



Stichting Accuraat begeleid wonen
Tijmuiden 44A
1046 AL Amsterdam

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlem
Datum start onderzoek	: 17 mei 2023
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: definitief
Datum vaststellen rapport	: 22 augustus 2023

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	19
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

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 17 mei 2023 gestart met een proactief onderzoek uitgevoerd bij Stichting Accuraat begeleid wonen. Het onderzoek is gericht op de kwaliteit van de begeleiding bij het beschermd wonen.

In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

Het onderzoek bestaat uit een documentenonderzoek, een locatiebezoek, aangevuld met interviews met verschillende medewerkers en diverse bewoners. Op 27 juni 2023 heeft de toezichthouder de locatie bezocht. Er hebben interviews plaatsgevonden met de directeur, twee gedragswetenschappers, de administratie, vier medewerkers en vier 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. Accuraat wil een organisatie zijn die aan jong-volwassenen 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.



Er zijn ten tijde van het onderzoek 18 cliënten met een beschikking beschermd wonen vanuit de gemeente Haarlem die gebruik maken van de diensten van Accuraat Begeleid Wonen. Deze jongvolwassenen wonen op de locatie in Amsterdam en ontvangen daar begeleiding.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er voldoende uitvoering wordt gegeven aan het beleid van Stichting Accuraat Begeleid Wonen. De kwaliteit van begeleiding bij het onderdeel beschermd wonen voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen in voldoende mate aan de daaraan gestelde eisen.

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Er zijn diverse aandachtspunten als aanbeveling geformuleerd bij de bevindingen.

Advies aan College van B&W

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.	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: - 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

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 waarin procesomschrijvingen en documenten zijn opgenomen. Dit is geïmplementeerd binnen de organisatie. Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder diverse documenten opgevraagd. Geregeld werden deze niet of niet volledig toegezonden. Na veelvuldig aandringen zijn de meeste van de benodigde documenten toegezonden. De directeur heeft telefonisch aangegeven dat de druk van de werkvloer erg hoog is en daar alle aandacht naar toe gaat. Tijdens het onderzoek wordt duidelijk dat enkele documenten niet inzichtelijk zijn voor de toezichthouder.

Aanbeveling:

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:

- Interviews medewerkers
- Kopie ISO certificering
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processe



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 bewoner de juiste beschikking heeft, kan deze zich aanmelden voor begeleid wonen. Voordat er een intakegesprek plaatsvindt, worden alle documenten door de gedragswetenschappers doorgenomen.

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 ondertekent. Na de intake hebben de gedragswetenschappers overleg met de directeur en wordt besloten of de cliënt geplaatst kan worden.

De gedragswetenschappers maken voor de plaatsing van een cliënt een plan van aanpak (PvA). Hierin wordt de geschiedenis van de cliënt, de stand van zaken op de verschillende leefgebieden en de begeleidingsvraag omschreven. Het PvA wordt met het team besproken zodat zij inhoudelijk op de hoogte zijn van de cliënt voordat deze geplaatst wordt. De gedragswetenschappers bepalen wie de persoonlijk begeleider van de cliënt wordt. Hierbij wordt gekeken naar welke begeleidingsstijl het beste past bij de cliënt en diens problematiek. De persoonlijk begeleider heeft minimaal wekelijks gesprekken met de cliënt over diens voortgang. De persoonlijk begeleider observeert de eerste weken de cliënt op de vaste leefgebieden en legt deze schriftelijk vast in de rapportages. De persoonlijk begeleider koppelt diens bevindingen ook terug aan de gedragswetenschapper. De gedragswetenschapper bepaalt de voorlopige aanpak en bespreekt deze in de casuïstiek vergadering.

Binnen zes weken na plaatsing stellen de gedragswetenschapper, de persoonlijk begeleider en de cliënt gezamenlijk een begeleidingsplan op. Er wordt tevens een signaleringsplan en een VIP kaart opgesteld. Op de VIP kaart worden de belangrijke personen, het sociaal netwerk en de contactgegevens van de betrokken ketenpartners omschreven.



