



Amstelring
Laan van de Helende Meesters 431
1186 DK Amstelveen

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 28-08-2023
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 17-10-2023

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	18
Bijlage: zienswijze	21



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 op 4 september 2023 een onderzoek in de praktijk uitgevoerd bij Amstelring op de locaties Eigen Haard te Zwanenburg en Schuilhoeve te Badhoevedorp. Op 18 september 2023 heeft er een onderzoek in de praktijk plaatsgevonden bij locatie de Doorstappers te Hoofddorp. De aanbieder heeft een contract met de gemeente Haarlemmermeer voor "dagbesteding" van cliënten.

Op 28 augustus 2023 heeft de toezichthouder een onderzoek uitgevoerd op organisatieniveau. In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die op de locatie geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

De beoordeling van de toezichthouders berust op: documenten onderzoek en gesprekken met twee medewerkers (teamondersteuner dagbesteding en rve manager), gesprekken met cliënten en medewerkers van de locaties Eigen Haard te Zwanenburg, Schuilhoeve te Badhoevedorp en Doorstappers te Hoofddorp.

Beschouwing

In Amsterdam en de regio Amstelland de Meerlanden biedt Amstelring zorg in verzorgingshuizen, verpleeghuizen, groepswoningen en wijkverpleging. Voor mensen die zelfstandig wonen biedt Amstelring wijkteams, er worden 70 soorten diensten aan huis geboden en er zijn centra voor dagbesteding of er is een "huis in de buurt". Ook kan Amstelring specialistische zorg leveren zoals, zorg voor dementerenden, CVA revalidatie, palliatieve zorg, zorg bij niet-aangeboren hersenletsel, GGZ zorg en zorg bij de ziekte van Huntington.

Dit onderzoek richt zich op drie locaties die dagbesteding aanbieden voor personen met (beginnende) dementie.

Locatie de Doorstappers: is een locatie welke op maandag, woensdag en vrijdag geopend is. De deelnemers gaan op maandag en vrijdag een wandeling maken en veelal op woensdag een museum bezoeken. De groep verzamelt in Hoofddorp en reist met het openbaar vervoer naar een prachtige plek om te wandelen of naar een interessant museum in de regio. Deelnemers nemen zelf een OV vervoersbewijs mee, schaffen zelf een museumjaarkaart aan en zorgen voor goed schoeisel, een regenpak, een rugzak, zonnebrand etc.

Locatie Eigen Haard: is een locatie in Zwanenburg in gelijknamig zorgcentrum. De locatie is geopend van maandag t/m vrijdag. Deelnemers kunnen er terecht voor een kopje koffie, elkaar te ontmoeten, een gezellige activiteit, een lunch, ook worden er uitstapjes gemaakt. Deelname aan de dagbesteding biedt structuur en gezelschap.

Locatie de Schuilhoeve: is een locatie in Badhoevedorp in wooncentrum de Schuilhoeve. De locatie is geopend van maandag t/m vrijdag. Op zaterdag is er een inloop. Deelnemers kunnen er terecht voor een kopje koffie, elkaar te ontmoeten, een gezellige activiteit, een lunch, ook worden er uitstapjes gemaakt. Deelname aan de dagbesteding biedt structuur en gezelschap. Ook worden er regelmatig wandelingen in de buurt gemaakt.

In totaal heeft Amstelring 14 locaties voor dagbesteding in de regio, elke locatie heeft zijn eigen specifieke kenmerken. Deelnemers worden naar de locaties gebracht met taxi's, vervoer door



vrijwilligers, vervoer vanuit de mantelzorgers/familie, de diensten van "automobiel" etc. Voor elke deelnemer wordt dit afgestemd met de locatie en de mogelijkheden. Gemiddeld zijn de locaties open van 9.00-17.00 uur, al zullen er verschillen tussen de locaties zitten. Gedurende de dag wordt ook de lunch verzorgd op de dagbesteding, bij locatie de Doorstappers nemen de deelnemers zelf een lunchpakket mee in de rugtas en wordt deze onderweg tijdens een pauze opgegeten.

Conclusie

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

Aanbevelingen:

- Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen.
- Stel voor elke specifieke locatie inzake dagbesteding een RI&E op, met daarin opgenomen wat de meest voorkomende veiligheids- en gezondheidsrisico's zijn op de specifieke locatie.
- Neem de route voor het melden van calamiteiten en incidenten van WMO cliënten op in het beleid, met de verwijzing naar de juiste toezichthouder.

