praktijk blijkt dat hier ten tijde van het onderzoek voldoende aandacht voor is. Deze werkwijze is echter nergens vastgelegd en kan om die reden onvoldoende geborgd worden.

VOG

Er zijn ten tijde van het onderzoek 5 begeleiders in dienst (inclusief de directeur) en een administratief medewerker. 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. Drie medewerkers hebben bij aanvang van hun dienstverband een VOG overhandigd. Een begeleider is sinds 1 februari 2023 in dienst en daarvan is geen VOG aanwezig.

Aanbeveling

Draag er zorg voor dat medewerkers voldoende op de hoogte zijn en blijven van de inhoud van de vastgestelde protocollen. Zorg er voor dat dit proces geborgd wordt.

Draag er zorg voor dat incidenten die plaatsgevonden hebben binnen korte tijd bij alle medewerkers bekend zijn. Dit kan bijvoorbeeld door een vast agendapunt op het teamoverleg of door middel van het gebruik van de mail of whatsapp.

Draag er zorg voor dat het scholingsplan concreet omschreven wordt. Omschrijf hierbij welke stappen genomen worden om alle medewerkers jaarlijks bij te scholen om de kwaliteit van de begeleiding te waarborgen.

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 vast in het interne personeelsbeleid.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur
- Interview medewerkers
- Interview cliënten
- Overzicht personeel
- Opleidingsplan versie 1.1
- Document Routeverslavingszorg
- Website 123Moos b.v.
- Procesbeschrijving zelfdoding of poging tot zelfdoding, versie 1.1
- Memorandum aangifte huiselijk geweld
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld versie 1.0
- Veiligheid en Incident Melding (VIM) procedure versie 1.0
- Gedragscode voor medewerkers versie 1.0



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

Het netwerk van de zorgafnemer wordt betrokken bij het vaststellen van het zorgplan. De persoonlijk begeleiders hebben elke week een teamoverleg over de zorgafnemers. Deze teamoverleggen worden begeleid door Recover to Work. Aangezien medewerkers ervaringsdeskundige zijn, begeleidt Recover to Work de medewerkers ook in hun traject en bij de begeleiding van de zorgafnemers.

De persoonlijk begeleiders coördineren de zorg en de begeleiding en hebben nauw contact met andere zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorgafnemer.

Het sociaal netwerk van de zorgafnemers wordt (waar het kan) zoveel als mogelijk betrokken bij de zorgafnemer en diens ondersteuning. De zorgafnemer onderhoudt dit contact zoveel als mogelijk zelf. In de praktijk blijkt dat zorgafnemers wisselend contact met hun sociaal netwerk hebben. 123Moos b.v. ondersteunt de zorgafnemers (indien gewenst) contact te maken en te behouden. De persoonlijk begeleider van de zorgafnemer is degene die de zorgafnemer ondersteunt en wanneer wenselijk mee gaat met de zorgafnemer naar afspraken.

Zorgafnemers hebben geregeld te maken met andere vormen van ondersteuning/begeleiding die zij van externe organisaties ontvangen. 123Moos heeft het 'beleid inzake Samenwerking met Ketenpartners en Sociale Netwerken' opgesteld. Hierin wordt omschreven op welke wijze 123Moos b.v. samenwerkt met de verschillende ketenpartners. Voorbeelden van ketenpartners zijn schuldhulpverlening, reclassering, verslavingszorg, werkgevers, gemeente, GGZ instellingen, wijkagent, enzovoort.

Als een zorgafnemer medicatie gebruikt, is dit altijd onder de verantwoordelijkheid van de behandeld arts. Deze is regievoerder over de medicatie. In alle overige gevallen is 123Moos de regievoerder.

Wanneer een zorgafnemer geen toestemming geeft om informatie met ketenpartners te delen wordt voorafgaand aan elk contact met de zorgafnemer besproken welk contact om welke reden kan plaatsvinden en welke informatie uitwisseling hiervoor nodig is. Ten tijde van het onderzoek hebben alle zorgafnemers van 123Moos toestemming gegeven om informatie met ketenpartners te delen.