De cliënt werkt onder begeleiding van de persoonlijk begeleider aan de doelen uit het begeleidingsplan. Er wordt driemaal per dag een rapportage van elke cliënt gemaakt en deze wordt door de gedragswetenschappers gelezen. De persoonlijk begeleider heeft in ieder geval wekelijks een gesprek met de cliënt over de voortgang van de doelen. Van deze gesprekken worden rapportages geschreven die door de gedragswetenschapper gelezen wordt. De gedragswetenschapper stuurt wanneer nodig bij in dit proces. De gedragswetenschapper is eindverantwoordelijk voor het begeleidingsplan en de ingezette acties om de doelen te behalen. Tijdens de interviews met medewerkers en cliënten geven beide aan dat de persoonlijk begeleider de cliënten veelal elke dienst spreekt. Er vindt dan informeel contact plaats en wanneer nodig vindt er een gesprek plaats over de voortgang. De frequentie van contact wordt afgestemd op de behoefte van de cliënt. Er zijn cliënten die aangeven eenmaal per week contact over hun voortgang te hebben, er zijn cliënten die meerdere malen per week contact met hun persoonlijk begeleider hebben. Het contact is veelal live. Begeleiders rapporteren elke dienst de voortgang van de cliënten. Begeleiders lezen bij binnenkomst van hun dienst de rapportage van alle cliënten.

Elke zes maanden wordt het begeleidingsplan en de risico-inventarisatie geëvalueerd en bijgesteld. Tevens wordt de krachteninventarisatie, het signaleringsplan en de VIP kaart geëvalueerd en wanneer nodig aangepast.

Tijdens de aanmeldprocedure kan door Accuraat Begeleid Wonen gebruik gemaakt worden van de vastgestelde uitsluitingscriteria. 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 jonger dan 15 jaar of ouder dan 30 jaar, cliënten met een IQ lager dan 75, 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.

Op het moment dat de cliënt verhuisd is en binnen Accuraat woont, wordt samen met de cliënt de bewonersgids doorgenomen. In deze gids worden de huisregels/afspraken concreet omschreven, dit door middel van pictogrammen en korte teksten. Tevens wordt er uitleg gegeven over de verschillende fasen van wonen op de locatie (start in fase 1 en uitstroom na fase 3). Het belonings,- en waarschuwingssysteem en de klachtenregeling staan tevens in de gids omschreven. Cliënten tekenen bij aanvang van plaatsing akkoord te zijn met de inhoud van de bewonersgids.

Tijdens de interviews wordt door de medewerkers en cliënten aangegeven dat cliënten schriftelijke toestemming geven voor het delen van informatie en eventueel welke informatie. Dit formulier wordt bewaard in een elektronisch cliëntdossier.

Elke dinsdag vindt er casuïstiek overleg plaats. Tijdens dit overleg zijn de gedragswetenschappers en de begeleiders aanwezig en wordt de voortgang van elke cliënt besproken. Op deze manier zijn alle begeleiders op de hoogte van de lopende zaken van de verschillende cliënten. Eenmaal per zes weken vindt er een praktisch overleg plaats. Hierin worden alledaagse praktische zaken besproken zoals rookverbod, tanken van auto's, etc. Eenmaal per maand vindt er een teamoverleg plaats waarbij praktische zaken en beleid worden besproken die de gehele organisatie aangaan. Hierbij zijn de directie, de administratie, begeleiders en gedragswetenschappers aanwezig. Elke begeleider heeft tevens eenmaal per maand een individueel gesprek met een gedragswetenschapper over de voortgang van de cliënten waar hij/zij persoonlijk begeleider van is.

Op locatie 'Tijmuiden' wordt er gestreefd dat elke cliënt een passende dagbesteding heeft. De cliënten hebben bij de plaatsing veelal geen dagbesteding. Er wordt samen met de cliënt onderzocht welke dagbesteding passend is. Voorbeelden van dagbesteding die cliënten op locatie Tijmuiden hebben zijn: werken in wasstraat, sporten, werken bij bouwbedrijf, werken bij installatiebedrijf, werken bij 3-d printfabriek, school en reguliere baan.



Bij de locatie is een sportruimte (fitness, boksen) en een muziekstudio gecreëerd waar cliënten gebruik van kunnen maken.