Advies aan College van B&W

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



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

Amstelring is gecertificeerd volgens Certificatie in de Zorg NEN-EN-ISO9001:2015. Het certificaat is geldig van 20 januari 2021 tot 30 oktober 2023.

Activiteiten die onder de certificering vallen:

Amstelring biedt verpleging, verzorging, behandeling, dagbesteding en inloop, begeleiding en diensten, vanuit de daarbij passende financieringsvormen.

In (en vanuit) verpleeghuizen, verzorgingshuizen, kleinschalige woonvormen, activiteitencentra, ontmoetingscentra en bij mensen thuis in Amsterdam en regio Amstelland en Meerlanden.

Aan mensen met o.a. psychosociale problemen, een somatische- of psychogeriatrische aandoening, chronische ziekte, lichamelijke beperking, niet aangeboren hersenletsel en mensen met een psychiatrische aandoening.

Onder de zorg en dienstverlening vallen ook palliatieve zorg, (para)medische zorg/advies/training, thuisbegeleiding, interventiezorg, tijdelijk verblijf/Zorgherberg, wijkverpleging/Wijkzorg, mantelzorgondersteuning, cursussen en service via de Ledenservice.

Amstelring beschikt over een intern kwaliteitssysteem met diverse documenten en formulieren, enkelen zijn toegezonden aan de toezichthouder, te weten;

- Activiteitenbegeleider plus + FWG 40 - [OFFICIEEL]
- amstelring_klachtenregeling_folder
- Beleid Meldcode Huiselijk Geweld - [OFFICIEEL] (1)
- Cliënt aan het woord 2022 (6)
- Coördinator inloophuis FWG 45 - [OFFICIEEL]
- Factsheet_het_mag_niet_het_mag_nooit_2023



- Gedragsrichtlijn voor medewerkers en vrijwilligers protocol - [OFFICIEEL]
- Huiselijk Geweld_ signaalkaart (Versie 5) - [OFFICIEEL]
- ISO9001_2015 Certificaat Amstelring HER 2020
- Klachtenreglement Amstelring (niet WZD) per 1 januari 2020 - [OFFICIEEL]
- Medewerker welzijn en activering FWG 35 - [OFFICIEEL]
- Melden en onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie - [OFFICIEEL] (1)
- Programmacoördinator FWG 50 - [OFFICIEEL]
- Rapportage verslag Huiselijk Geweld met incidentnummer 111793
- Samenhang kwaliteitssysteem Amstelring 2023
- Screenshot 2023-07-19 11.47.02
- Stappenplan Meldcode Huiselijk Geweld Ouderen- en Kindermishandel - [OFFICIEEL] (1)
- Beleid visie op leren en ontwikkelen - [OFFICIEEL]
- Clientenraad Amstelring
- AOV en vervoerspas aanvragen info voor client
- Kort stappenplan DB Zorgplan
- Procedure evaluatie zorg (1)
- amstelring_privacyverklaring_2020
- Proces Caren
- Voorbeelden bij DB zorgplan (1)
- Screenshot voorwaarden inzake VOG overhandigen

Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Diverse documenten zie hierboven genoemd



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

Voor elke (aankomende) cliënt wordt een ondersteuningsplan gemaakt. In het document "Kort stappenplan DB Zorgplan" wordt beschreven hoe dit wordt opgesteld. Er worden samen met de cliënt en de mantelzorger vragenlijsten ingevuld, ook wordt er een gesprek gevoerd.

Bij het invullen van de vragenlijst komt het volgende aan bod:

