



Bea Zorg

Amstelveenseweg 627
1081 JD Amsterdam

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Gemeente Haarlem
Datum onderzoek	: 29 januari 2024
Type onderzoek	: Proactief
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 22-04-2024

Inhoud

Inleiding 3

Het onderzoek 4

Algemene beschouwing aanbieder 4

Beschouwing Bea Zorg 4

 Op de website omschrijft Bea Zorg diens missie en visie als volgt: 4

Conclusie 5

Observaties en bevindingen..... 6

Gegevens voorziening19

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

Onderzoekopzet

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 Bea Zorg 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 25 maart 2024 heeft de toezichthouder op kantoor van Bea Zorg vier medewerkers gesproken, drie persoonlijk begeleiders en de teamleider/zorgcoördinator. De teamleider stuurt de persoonlijk begeleiders inhoudelijk aan. Tevens heeft de toezichthouder vijf zorgvragers met een WMO indicatie vanuit de gemeente Haarlem in diens woning bezocht en een interview afgenomen. Bij de interviews met zorgvragers was geen medewerker van Bea Zorg aanwezig.

Algemene beschouwing aanbieder

Bea Zorg richt zich op mensen met een verstandelijke (en/of psychische) kwetsbaarheid van 18 jaar en ouder. Bea Zorg levert ondersteuning en begeleiding op maat aan zorgvragers op basis van een PGB via de Wlz en Wmo. Bea Zorg biedt beschermd wonen in Haarlem en Amsterdam. Het team bestaat ten tijde van het onderzoek uit 9 medewerkers (inclusief directeur) waarvan een medewerker ook planner is. Er is een teamleider, deze begeleidt het team en onderhoudt contacten met de zorgvragers. De directeur begeleidt geen zorgvragers. Er is momenteel geen stagiair en er wordt niet met vrijwilligers gewerkt.

Tijdens het onderzoek worden er in totaal 18 zorgvragers door Bea Zorg begeleid. Bea Zorg heeft ten tijde van het onderzoek acht zorgvragers met een WMO indicatie Beschermd Wonen vanuit de gemeente Haarlem. Deze zorgvragers hebben een vast aanspreekpunt in de vorm van een persoonlijke begeleider.

Beschouwing Bea Zorg

Op de website omschrijft Bea Zorg diens missie en visie als volgt:

Missie *Uitgaan van eigen kracht en een persoonsgerichte benadering van zorg.*

- Ondersteunen daar waar mensen met een zorgvraag zich thuis voelen (vaak thuis of in hun eigen buurt), met steun van naasten
- In onze dienstverlening staat de vraag en het belang van mensen met een zorgvraag centraal
- Samen met mensen met een zorgvraag worden de mogelijkheden van het netwerk bekeken en, waar mogelijk, benut

Visie *Als wij nodig zijn, omdat afhankelijkheid van beperkingen dat noodzakelijk maakt, zijn we er. Met al onze professionaliteit en liefde.*

- We hechten veel waarde aan de eigen keuzes van een persoon
- Wij luisteren naar de wensen en de doelen die worden verteld
- Leven en welbevinden van kwetsbare mensen en niet hun ziekte of gebrek
- Wij richten ons op complexe vraagstukken, waarbij een integrale benadering en een samenhangend ondersteuningsaanbod op meerdere levensgebieden vaak nodig is.



De kernwaarden van Bea Zorg zijn:

- **Betrouwbaar:** We gedragen ons betrouwbaar naar zorgvragers, collega's en zakelijke relaties. Een zorgvrager en hun netwerk kunnen op de medewerkers van Bea Zorg rekenen.
- **Toegankelijk:** We stellen onze informatievoorziening over de zorgverlening van Bea Zorg eenvoudig op. De informatievoorziening is ook toegespitst op laaggeletterden en analfabeten. Wij zijn bekend bij verwijzers in de regio's waarbij wij onze diensten verlenen en zijn zichtbaar op de sociale kaart.
- **Mensgericht:** Wij geven ieder individu persoonlijke aandacht. In de benadering zijn de medewerkers laagdrempelig en opereren wij met korte lijnen. Wij geloven in burgerkracht en sociale cohesie in onze samenleving en in de wil en het vermogen van mensen om iets voor een ander te betekenen. Ook geloven wij in de kracht van betrokkenheid en samenwerking.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van Bea Zorg. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld maar er zijn wel aandachtspunten als aanbevelingen geformuleerd bij de bevindingen.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.