Een cliënt komt bij plaatsing in fase 1 terecht. Wanneer een cliënt ontwikkelt en groeit naar meer zelfstandigheid, stroomt deze door naar fase 1+. Vanuit daar kan de cliënt doorstromen naar fase 2 en fase 2+. In fase 3 wordt met een cliënt toegewerkt naar uitstroom. Bij cliënten in fase 3 wordt gekeken hoe het op de verschillende leefgebieden gaat en wat er nodig is om hier te kunnen uitstromen. Wanneer er bijvoorbeeld nog hulp nodig is bij financiën wordt onderzocht wie (persoon, organisatie) de cliënt hierin kan ondersteunen. Dit gaat in overleg met de cliënt. Alle cliënten op Tijmuiden stromen uit. Er is geen mogelijkheid om structureel op de locatie Tijmuiden te blijven wonen. Bij plaatsing op de locatie worden cliënten meteen ingeschreven bij woningnet en op de wachtlijst voor een huurwoning gezet.

Gebruikte bronnen:

- Interviews vier medewerkers
- Interviews vier cliënten
- Interview twee gedragswetenschappers
- Locatiebezoek 27 juni 2023
- Bewonersgids Tijmuiden
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processen
- Begeleidingsplannen van vijf cliënten
- Notulen teamvergadering 24-01-2023, 7-3-2023, 16-5-2023



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

Bij Accuraat Begeleid Wonen, wonen cliënten in een groep of op locaties met enkele andere cliënten. Dit brengt groepsdynamiek met zich mee. Tijdens de intake wordt door middel van de krachteninventarisatie bepaald of een cliënt geschikt is voor een groep. Dit wordt gedaan door te kijken naar de mate van beïnvloedbaarheid van de cliënt en de mate waarop de cliënt anderen beïnvloed. Ook wordt tijdens de screening van het dossier beoordeeld of de cliënt binnen de huidige groepssamenstelling past. De gedragswetenschapper bepaalt of een cliënt wel of niet geschikt is voor het wonen binnen een groep op een bepaalde locatie.

Op de locatie in Tijnmuiden kunnen maximaal 34 jongvolwassenen wonen. Er zijn meer kamers maar op deze manier is doorstroming naar een volgende fase gegarandeerd. Cliënten starten in fase 1. Hier zijn altijd minimaal twee begeleiders op de groep aanwezig. In fase 1+ krijgen cliënten iets meer zelfstandigheid. De begeleiders zijn nog steeds de gehele dag aanwezig. Wanneer het goed gaat in fase 1+, kunnen cliënten doorstromen naar fase 2. Hier is meer zelfstandigheid (bv gezamenlijk schoonmaakschema maken). In fase 2 zijn de begeleiders niet de gehele dag op de groep aanwezig. Cliënten kunnen wel snel en laagdrempelig ondersteuning van de begeleiders uit fase 1 inschakelen. Wanneer cliënten in fase 3 wonen, wordt er toegewerkt naar uitstroom. Cliënten wonen hier veelal zelfstandig en krijgen op bepaalde leefgebieden ondersteuning.

De begeleiding is iedere werkdag aanwezig tussen 08.00 en 23.00 uur. Er zijn door de week minimaal twee begeleiders aanwezig. In het weekend is er een begeleider aanwezig van 08.00-23.00u. Van 23.00-08.00u is er dagelijks een nachtwacht aanwezig.

Tijdens het inspectie onderzoek wordt duidelijk dat veel van de medewerkers in het bezit zijn van een BHV diploma. Echter niet van alle medewerkers die op het rooster ingepland staan is een BHV diploma overhandigd. Aangezien de medewerker zonder BHV diploma overdag altijd werkt met een medewerker die aangetoond in het bezit is van een BHV diploma, is dit voldoende. In de periode van week 5 tot week 16 hebben diverse medewerkers de nachtdienst gedraaid. Van vier van deze medewerkers kan de directeur geen BHV of VOG aantonen. Deze vier nachtwakers zijn niet meer in dienst en hier zijn geen gegevens meer van. Het is noodzakelijk dat alle nachtwakers in het bezit zijn van een VOG en BHV en dit moet aangetoond kunnen worden.

Medewerkers en cliënten geven tijdens de interviews aan dat er geregeld brandoefeningen en ontruimingsoefeningen gedaan worden. Er is in mei 2022 een RIE veiligheid afgenomen om de knelpunten inzichtelijk te krijgen en mogelijke acties uit te kunnen zetten.