- Dagbesteding; werkervaring (vroeger en recent), hobby's, hulpvraag, doel van de dagbesteding (in het perspectief van de cliënt, in de ik-vorm), acties (samen met de cliënt worden de acties besproken die ertoe leiden dat de hulpvraag beantwoord wordt).
- Huisvesting; waar heeft iemand in het verleden gewoond, waar en hoe woont iemand nu, hulpvragen (bijv ik heb meer hulp nodig bij het zelfstandig wonen), doelen (ik wil graag zelfstandig blijven wonen) en acties (op de dagbesteding activiteiten doen die de zelfstandigheid bevorderen).
- Sociaal netwerk; voorgeschiedenis van iemand, steun en hulp van familie en mantelzorgers, hulpvragen (mijn partner moet ontlast worden van de zorgtaken), doelen en acties (persoon komt drie dagen per week naar de dagbesteding, zodat partner ontlast is en de persoon een plezierige dag beleeft).
- Lichamelijke gezondheid; voorgeschiedenis, huidige situatie en gezondheid (vooral als het ziektebeeld gevolgen heeft voor het functioneren op de dagbesteding), hulpvragen, doelen en acties.
- Geestelijke gezondheid; voorgeschiedenis, huidige situatie (is er sprake van geheugenproblematiek/dementie), hulpvragen (bijv. ik wil voorkomen dat ik terugval in een depressie), doelen (ik zit lekker in mijn vel) en acties (dagelijks cliënt observeren en gesprekken aangaan).
- Praktisch functioneren; zelfzorg, huishouden, administratie, gezin en opvoeding, hulpvraag (ik wil zo lang mogelijk zelfstandig mijn huishouden voeren), doelen (ik wil zelf mijn maaltijden bereiden) en acties (cliënt zo min mogelijk helpen bij het bereiden van haar maaltijden).
- Betekenisvolle rol; belangrijke rollen (het moederschap een carrière in het verleden), wat geeft gevoel van betekenis (waarom was het belangrijk om voorzitter te zijn van die vereniging), bejegening (iemand die graag een leidersrol uitoefende ga je niet steeds vertellen wat hij moet doen, maar die ga je om raad vragen), hulpvraag, doelen en acties.



Bij dit gesprek en de vragenlijsten wordt vooral ingegaan op de persoonlijke situatie van de cliënt maar ook wat de interesses zijn, zodat er een aanpak gekozen kan worden die aansluit bij de cliënt.

Vanuit de interesse en de mate van zelfstandigheid kan een locatie van Amstelring gekozen worden, ook de bereikbaarheid vanaf de woning van de cliënt speelt een rol.

Amstelring beschikt over verschillende locaties van dagbesteding waarbij verschillende activiteiten aangeboden worden. Binnen dit onderzoek zijn drie locaties betrokken geweest. De locaties Eigen Haard en Schuilhoeve waarbij de cliënten met vervoer naar de locatie gebracht worden. Op de locatie is een eigen ruimte aanwezig (een soort huiskamer) waarbij koffie wordt gedronken, activiteiten worden ondernomen (binnen en buiten), waarbij gezamenlijk wordt geluncht etc.

Locatie de Doorstappers verschilt van de andere twee. Hierbij komen de cliënten zelf naar de verzamellocatie toe, daar wordt koffie gedronken en onder begeleiding van twee begeleiders wordt een uitstapje ondernomen als een wandeling of een museumbezoek (op de dag van de inspectie stond een uitstapje naar de Olmenhorst in Lisserbroek op de planning). De cliënten beschikken zelf over een opgeladen OV chipkaart en een museumjaarkaart. De cliënten moeten fysiek en mentaal nog in staat zijn met het OV te kunnen reizen en een wandeling kunnen maken. In de persoonlijke rugtas van de cliënt zit een lunch die zij 's morgens zelf thuis bereiden.

Elk half jaar is er een officiële evaluatie van het zorgplan en worden de cliënt en familie/mantelzorgers hierbij betrokken.

Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Documenten:
 - Kort stappenplan DB Zorgplan
 - Voorbeelden bij DB Zorgplan



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 veiligheid van de cliënt valt onder fysieke en sociale veiligheid.

Voor Amstelring geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen voor aanvang van het dienstverband.

Indien een medewerker 8 weken na de start van het dienstverband nog geen VOG heeft overlegd wordt de arbeidsrelatie beëindigd.

Eenmaal in dienst wordt er na verloop van tijd geen nieuwe VOG meer verlangd. Het is aan te bevelen eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG te laten overhandigen. Tijdens het gesprek met de managers van Amstelring is aan de toezichthouder aangegeven dat dit voor Amstelring een onmogelijke opdracht is, gezien de omvang van het personeelsbestand. Toch geeft de toezichthouder **het advies** om voor elke medewerker eenmaal per 3 jaar een nieuwe VOG aan te vragen, gezien de kwetsbaarheid van de cliënten.