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: - 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

Bea Zorg is door een externe organisatie getoetst (KIWA Nederland B.V.) of het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de vastgestelde ISO-normen. KIWA heeft vastgesteld dat het door Bea Zorg gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing daarvan voldoet aan de NEN-EN-ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied: (Woon)begeleiding aan mensen van 18 jaar en ouder met een (licht) verstandelijke beperking en/of psychische aandoening. Het certificaat is geldig tot 31-01-2026.

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

Gebruikte bronnen:

- Certificaat K-0208914/1
- Website Bea Zorg
- Interview medewerkers
- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Protocol Monitoren, meten, analyseren en evalueren van de organisatie
- Protocol Zorgplan
- Protocol Werving en selectie
- Personeelsbeleid
- Introductieprogramma nieuwe medewerkers
- Protocol Calamiteiten
- klachtenregeling



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

Zorgvragers die aangemeld worden bij Bea Zorg krijgen een intake met de zorgcoördinator. Er wordt een intakecheck uitgevoerd waarbij onderzocht wordt of alle gevraagde documenten aanwezig zijn. Tijdens de intake wordt beoordeeld of de zorgvraag van de zorgvrager past bij het aanbod van Bea Zorg. Er zijn vaste onderwerpen die tijdens het intake gesprek besproken worden, bijvoorbeeld uitleg werkwijze Bea Zorg, indicatiebeoordeling, zorgovereenkomst, algemene voorwaarden, klachtenregeling, bereikbaarheid, risicosignaleringsplan, de uurtarieven en betalingsvoorwaarden. Wanneer er vragen en/of onduidelijkheden zijn betreffende de zorgvraag, de zorgvrager en het aanbod van Bea Zorg, kan de zorgcoördinator advies inwinnen bij een gedragswetenschapper. Deze is extern verbonden aan Bea Zorg.

Wanneer de zorgvraag geaccepteerd wordt een zorgovereenkomst opgemaakt. De inhoud van de zorgovereenkomst wordt in het intake gesprek besproken. De zorgovereenkomst wordt door de zorgvrager ondertekend.

Na ondertekening van de zorgovereenkomst wordt de planning opgesteld door de planner. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen, eisen en behoeftes van de zorgvrager. De zorgvrager krijgt bij start van de zorg een vaste persoonlijk begeleider aangewezen. Deze persoonlijk begeleider stelt binnen zes weken samen met de zorgvrager een zorgplan op. Dit zorgplan bevat vastgestelde onderwerpen. Bij het opstellen van het zorgplan wordt indien wenselijk (en aanwezig) het sociaal netwerk van de zorgvrager betrokken. Het zorgplan wordt tweemaal per jaar geëvalueerd. De eerste evaluatie vindt plaats 10 weken na het opstellen van het zorgplan. Tijdens de evaluaties worden het zorgplan, de aandachtspunten en voortgang besproken en vastgelegd. Deze worden door de zorgvrager ondertekend.

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

Bea Zorg heeft duidelijke uitsluitingscriteria opgesteld. Deze zijn onder andere te vinden op de website. Uitsluitingscriteria zijn bijvoorbeeld: ernstige psychiatrische problematiek, suïcide gedrag, weglooptgedrag, actuele verslavingsproblematiek, psychoses, etc.



Er wordt gewerkt met het digitale cliëntensysteem NEDAP. Alle informatie en documenten betreffende een zorgvrager worden digitaal in NEDAP opgeslagen. Alle medewerkers van Bea Zorg hebben 24/7 via hun laptop inzage in alle dossiers van de zorgvragers van Bea Zorg.

Het zorgplan van een zorgvrager heeft vaste onderdelen waar, wanneer wenselijk, ondersteuning wordt geboden. Tijdens het opstellen van het zorgplan worden alle leefgebieden met de zorgvrager besproken en wordt concreet en SMART omschreven waar de zorgvrager in welk leefgebied aan gaat werken. Voorbeelden van de leefgebieden/domeinen zijn: woon en leefsituatie, zelfregie en kiezen, gezondheid, lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, sociale relaties, dagbesteding en meedoen in de samenleving.