Tijdens het verblijf wordt de cliënt ondersteund in het aanbrengen van structuur in het dagelijks leven. Er worden regelmatig gezamenlijke activiteiten georganiseerd, zoals sportactiviteiten, koken en muziek maken. Er is op de locatie een muziekstudio en er kan gezamenlijk gekookt en gesport worden.

Cliënten krijgen bij plaatsing een bewonersgids. Dit is een map waar voor hen belangrijke documenten in zitten. Hierin zijn ook de leefregels/afspraken opgesteld. Concreet is omschreven welke verwachtingen er zijn aan cliënten en diens gedrag. De bewonersgids wordt



bij plaatsing voor akkoord getekend. Dit is een voorwaarde om op de locatie te kunnen verblijven. Er wordt niet iets omschreven over de rechten van de cliënt met betrekking tot medezeggenschap. Het wordt tijdens de interviews duidelijk dat niet alle medewerkers en cliënten op de hoogte zijn van dit recht.

Er is een concreet protocol opgesteld inzake calamiteiten en/of agressie. Omschreven staat welke stappen er in welke situatie ondernomen moeten worden. Incidenten, bijna incidenten en meldingen worden door de betrokken medewerker of cliënt gemeld in het cliëntstelsel. Daarnaast wordt de gedragswetenschapper mondeling of schriftelijk ingelicht. Deze onderzoekt de melding en zet acties uit of sluit de melding af. De meldingen worden met het team besproken tijdens de teamvergaderingen, dit is een vast agendapunt.

Binnen de organisatie zijn diverse protocollen opgesteld om de veiligheid van de cliënten te waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn: protocol incidenten en calamiteiten, protocol melding geweld in zorgrelatie, protocol melding calamiteit, protocol brandveiligheid, protocol ongelukken/overlijden, enzovoort. Medewerkers kunnen onder andere de protocollen inzien in het online systeem KEDO of in het kwaliteitshandboek.

Op de locatie hangen camera's. Deze zijn gericht op de gezamenlijke ruimtes. Er wordt, volgens de directeur en medewerkers, alleen beeldmateriaal opgenomen en geen geluid. De beelden worden volgens de medewerkers alleen bij diefstal en bij incidenten terug gekeken. Cliënten worden via de bewonersgids op de hoogte gebracht van het feit dat er camera's in het pand hangen.

Wanneer medewerkers in dienst komen, ontvangen zij uitleg over de werkzaamheden en kunnen zij kennis maken met de organisatie. Medewerkers ontvangen diverse documenten/protocollen en krijgen de ruimte en tijd deze te lezen. In het handboek wordt omschreven dat nieuwe medewerkers de eerste drie diensten niet zelfstandig werken, zij lopen boventallig mee. Tijdens de interviews wordt aangegeven dat medewerkers ca drie weken boventallig meedraaien voordat zij volwaardig ingezet worden. Er is een vast inwerkprotocol dat doorgelopen wordt onder begeleiding van een ervaren medewerker.

Accuraat Begeleid Wonen heeft voor 2023 een scholingsplan opgesteld. Binnen de organisatie zijn twee type scholingsactiviteiten, namelijk: verplichte scholing en overige bijscholing. De verplichte scholing is voor een aantal medewerkers om te mogen blijven werken bij Accuraat (bv voor SKJ registratie). De bijscholingen zijn bedoeld om de kwaliteit van handelen van het personeel hoog te houden. De bijscholingsactiviteiten kunnen worden gebruikt voor herregistratie bij het SKJ. De trainingen die in 2023 worden aangeboden zijn: BHV cursus, Ervaar LVB, Effectief communiceren met kwetsbare bewoners, Agressietraining, Observeren en Rapporten.

Accuraat Begeleid Wonen heeft een praktijk programma opgesteld dat is goedgekeurd door het SKJ en die medewerkers kunnen volgen. In dit programma worden trainingen aangeboden die passend zijn bij de problematiek van de doelgroep. Voorbeelden hiervan zijn: ondersteunen bij regievoeren, samenwerken met jeugdige en het gezin, versterken van het netwerk en interdisciplinair samenwerken met en rondom een cliënt en diens gezin.

Er is online in te zien welke medewerkers welke scholing/training volgt.