Zorgafnemers hebben veelal vaste momenten dat zij de persoonlijk begeleiders zien. De contacten gaan over alledaagse zaken zoals het invullen van administratie, sportactiviteit ondernemen, doelen en voortgang bespreken, een persoonlijk begeleider die mee gaat naar een afspraak, etc. Op het moment dat een zorgafnemer buiten de vaste afspraken om contact met de persoonlijk begeleider wil, kan deze de persoonlijk begeleider bellen of een app-bericht sturen.

Op het moment dat een persoonlijk begeleider ziek is, wordt de zorgafnemer ingelicht en door een andere persoonlijk begeleider begeleid. De zieke begeleider schrijft een korte en concrete



overdracht waarin omschreven wordt wat een zorgafnemer op korte termijn qua ondersteuning nodig heeft. Er zijn twee persoonlijk begeleiders die alle bewoners redelijk tot goed kennen. Zij kunnen in nood ingezet worden zodat zorgafnemers een bekend gezicht blijven zien.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur
- Interview medewerkers
- Interview cliënten
- Document Routeverslavingszorg
- Website 123Moos b.v.
- Beleid inzake Samenwerking met Ketenpartners en Sociale Netwerken



4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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

Het team bestaat uit vijf begeleiders (inclusief de directeur) en een administratief medewerker. Alle medewerkers zijn ervaringsdeskundigen. Drie medewerkers zijn kort geleden gestart bij 123Moos. Zij worden ten tijde van het onderzoek ingewerkt. Als zij redelijkerwijs kunnen voldoen aan de competenties zoals omschreven in het EVC traject, zullen zij een EVC traject gaan volgen. Twee medewerkers hebben een EVC-certificaat HBO Bachelor, Social Work, GGZ Agoog. De drie begeleiders hebben onder begeleiding van deze twee medewerkers contact met de zorgafnemers. Dat gaat in eerste instantie door gezamenlijk bezoeken en gesprekken met de zorgafnemers te voeren. Wanneer blijkt dat medewerkers kunnen voldoen aan de competenties zoals gesteld in het EVC traject, kunnen zij ook zelfstandig contact met de zorgafnemers onderhouden. Uit interviews blijkt dat er tussen medewerkers dagelijks contact is over de voortgang van zorgafnemers en de te nemen stappen.

Begeleiders plannen zelf afspraken met de zorgafnemers in. Dit gaat naar aanleiding van de behoefte van een zorgafnemer en diens beschikbaarheid. In het cliëntensysteem Zilliz wordt bijgehouden welke medewerkers bij welke zorgafnemer is geweest en hoe lang.

Er is een protocol ten aanzien van personeelsbeleid. Hierin wordt onder andere omschreven op welke wijze personeel wordt aangenomen, welke bekwaamheid medewerkers moeten bezitten, op welke wijze nieuwe medewerkers worden ingewerkt en de afspraken ten aanzien van



functionerings,- en beoordelingsgesprekken. Er worden ten tijde van het onderzoek geen functioneringsgesprekken gehouden. Er is nieuw beleid ontwikkeld omtrent het voeren van deze gesprekken. Medewerkers zijn hiervan op de hoogte. Deze is echter nog niet ingezet.

Er is een concrete functieomschrijving van de Algemeen Directeur, Begeleider en de Zorginhoudelijk administratief medewerker. Er is geen personeel en organisatie afdeling. De directie is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van het beleid.

Er is een inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Tevens is er een werkinstructie stagebegeleiding. Er worden ten tijde van het onderzoek nog geen stagiaires ingezet. Er wordt op korte termijn waarschijnlijk wel een stagiaire ingezet. Er wordt niet met vrijwilligers gewerkt.