Voor de fysieke veiligheid is er geen RI&E van de locaties gemaakt met daarin de specifieke risico's van de locatie. Met het maken van een RI&E kunnen eventuele veiligheids- en gezondheidsrisico's van de locaties in beeld gebracht worden en kunnen daar maatregelen voor genomen worden. **Het advies** is om voor elke specifieke locatie inzake dagbesteding een RI&E op te stellen met daarin opgenomen wat de meest voorkomende veiligheids- en gezondheidsrisico's. De locatie de Doorstappers heeft met andere veiligheidsrisico's te maken als de locatie de Schuilhoeve.

Er is een scholingsplan opgesteld "Visie op leren en ontwikkelen, (vastgesteld 22 september 2020)".

In het plan staat beschreven:

Leeractiviteiten binnen Amstelring zijn er op gericht medewerkers in staat te stellen de noodzakelijke en gewenste kwalificaties te verwerven waarmee zij hun functie optimaal kunnen uitvoeren om de organisatiedoelen goede zorg en leuk werk te realiseren.

Het verlenen van goede zorg is een gezamenlijk doel, waarin zowel de organisatie als de medewerker zijn verantwoordelijkheid heeft. Als organisatie heeft Amstelring de verantwoordelijkheid het leren en ontwikkelen van medewerkers mogelijk te maken, te stimuleren en te faciliteren.

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen professionele ontwikkeling. Iedere medewerker is 'eigenaar' van haar/zijn eigen leerproces. Dit houdt in dat medewerkers investeren in het bijhouden van hun eigen vakkennis en -vaardigheden en hun eigen professionaliteit. Zowel de medewerker als Amstelring hebben daarmee een gedeelde verantwoordelijkheid voor het leren en ontwikkelen en daarmee voor de investering in tijd en geld.

Amstelring wil een cultuur scheppen waarin blijvend wordt geleerd, door iedereen. Een cultuur waarin leren continu en op elk moment kan plaatsvinden. Leren gebeurt dan niet alleen 'formeel', in de zin van georganiseerde leeractiviteiten, maar ook 'informeel', met name tijdens de uitvoering van het werk. Een open leerklimaat draagt daaraan bij, zodat medewerkers en teams zich vrij en uitgenodigd voelen om kennis te delen en elkaar van



feedback te voorzien. Verantwoordelijkheid in eigen professionaliteit en dat van het team, ontstaat als er sprake is van een positief en open leerklimaat binnen de organisatie. Amstelring wil de condities scheppen en de gelegenheid geven om naast 'formeel', ook 'informeel' te leren en een open leercultuur te stimuleren.

Amstelring streeft naar flexibiliteit in het leren. Dat wil zeggen dat we leren daar waar het werkt: 'formeel' in een groep, virtueel en/of op de werkplek zelf. Waarbij we ernaar streven zoveel mogelijk van het leren te laten plaatsvinden op de werkplek aangezien dat het meest effectief is. We maken gebruik van 'blended learning': een mix van leermethoden en -middelen waarin wordt voorzien in een variatie van zowel afstandsonderwijs (o.a. E-learning), als contactonderwijs tot werkpleklernen. Zo'n mix is heel effectief als de verschillende methoden op de juiste manier worden ingezet.

Aanbevelingen:

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

Stel voor elke specifieke locatie inzake dagbesteding een RI&E op, met daarin opgenomen wat de meest voorkomende veiligheids- en gezondheidsrisico's zijn op de specifieke locatie.

Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Documenten:
 - Screenshot voorwaarden inzake VOG overhandigen
 - Visie op leren en ontwikkelen



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

Er wordt vooraf dat de cliënt start met de dagbesteding een gesprek gevoerd en een uitgebreide vragenlijst ingevuld. Hierbij wordt rekening gehouden met de levensfase waarin de cliënt zich bevindt en de interesses van de cliënt. De voorziening biedt dagbesteding aan voor minstens twee dagdelen, maar gemiddeld komen de cliënten vier dagdelen in de week naar de locatie.

De locaties Eigen Haard en Schuilhoeve bieden "algemene" dagbesteding aan, er is een ruimte waar de dag start met koffie drinken, gesprekken gevoerd kunnen worden, het nieuws van de dag besproken wordt, geheugen- en bewegingsspelletjes gedaan kunnen worden, een gezamenlijke lunch wordt voorbereid en genuttigd wordt en zo meer. Wil een cliënt een creatieve activiteit doen, dan kan dat ook, of een wandeling in de omgeving maken. Soms wordt er gebruik gemaakt van een speciale duo-fiets waarmee de uitstapjes iets verder gemaakt kunnen worden, samen met een vrijwilliger.