Aanbeveling

Draag er zorg voor dat er altijd een medewerker met een geldig BHV diploma op de locatie aanwezig is. Draag er zorg voor dat deze diploma's ingezien kunnen worden.



Gebruikte bronnen:

- Interviews vier medewerkers
- Interviews vier cliënten
- Interviews gedragswetenschappers
- Locatiebezoek 27 juni 2023
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processen
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Personeelsproces
- Begeleidingsplannen van vijf cliënten
- Overzicht Trainingen 2023



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 handboek onderdeel primair proces wordt omschreven dat Accuraat Begeleid Wonen het belangrijk vindt het sociaal netwerk van een cliënt te betrekken bij de cliënt en diens begeleidingsplan.

Er is beleid opgesteld ten aanzien van afspraken ten aanzien van omgang met betrokkenen, contact met instanties en ketenpartners.

Cliënten hebben geregeld te maken met andere vormen van ondersteuning/begeleiding die zij van externe organisaties ontvangen. Er is geregeld contact met ketenpartners, voorbeelden van ketenpartners zijn: 'huisarts, GGZ instelling, jeugdbescherming, reclassering, schuldhulpverlening, brijderstichting, werkgevers, gemeente en politie'. Er is in elk dossier van de cliënt een overzicht met de contactgegevens van alle betrokken hulpverleningsinstanties.

De persoonlijk begeleider stimuleert de cliënt contact te onderhouden met de betrokken hulpverleningsinstanties. Wanneer de cliënt dit wenselijk vindt, neemt de persoonlijk begeleider hier een actievere rol in. Deze is vooral gericht op praktische zaken (maken van een afspraak, vervoer regelen naar de afspraak, etc.). Op inhoud is de gedragswetenschapper de contactpersoon/eindverantwoordelijke over een cliënt met de betreffende ketenpartners. De gedragswetenschapper is de regisseur en zorgt voor continuïteit en samenhang met de hulpverleningsinstanties. Op het moment dat jeugdbescherming of reclassering is betrokken, zijn zij de regisseur. Een arts die medicatie voorschrijft is altijd eindverantwoordelijk ten aanzien van de medicatie.

Door de medewerkers en cliënten wordt aangegeven dat cliënten bij plaatsing schriftelijke toestemming geven voor het delen van informatie en eventueel welke informatie. Dit formulier wordt bewaard in een elektronisch cliëntdossier. Wanneer een cliënt geen toestemming geeft om informatie met derden te delen wordt voorafgaand aan elk contact met de cliënt doorgenomen welk contact om welke reden kan plaatsvinden en welke informatie uitwisseling hiervoor nodig is.

Cliënten hebben veelal op vaste dagen en tijden met hun persoonlijk begeleiders een afspraak om de voortgang te bespreken. Echter wanneer zij behoefte hebben om buiten deze afspraken contact met een begeleider te hebben, kunnen zij of naar de begeleidersruimte in fase 1 gaan of telefonisch/via whatsapp contact opnemen met begeleiders. De begeleiding wordt aangepast aan de behoefte van de cliënt. Er zijn cliënten die tweemaal per dag contact hebben en er zijn cliënten die eenmaal per week een gesprek hebben.



Gebruikte bronnen:

- Interviews vier medewerkers
- Interviews vier cliënten
- Interview gedragswetenschappers
- Locatiebezoek 27 juni 2023
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processen
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Personeelsproces
- Begeleidingsplannen van vijf cliënten
- Werkrooster medewerkers week 5 t/m week 16 2023



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: <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). <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	x		

Bevindingen

Op de locatie Tijmuiden werken ca 24 medewerkers met cliënten. Daarvan is 1 teamcoördinator, diverse woonbegeleiders (zij begeleiden trajecten), diverse groeps werkers (zij begeleiden geen trajecten), 1 projectleider, 1 gedragswetenschappers en 2 ontwikkelingspsychologen. Er worden ten tijde van het onderzoek 5 nachtwachten op de locatie Tijmuiden in gezet. Er wordt ten tijde van het onderzoek ook een stagiaire in gezet. Deze krijgen begeleiding van vaste medewerkers. Er wordt niet met vrijwilligers gewerkt.