Er zijn concrete protocollen ten aanzien van het melden van calamiteiten en geweldsincidenten en de daaruit te trekken lessen. De te nemen stappen bij een calamiteit worden concreet omschreven. Tevens zijn de verantwoordelijkheden bij een calamiteit concreet vastgelegd. Tijdens het directieoverleg worden de incidenten vanuit het cliëntsysteem Zilliz verzameld en besproken. Uit de ontvangen notulen blijkt dat 'incidenten' een vast agendapunt is. Zoals eerder aangegeven zijn niet alle medewerkers aanwezig bij het directie overleg. Draag er zorg voor dat alle medewerkers binnen korte tijd op de hoogte worden gesteld van incidenten.

Nieuwe medewerkers worden bij de start van hun dienstverband op de hoogte gebracht van hoe om te gaan met gevoelige persoonsgegevens. Medewerkers krijgen bij de start van het dienstverband een training in het werken met het cliëntsysteem Zilliz. In Zilliz staan onder andere protocollen met betrekking tot omgang met de cliënt en diens gegevens. Voorbeelden van deze protocollen zijn 'gedragscode medewerkers, protocol bejegening, geheimhoudingsverklaring 123Moos b.v. en procedure data lekken'. Medewerkers hebben ten allen tijde toegang tot Zilliz.

Het klachtenregelement 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. In het kalenderjaar 2023 zijn tot het onderzoek toe geen klachten in behandeling genomen via de externe klachtencommissie. Klachten van zorgafnemers worden veelal direct met de begeleiders besproken en opgelost.

Er is geen cliëntenraad aanwezig. De medezeggenschap zorgafnemers is ten tijde van het onderzoek niet formeel geregeld. Zorgafnemers geven tijdens de interviews aan zich gehoord te voelen en het gevoel te hebben mee te kunnen denken over zaken in de organisatie. Echter is dit niet vastgelegd.

Aanbevelingen

Draag er zorg voor dat de functionering,- en beoordelingsgesprekken zoals vastgelegd in de protocollen uitgevoerd gaan worden en borg deze in het personeelsbeleid.

Draag er zorg voor dat alle medewerkers binnen korte tijd op de hoogte worden gesteld van incidenten.

Draag er zorg voor dat cliëntparticipatie, op basis van een regeling voor medezeggenschap, is vastgelegd.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur
- Interview medewerkers
- Interview cliënten
- Overzicht personeel
- Opleidingsplan versie 1.1
- Document Routeverslavingszorg
- Website 123Moos b.v.
- Overzicht urenregistratie 1 begeleider



- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld versie 1.0
- Veiligheid en Incident Melding (VIM) procedure versie 1.0
- Inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Gedragscode voor medewerkers versie 1.0
- Geheimhoudingsverklaring 123Moos b.v. versie 1.1
- Protocol bejegening versie 1.0
- Procedure data lekken versie 1.0
- Klachten-regelement
- Procesbeschrijving ten aanzien van klachtafhandeling
- Notulen teamoverleg 10-08-2023, 26-09-2023, 26-10-2023



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 de 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 aanbieder heeft een gedragscode en protocol bejegening vastgesteld waarin beschreven wordt hoe de medewerkers zorgafnemers moeten bejegenen. Tijdens de interviews met zorgafnemers is de persoonlijk begeleider aanwezig. Het contact tussen de zorgafnemer en begeleider oogt ontspannen en laagdrempelig. Er lijkt sprake te zijn van wederzijds respect.

De procedure die gevolgd wordt voor de afhandeling van klachten is vastgelegd. In de klachtenregeling staat beschreven hoe een zorgafnemer op verschillende manieren een klacht kan indienen; mondeling, schriftelijk, telefonisch of via een online klachtenformulier. Er is een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld waar een zorgafnemer zich tot kan wenden. Tijdens de interviews met medewerkers komt naar voren dat niet duidelijk is wat zij kunnen doen als zij een klacht over de directeur hebben.

Nieuwe zorgafnemers worden bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over de klachtenprocedure.