De persoonlijk begeleider heeft op vaste momenten contact met de zorgvrager. Vanuit de WMO indicatie zijn vaste uren begeleiding toegekend. De planner maakt een rooster waarbij deze uren per zorgvrager inzichtelijk zijn. Dit overzicht is meteen het weekrooster van de persoonlijk begeleider. Met de zorgvrager wordt besproken op welke dag en tijdstip de persoonlijk begeleider langs kan komen. Tijdens de interviews met de zorgvragers wordt duidelijk dat zorgvragers goed weten wanneer een begeleider bij hun langs komt en hoe lang deze blijft. De zorgvragers kunnen via een app het rooster inzien.

Tijdens de begeleidingsmomenten met de zorgvrager, worden de doelen uit het zorgplan besproken en wordt er toegewerkt deze doelen te behalen. Wanneer tussentijds blijkt dat een doel behaald is of de situatie van de zorgvrager is veranderd, wordt het zorgplan eerder geëvalueerd en aangepast. De persoonlijk begeleider rapporteert zijn/haar contact met de zorgvrager na elk contact in het digitale cliëntensysteem NEDAP. Aan het begin van de dienst, worden de persoonlijk begeleiders geacht NEDAP te lezen zodat zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen.

Aanbeveling:

Bea Zorg heeft ten tijde van het onderzoek 18 zorgvragers. De zorgvragers hebben vooral contact met hun persoonlijk begeleider en diens achterwacht. Echter kennen de zorgvragers alle persoonlijk begeleiders en kunnen deze bij onverwachte situaties de begeleiding van de zorgvragers laagdrempelig overnemen. Tijdens het inspectiebezoek is de wens uitgesproken om Bea Zorg te laten groeien en meer zorgvragers te begeleiden. Wanneer er meer zorgvragers zijn, zullen zij niet meer alle persoonlijk begeleiders kennen en viceversa. Het is hierbij belangrijk aandacht te houden voor de privacy van zorgvragers en scherp te houden welke persoonlijke begeleiders inzage moeten hebben in welke dossiers van zorgvragers.

Gebruikte bronnen:

- Website Bea Zorg
- Interview drie persoonlijk begeleiders
- Interview zorg coördinator/teamleider
- Interview vijf zorgvragers
- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Zorgplannen vijf zorgvragers



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 Bea Zorg wordt gewerkt met drie verschillende fasen. Fase 1 is het wonen met twee andere zorgvragers in een woning waar de keuken en sanitair gedeeld wordt. In fase 2 woont een zorgvrager met een andere zorgvrager en worden gemeenschappelijke ruimtes gedeeld. In fase drie woont een zorgvrager in een zelfstandige woning of studio. De zorgvragers die de toezichthouder heeft gesproken hebben allen door de weeks dagelijks contact met hun persoonlijk begeleider. Dit contact bestaat veelal uit een bezoek van de persoonlijk begeleider bij de zorgvrager thuis.

Het is afhankelijk van de zorgvrager (en de indicatie) hoeveel live gesprekken er wekelijks plaatsvinden. Wanneer zorgvragers behoefte hebben aan meer contact, nemen zij contact op. Uit de gesprekken met de zorgvragers, blijkt dat het contact ontspannen en laagdrempelig is. Zorgvragers geven aan zich vrij te voelen om contact op te nemen met de persoonlijk begeleiders, ook in avonden en weekenden.

Er is een 24/7 bereikbaarheidsdienst. Wanneer zorgvragers overdag contact willen, kunnen zij contact opnemen met hun persoonlijk begeleider. Wanneer er savonds of in het weekend dringende vragen zijn, kunnen zij contact opnemen met de bereikbaarheidsdienst. Deze wordt gedraaid door de zorgcoördinator en de directeur. Zorgvragers geven aan het contact met de bereikbaarheidsdienst laagdrempelig te vinden, zij hebben allen wel een keer de bereikbaarheidsdienst gebeld.