De locatie Doorstappers is heel specifiek en moet écht aansluiten op de behoefte van de cliënt, ook moet de cliënt fysiek en mentaal nog in staat zijn om met de groep met het OV te reizen en een wandeling te maken of een museum te bezoeken.

De cliënten van de onderzochte dagbestedingslocaties wonen allen zelfstandig, al dan niet met een partner. Het personeel van de dagbesteding weet van de persoonlijke (woon)situatie van de cliënten af. Voorbeeld ter illustratie: Op locatie de Doorstappers verzamelen de cliënten eerst tussen 9.15 en 9.30 uur in het "buurthuis", vanaf daar wordt het uitstapje ondernomen. Tegen 10.00 uur was één van de cliënten nog niet aanwezig, de telefoon werd thuis ook niet opgenomen. In dit geval is één van de begeleidsters naar het huis van de cliënt gefietst om te kijken of alles in orde was en of de cliënt nog zou komen. De begeleidsters gaven aan de toezichthouder aan dat ze niet weg gaan alvorens ze weten of alle cliënten aanwezig zijn, óf dat er een afbericht is. Helemaal als een cliënt alleen woont is het toch een kwetsbare situatie en wordt dit goed gemonitord.

Er vindt altijd afstemming plaats tussen de dagbesteding en het vervoer, de thuiszorg, de thuisbegeleiding, de wijkverpleging, de huishoudelijke ondersteuning, de case manager WMO et cetera.

Het doel is hierbij om de zorg rondom de cliënt zo af te stemmen dat alle vormen van zorg doorgang kunnen vinden en zodoende de cliënt aangekleed in de taxi kan stappen om naar de dagbesteding te gaan.

In het digitale systeem CarenZorgt staat alles rondom de cliënt geregistreerd en is het in te zien voor cliënten en hun contactpersonen. Tevens wordt het systeem ONS gebruikt.



Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Documenten:
 - Proces Caren



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: - 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

Elke medewerker wordt getoetst op zijn vakbekwaamheid, er zijn verschillende opleidingen en diploma's waarmee men werkzaam kan zijn bij Amstelring, voor de verschillende functies die gericht zijn op de begeleiding van de cliënten in de dagbesteding:

- Activiteitenbegeleider plus: Begeleidt intensief groepen en/of individuele deelnemers bij dagbestedings-, activerings- en/of bewegingsactiviteiten met een welzijns-/begeleidingsdoelstelling. Stelt het individuele ondersteuningsplan op en levert een bijdrage aan de ontwikkeling van activiteiten. Ook kan er sprake zijn van het ondersteunen van de cliënt bij het aanvragen van een (her)indicatie en/of invulling geven aan het klanthouderschap. Kennis van activiteitenbegeleiding op mbo-4 niveau aangevuld met kennis van en ervaring met gedragsproblematiek ten gevolge van CVA en/of (een beginnende) dementie en methoden van activering. Daarnaast is enige kennis nodig van het aanvragen van indicaties bij de gemeente en van het uitvoeren van de rol van klanthouderschap in naam van de gemeente. Bezit basisvaardigheden voor het omgaan met computer en computerprogramma's.
- Coördinator inloophuis: Het ontwikkelen en uitvoeren van het programma voor het inloophuis. Draagt zorg voor het realiseren van de benodigde randvoorwaarden en het coördineren van de dagelijkse werkzaamheden. Draagt zorg voor het onderhouden en



uitbreiden van een relevant netwerk. Kennis van activiteitenbegeleiding op hbo-niveau aangevuld met kennis van en ervaring met gedragsproblematiek ten gevolge van CVA en/of (een beginnende) dementie en methoden van activering (waaronder sociale benadering van dementie). Daarnaast is kennis en ervaring nodig met het maken van een aantrekkelijk en onderscheidend programma voor de doelgroep.