De organisatie heeft een Raad van Toezicht. Er is een directeur zorg. Hij stuurt ICT en HRM aan en geeft leiding aan de teamleiders. De teamleiding geeft sturing aan de planning en het secretariaat. In het handboek onderdeel personeelsproces worden de functieomschrijvingen van de gedragswetenschappen, de begeleiders en de teamleider concreet omschreven.

De gedragswetenschapper is verantwoordelijk voor het coördineren van de zorg met betrekking tot de cliënten. De gedragswetenschapper stuurt de begeleiders inhoudelijk aan. De gedragswetenschapper bepaalt welke cliënten kunnen doorstromen. Wanneer cliënten stagneren, grijpt de gedragswetenschapper in door middel van interventies. Competenties die omschreven worden zijn onder andere: proactieve instelling, empathisch vermogen, gestructureerd, skj geregistreerd, kennis van relevante wetgeving en de sociale kaart.



De teamcoördinator is verantwoordelijk voor het regelen van praktische zaken rondom het personeel. Aanspreekpunt zijn voor medewerkers en cliënten, letten op deadlines, zit vergaderingen voor, etc. De teamcoördinator werkt ook als begeleider op de locatie en is mentor van een aantal cliënten. De teamcoördinator overlegt met de directie over praktische zaken die de teamcoördinator oppakt met het team. Competenties die omschreven worden zijn onder andere: werkt minimaal een jaar bij Accuraat, kent alle procedures en protocollen, is opmerkzaam en gestructureerd en communiceert duidelijk en tactvol.

De begeleider is verantwoordelijk voor het leveren van directe zorg aan de cliënten. Begeleiders betrekken het netwerk van de cliënt bij het begeleidingsplan en ondersteunen en stimuleren vooruitgang en ontwikkeling bij de cliënt op de verschillende leefgebieden. Competenties die omschreven worden zijn onder andere: oplossingsgericht en krachtgericht denken, in staat tot reflectie, stevig in schoenen staan, empathisch vermogen, pro actieve instelling en probleemoplossend vermogen.

VOG

Er zijn VOG's van 33 medewerkers onderzocht. Van zes medewerkers heeft de toezichthouder geen VOG ontvangen. Twee medewerkers die ten tijde van het onderzoek als nachtwacht werken, hebben geen VOG. Voor beide is direct een VOG aangevraagd. Een medewerker is uit dienst en er is geen dossier van deze medewerker meer aanwezig. Daarnaast zijn er drie medewerkers die in het eerste kwartaal van 2023 ingezet zijn als nachtwaker. Ook deze medewerkers zijn uit dienst. De directeur kan van deze medewerkers geen VOG's of andere gegevens overhandigen. Het is niet duidelijk of deze medewerkers met een VOG aan het werk zijn geweest.

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. Accuraat Begeleid Wonen is sinds maart 2022 gecontracteerd bij de gemeente Haarlem. De toezichthouder heeft een steekproef genomen bij vijf medewerkers die na maart 2022 in dienst zijn gekomen en werken op de locatie Tijmuiden. Van deze vijf medewerkers is een medewerker met een VOG niet ouder als drie maanden gestart. Vier medewerkers hebben bij aanvang van hun dienstverband geen VOG. De VOG is bij een medewerker de volgende dag afgegeven, bij een medewerker na een maand, bij een medewerker na drie maanden en bij een medewerker is de VOG 9 maanden na indiensttreding afgegeven.

Personeelsleden vragen alleen bij in diensttreding een VOG aan, het is aan te bevelen om eens per drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.

Elke dinsdag vindt er casuïstiek overleg plaats. Hier wordt de voortgang van elke cliënt besproken. Elke begeleider heeft eenmaal per maand een individueel gesprek met een gedragswetenschapper over de voortgang van de cliënten waar hij/zij persoonlijk begeleider van is. Medewerkers noteren dagelijks de ontwikkelingen van een cliënt in het cliëntensysteem KEDO. Wanneer een medewerker in dienst komt, wordt eerst de rapportage gelezen zodat de medewerker op de hoogte van de lopende zaken is.

Medewerkers in dienst bij Accuraat kunnen op alle locaties ingezet worden. Uit de interviews met medewerkers en cliënten blijkt dat in de praktijk medewerkers veelal op vaste locaties werken. Medewerkers hebben inzage in de dossiers van alle cliënten.