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. Vanuit de AVG wordt een geheimhoudingsverklaring ondertekend door medewerkers en vrijwilligers. Het privacybeleid is inzichtelijk op de website van 123Moos b.v. Het beleid wordt niet aan zorgafnemers gegeven. Zorgafnemers zijn niet op de hoogte van het privacyreglement.

Aanbeveling

Draag er zorg voor dat zorgafnemers op de hoogte zijn van het privacyreglement en borg deze werkwijze in de organisatie.

Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn zij kunnen doen bij een klacht over de directeur/directie.



Gebruikte bronnen:

- Interview directeur
- Interview medewerkers
- Interview cliënten
- Website 123Moos b.v.
- Inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Gedragscode voor medewerkers versie 1.0
- Geheimhoudingsverklaring 123Moos b.v. versie 1.1
- Protocol bejegening versie 1.0
- Procedure data lekken versie 1.0
- Klachtenregelement
- Procesbeschrijving ten aanzien van klachtafhandeling



Gegevens voorziening**Gegevens aanbieder**

Naam locatie : 123Moos b.v.
Adres : Middenweg 564
Postcode en plaats : 1097 VE Amsterdam
Telefoonnummer : 020-2351100
Contactpersoon : Dhr. M. Benkhafa
Kwaliteitssysteem : ja
E-mail/website : www.123Moos.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Kennemerland
Adres : Postbus 5514
Postcode en plaats : 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer : 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door : Mevr. M. Huijser

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Gemeente Haarlem
Adres : Postbus 511
Postcode en plaats : 2003 PB HAARLEM

Planning

Datum onderzoek : 02-10-2023
Opstellen concept rapport : 13-11-2023
Vaststelling rapport : 06-12-2023
Verzenden rapport naar aanbieder : 07-12-2023
Verzenden rapport naar gemeente : 07-12-2023



Bijlage: zienswijze

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

Allereerst willen wij onze dank uitspreken voor het grondige onderzoek en de waardevolle inzichten die hieruit zijn voortgekomen. Wij zijn verheugd dat er geen tekortkomingen zijn vastgesteld. Echter, wij erkennen het belang van de aandachtspunten en aanbevelingen die zijn geformuleerd en nemen deze zeer serieus.

Wij zijn verheugd te kunnen melden dat de in uw rapport aangehaalde aanbevelingen, met name de procedures voor het melden en afhandelen van incidenten, privacyreglement, klachtenprocedure, en het opstellen van SMART zorgplannen, reeds succesvol binnen onze organisatie zijn geïmplementeerd.

Met betrekking tot de aanbevelingen betreffende de functionerings- en beoordelingsgesprekken, de cliëntparticipatie, concrete omschrijving van werkpraktijken, kennis van protocollen door medewerkers en het scholingsplan, verbinden wij ons aan de volgende stappen:

- 1. Functionerings- en beoordelingsgesprekken:** Wij zullen de protocollen strikter volgen en deze integreren in ons personeelsbeleid. Een plan wordt ontwikkeld voor de systematische implementatie hiervan.
- 3. Cliëntparticipatie en Medezeggenschap:** Wij zullen de regeling voor medezeggenschap herzien en versterken om cliëntparticipatie te bevorderen.
- 5. Concrete Werkpraktijken en Protocollen:** De huidige werkwijze zal duidelijker worden omschreven en beter worden afgestemd op de bestaande protocollen.
- 7. Kennis en Scholingsplan:** Een concreet scholingsplan wordt opgesteld om de kennis van medewerkers op peil te houden, met specifieke aandacht voor de inhoud van de vastgestelde protocollen.
- 8. VOG Vereisten voor Medewerkers:** Wij zullen het beleid omtrent de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) strikter handhaven, in lijn met de aanbevelingen.

Wij zien deze aanbevelingen als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren en te versterken. Wij danken jou voor de constructieve feedback en verheugen ons op een voortdurende samenwerking met als doel de kwaliteit van de zorg voortdurend te verbeteren.