- Medewerker welzijn en activering: Begeleidt groepen en/of individuele cliënten bij dagbestedings- en/of activeringsactiviteiten met een welzijns-/begeleidingsdoelstelling. Levert een bijdrage aan het opstellen van het activiteitenprogramma/-plan. Ook kan sprake zijn van het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van nieuwe activiteiten. Kennis van activiteitenbegeleiding op mbo-3 niveau is vereist. Kennis van de doelgroep is vereist.
- Programmacoördinator: Geeft begeleiding aan medewerkers binnen meerdere programma's (ca. 5 fte). Ziet toe op de invulling van koers en richting door het mede ontwikkelen van het jaarlijkse programma en ziet toe op de kwaliteit van uitvoering. Ondersteunt medewerkers bij complexe ondersteuningsvraagstukken en zoekt naar nieuwe zorgdiensten in de buurt. Kennis van activiteitenbegeleiding op hbo-niveau aangevuld met kennis van en ervaring met gedragsproblematiek ten gevolge van CVA en/of (een beginnende) dementie en methoden van activering. Daarnaast is kennis van en ervaring nodig met het ontwikkelen en vormgeven van nieuwe initiatieven.

Medewerkers overleggen eenmalig een VOG met de juiste functie aspecten.

Het beleid huiselijk geweld, ouderen- en kindermishandeling staat beschreven in de meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. De gegevens van de toezichthouder waarbij gemeld moet worden staat in het kwaliteitssysteem.

Informatie vanuit het beleid van Amstelring:

"Definitie en toelichting calamiteit

Om te beoordelen of er sprake is van een calamiteit zijn de onderstaande indicatoren bepalend:

- **De ernst van het letsel, dat als gevolg van de calamiteit is ontstaan:** Er is sprake van ernstig schadelijk letsel of overlijden en
- **De kwaliteit van het handelen van de zorgverlener:** Er is iets niet goed gegaan in de zorg en/of behandeling. Het ontstaan van de gebeurtenis heeft dus betrekking op de kwaliteit van de zorg en
- **Het bestaan van een verband tussen het handelen van de zorgverlener en schadelijke gevolgen:** Er is sprake van een verband tussen de nalatigheid van de medewerker(s) en de gebeurtenis, die tot het ernstig schadelijke letsel of overlijden heeft geleid.

Naast een calamiteit kan er namelijk ook sprake zijn van een complicatie c.q. incident.

Complicatie:

Een onbedoelde en ongewenste uitkomst tijdens of volgend op het handelen van een zorgverlener, die voor de gezondheid van de cliënt zodanig nadelig is dat aanpassing van het (be)handelen noodzakelijk is dan wel sprake is van onherstelbare schade. De schade is niet gekomen omdat er iets niet goed is gedaan in de zorg. De zorg is goed gedaan (er is bijvoorbeeld volgens de protocollen gewerkt), maar heeft wel een onbedoelde of ongewenste uitkomst. Het gaat dan om een complicatie. Als de schade wel is ontstaan doordat er iets niet goed gedaan is in de zorg, is er sprake van een incident. Zie definitie "incident" (IGJ, 20161).

Incident:

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt. Er is iets niet goed gedaan in de zorg (bijvoorbeeld onvoldoende handelen volgens de protocollen). Pas als de



schade ernstig of fataal is, is er sprake van een calamiteit zoals bedoeld in de Wkkgz. Zie definitie "calamiteit" (Wkkgz, artikel 1.1; IGJ, 20162)

NB: Ook bij incidenten, dient zorgvuldig naar de oorzaken gekeken te worden op cliënt, team, locatie eventueel organisatieniveau. Dit geldt met name voor incidenten, waarbij de herhalingskans als "waarschijnlijk" of zeer waarschijnlijk is beoordeeld.

Calamiteit:

"Een calamiteit, is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid" (IGJ, 20163).

Calamiteit melden

- Melden gebeurt via het digitale meldformulier van de IGJ:" et cetera.

Voor de calamiteiten en incidenten die onder WMO financiering vallen geldt dat de melding niet bij de IGJ gedaan moet worden maar bij de WMO toezichthouder, in het geval van de cliënten uit de gemeente Haarlemmermeer is dat GGD Kennemerland. Op de website van GGD Kennemerland is informatie en een meldingsformulier te vinden. **Advies:** neem de route voor het melden van calamiteiten en incidenten van WMO cliënten op in het beleid.

Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

Een klacht wordt behandeld volgens het Klachtenreglement van Amstelring. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur of de RVE manager. Daarna wordt de klacht afgehandeld volgens het klachtenprotocol. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er met de klager contact opgenomen en wordt aangegeven hoe de klacht behandeld zal worden. In principe wordt de klacht binnen zes weken behandeld, indien dit anders is wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. Indien de klager na behandeling van de klacht niet tevreden is, is er sprake van een geschil en kan de klager naar de Geschillencommissie in Den Haag. Er is een folder aanwezig met de informatie van de klachtenregeling, deze wordt aan elke (nieuwe) cliënt uitgereikt.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen. Is zijn decentrale cliëntenraden per soort zorg en er is een centrale cliëntenraad voor overstijgende aangelegenheden. De vertegenwoordiging namens cliënten wordt doorgaans ingevuld door cliënten, mantelzorgers, familie, vrijwilligers en buurtbewoners.

Aanbevelingen:

Neem de route voor het melden van calamiteiten en incidenten van WMO cliënten op in het beleid.

Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Documenten:
 - Activiteitenbegeleider plus + FWG 40
 - amstelring_klachtenregeling_folder
 - amstelring_privacyverklaring_2020



- Beleid Meldcode Huiselijk Geweld
- Beleid visie op leren en ontwikkelen
- Cliënt aan het woord 2022 (6)
- Clientenraad Amstelring
- Coördinator inloophuis FWG 45
- Gedragsrichtlijn voor medewerkers en vrijwilligers protocol
- Huiselijk Geweld_ signaalkaart (Versie 5)
- Klachtenreglement Amstelring (niet WZD) per 1 januari 2020
- Medewerker welzijn en activering FWG 35
- Melden en onderzoeken van calamiteiten en geweld in de zorgrelatie
- Programmacoördinator FWG 50
- Rapportage verslag Huiselijk Geweld met incidentnummer 111793
- Stappenplan Meldcode Huiselijk Geweld Ouderen- en Kindermishandeling



5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtning 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

In de gedragscode staat de gedragscode voor medewerkers uitgewerkt. Ook zijn er voor de medewerkers huisregels opgesteld.

Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen. Is zijn decentrale cliëntenraden per soort zorg en er is een centrale cliëntenraad voor overstijgende aangelegenheden. De vertegenwoordiging namens cliënten wordt doorgaans ingevuld door cliënten, mantelzorgers, familie, vrijwilligers en buurtbewoners.

Een klacht wordt behandeld volgens het Klachtenreglement van Amstelring. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur of de RVE manager. Daarna wordt de klacht afgehandeld volgens het klachtenprotocol. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er met de klager contact opgenomen en wordt aangegeven hoe de klacht behandeld zal worden. In principe wordt de klacht binnen zes weken behandeld, indien dit anders is wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. Indien de klager na behandeling van de klacht niet tevreden is, is er sprake van een geschil en kan de klager naar de Geschillencommissie in Den Haag. Er is een folder aanwezig met de informatie van de klachtenregeling, deze wordt aan elke (nieuwe) cliënt uitgereikt.

Gebruikte bronnen:

- Interview teamondersteuner dagbesteding
- Interview rve manager
- Interview medewerkers locaties Eigen Haard, Schuilhoeve en Doorstappers
- Interview cliënten
- Website: www.amstelring.nl
- Documenten:
 - amstelring_klachtenregeling_folder
 - amstelring_privacyverklaring_2020
 - Cliënt aan het woord 2022 (6)
 - Clientenraad Amstelring
 - Gedragsrichtlijn voor medewerkers en vrijwilligers protocol



- Klachtenreglement Amstelring (niet WZD) per 1 januari 2020



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Amstelring
Adres	: Laan van de Helende Meesters 431
Postcode en plaats	: 1186 DK Amstelveen
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Mw. Y. Prins
Kwaliteitssysteem	: NEN-EN-ISO9001
E-mail/website	: www.amstelring.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

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

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Haarlemmermeer
Adres	: Postbus 250
Postcode en plaats	: 2130 AG Hoofddorp

Planning

Datum onderzoek	: 28-08-2023
Opstellen concept rapport	: 04-10-2023
Vaststelling rapport	: 17-10-2023
Verzenden rapport naar aanbieder	: 17-10-2023
Verzenden rapport naar gemeente	: 17-10-2023



Bijlage: zienswijze

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

Aanbieder heeft aangegeven af te zien van het indienen van een zienswijze.