Er is voor 2023 een scholingsplan opgesteld. De medewerkers van locatie 'Tijmuiden' volgen in 2023 een scholing die passend is bij hun werkzaamheden.



Er vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats. Medewerkers hebben tevens POP gesprekken, persoonlijk ontwikkelplan. Tijdens de functioneringsgesprekken staat het functioneren van de medewerker centraal. Tijdens de POP gesprekken staat de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker centraal. Deze gesprekken vinden geregeld plaats, bijvoorbeeld tijdens coaching of werkbegeleiding.

Incidenten, bijna incidenten en meldingen worden geregistreerd en verzameld. Elke maand wordt er een samenvatting van de incidenten (en acties die hierop zijn uitgezet zijn) gemaakt. Deze samenvatting wordt tijdens de team overleggen besproken en staat als vast agendapunt op de agenda.

Medewerkers ontvangen bij de start van hun dienstverband onder andere het personeelshandboek. Hierin wordt de missie en visie van de organisatie omschreven en staan de arbeidsvoorwaarden die gehanteerd worden. Ook wordt hier omschreven hoe men omgaat met privacy. Er wordt concreet omschreven wat de ICT gedragscodes zijn, hoe medewerkers om moeten gaan met gevoelige informatie die zij tot zich nemen. Zowel mondeling als digitaal. In het personeelshandboek wordt onder andere omschreven hoe er wordt omgegaan met incidenten en meldingen. Medewerkers ontvangen bij indiensttreding het document: 'Beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional'. Deze is opgesteld door de landelijke beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. Het document geeft weer op welke wijze medewerkers zich dienen te gedragen naar cliënten en diens systeem.

Binnen Accuraat wordt gewerkt met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Er is een stappenplan vastgelegd waarin beschreven wordt welke stappen in welke situatie moeten worden doorlopen. De meldcode is online terug te vinden in het KEDO systeem van de organisatie. Alle medewerkers kunnen in dit systeem inloggen. Tijdens de interviews met begeleiders wordt aangegeven dat wanneer er zorgen zijn waarbij de meldcode mogelijk in werking moet treden, er direct contact wordt opgenomen met de gedragswetenschapper. Samen nemen ze de meldcode en de te nemen stappen door. Medewerkers die de toezichthouder gesproken heeft zijn goed op de hoogte van de meldcode en de te nemen stappen.

Medezeggenschap

Cliënten krijgen bij plaatsing een bewonersgids. Dit is een map waar voor hen belangrijke documenten in zitten zoals afspraken, klachtenregeling en uitleg van de verschillende fasen in Tijmuiden. De rechten van de cliënt ten aanzien van medezeggenschap staat niet in de map. Het wordt tijdens de interviews duidelijk dat niet alle medewerkers en cliënten op de hoogte zijn van dit recht.

Er vindt eenmaal per maand een huiskameroverleg plaats. Dit wordt voorgezeten door dezelfde medewerker om op die manier voortgang en continuïteit te waarborgen. Cliënten zijn niet verplicht deel te nemen aan dit overleg. Het is vrijblijvend. Een week voor het overleg kunnen cliënten door middel van een ideeënbox hun inbreng voor het overleg kenbaar maken. De medewerker die de vergadering voorziet, pakt praktische zaken meteen op. Zaken die met andere medewerkers moeten worden afgestemd, worden meegenomen naar een volgend overleg. Van elk huiskameroverleg worden notulen gemaakt die tijdens een volgend overleg worden besproken en vastgesteld.

Doel van deze overleggen zijn onder andere: bevorderen van de inbreng van cliënten, het behartigen van het gemeenschappelijke belang en het hebben van een toetsende rol.

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. Tevens is de klachtenregeling te vinden in de bewonersgids die nieuwe cliënten bij plaatsing ontvangen. Cliënten kunnen naast



het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie ook een klacht indienen bij een onafhankelijke en externe klachtencommissie.

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.

Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen.

Het is een aanbeveling er zorg voor te dragen dat cliëntendossiers alleen toegankelijk zijn voor bij die cliënt betrokken medewerkers.

Draag er zorg voor dat medewerkers en cliënten op de hoogte zijn van het recht van medezeggenschap en borg dit in de organisatie. De toezichthouder adviseert om de medezeggenschap en het privacyreglement op te nemen in de bewonersgids en geregeld op het teamoverleg te bespreken.

Gebruikte bronnen:

- Interviews vier medewerkers
- Interviews vier cliënten
- Interview gedragswetenschappers
- Locatiebezoek 27 juni 2023
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processen
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Personeelsproces
- Begeleidingsplannen van vijf cliënten
- Overzicht Trainingen 2023
- Bewonersgids Tijmuiden
- Personeelshandboek Accuraat begeleid wonen
- Samenvatting Personeelsbeleid Accuraat begeleid wonen
- Beroepscode jeugd- en gezinsprofessionals
- Werkrooster medewerkers week 5 t/m week 16 2023
- Werkrooster medewerkers week 24, week 25 en week 26
- Overzicht medewerkers in dienst (digitaal)
- Overzicht BHV en VOG's
- Notulen cliëntenraad 14 maart 2023, 11 april 2023, 8 mei 2023
- Notulen teamvergadering 24-01-2023, 7-3-2023, 16-5-2023



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 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

Er is een gedragscode voor alle medewerkers opgesteld. Bij indiensttreding ontvangt iedereen deze gedragscode. Uit gesprekken met medewerkers komt naar voren dat zij weten wat er van hen verwacht wordt en welk gedrag passend naar de cliënt is. Tijdens de interviews met de cliënten komt naar voren dat zij de bejegening als passend en prettig ervaren. Het privacyreglement is laagdrempelig op de website te vinden. Hierin wordt omschreven welke informatie bewaard wordt en hoe hier mee om wordt gegaan.

Wanneer er signalen of klachten zijn, worden deze zoveel als mogelijk direct opgelost met de cliënt. In veel gevallen lukt dit. Klachten en signalen worden tevens gebruikt om de kwaliteit van begeleiding te verbeteren.

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 te vinden op de website.

Uit de interviews komt naar voren dat zowel de klachtenregeling alsmede de vertrouwenspersoon voldoende bekend is.

Tijdens het documenten-onderzoek wordt duidelijk dat er in 2022 en 2023 bij locatie Tijmuiden geen klachten gemeld zijn. Er zijn bij zowel de interne als de externe klachtencommissie geen klachten binnengekomen. Er zijn wel klachten van cliënten geweest die direct door medewerkers opgepakt en afgehandeld zijn.

In 2023 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. 13 medewerkers hebben anoniem de enquête ingevuld. De uitkomst is positief en wordt op korte termijn met het team besproken. Er zijn concrete actiepunten om zaken die lager scoorden (werkdruk, administratie) aan te pakken.

Gebruikte bronnen:

- Interviews vier medewerkers
- Interviews vier cliënten
- Interview gedragswetenschappers
- Locatiebezoek 27 juni 2023
- Website <https://accuraatbegeleidwonen.nl>
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Primaire processen
- Kwaliteitshandboek Onderdeel Personeelsproces
- Bewonersgids Tijmuiden
- Personeelshandboek Accuraat begeleid wonen
- Samenvatting Personeelsbeleid Accuraat Begeleid Wonen



- Beroepscode jeugd- en gezinsprofessionals
- Enquête MTO 2023
- Uitkomst MTO 2023



Gegevens onderzoek

Gegevens aanbieder

Naam locatie	: Accuraat Begeleid Wonen
Adres	: Tijmuiden 44 A
Postcode en plaats	: 1046 AL Amsterdam
Telefoonnummer	: (085) 30 37133
Contactpersoon	: Dhr. R. Hammi
Kwaliteitssysteem	: ISO ISO 9001:2015 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.
E-mail/website	: https://accuraatbegeleidwonen.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

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

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Gemeente Haarlem
Adres	: Postbus 551
Postcode en plaats	: 2003PD Haarlem

Planning

Datum start onderzoek	: 17 mei 2023
Opstellen concept rapport	: 10 juli 2023
Vaststelling rapport	: 22 augustus 2023
Verzenden rapport naar aanbieder	: 22 augustus 2023
Verzenden rapport naar gemeente	: 22 augustus 2023



Bijlage: zienswijze

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

De directeur heeft 17 juli 2023 aangegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid een zienswijze in te dienen. De toezichthouder heeft geen zienswijze ontvangen en deze is zodoende niet toegevoegd.