Van de persoonlijk begeleiders wordt verwacht dat zij de zorgvragers goed in beeld hebben. Er wordt bij de start met elke zorgvrager een risicosignaleringsplan gemaakt. Hieruit komt naar voren welke mogelijke risico's in welke situaties bij welke zorgvrager aanwezig zijn. De begeleider houdt hierbij in zijn begeleiding rekening en stuurt hier de begeleiding indien nodig op aan.

Er zijn afspraken ten aanzien van omgangsvormen voor medewerkers opgesteld. Er zijn algemene gedragsregels opgesteld, gedragsregels ten aanzien van zorgvragers en E-gedragscodes. Er wordt gestreefd naar een open aanspreekcultuur met korte en directe communicatielijnen.

Er is een externe vertrouwenspersoon zowel voor zorgvragers als medewerkers. Tijdens de interviews met de medewerkers, blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon.

Bij Bea Zorg vinden soms incidenten plaats. Voorbeelden hiervan zijn: ruzie met medebewoner, schreeuwen tegen burens, geluidsoverlast veroorzaken, etc. Wanneer er incidenten plaatsvinden, neemt de persoonlijk begeleider meteen contact op met de zorgcoördinator. Samen wordt het stappenplan incidenten doorgenomen en besproken welke stappen eventueel nog genomen moeten worden. De persoonlijk begeleider doet een MIC



melding. De zorgcoördinator pakt de MIC melding daarna samen met de persoonlijk begeleider op. Het incident wordt gerapporteerd in NEDAP. Tevens wordt het team medewerkers via een bericht in Teams op de hoogte gebracht dat er een incident heeft plaatsgevonden en worden zij verzocht zich over het incident in NEDAP in te lezen. In elk teamoverleg worden de incidenten besproken en geëvalueerd. Dit is een vast agendapunt.

Er is een overzicht waar de incidenten worden genoteerd en deze wordt elk kwartaal geëvalueerd.

Medewerkers hebben toegang tot het beleid en de diverse protocollen via het systeem Scienta. In Scienta staan diverse voorbeelden met betrekking tot de veiligheid van zorgvragers. Voorbeelden hiervan zijn: Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, omgangsvormen, gedragscode, calamiteiten en het protocol monitoren, meten, analyseren en evalueren. 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 planningsoverzicht waar in omschreven wordt welke trainingen/scholing mogelijk ingepland gaan worden. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: basistraining veiligheid en agressie, medicatiebevoegdheid, kwaliteitszorg en methodisch handelen. De trainingen zijn nog niet ingepland. Er is geen overzicht welke medewerker welke training gaat volgen. Deze gaat op korte termijn gemaakt worden.

VOG

Er zijn ten tijde van het onderzoek 9 medewerkers in dienst (inclusief de directeur). 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. Twee medewerkers hebben bij aanvang van hun dienstverband een VOG ouder als drie maanden.

Aanbeveling

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

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.

Maak een overzicht waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.

Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de vertrouwenspersoon en wanneer zij deze kunnen inschakelen.

Gebruikte bronnen:

- Website Bea Zorg
- Interview drie persoonlijk begeleiders
- Interview zorg coördinator/teamleider
- Interview vijf zorgvragers
- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Procedure studie en scholing
- Overzicht personeel, opleidingen, indiensttreding en VOG
- Overzicht Planning&Control kalender 2024
- Overzicht procedures waarin meldplicht is opgenomen



- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld versie 1.0
- Omgangsvormen voor medewerkers
- Geheimhouding
- B 012 Gedragscode medewerkers 05-08-2021
- Personeelsbeleid



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 zorgvrager wordt indien wenselijk zoveel als mogelijk betrokken bij de begeleiding. De zorgvrager onderhoudt dit contact zoveel als mogelijk zelf. In de praktijk blijkt dat zorgafnemers wisselend contact met hun sociaal netwerk hebben.

De persoonlijk begeleiders coördineren de zorg en de begeleiding en hebben nauw contact met andere zorgaanbieders die betrokken zijn bij de zorgvrager. Zorgvragers hebben vaak te maken met andere vormen van ondersteuning/begeleiding die zij van externe organisaties ontvangen. Bea zorg heeft het document Stakeholdersanalyse Bea Zorg opgesteld. Hieruit komt naar voren met welke ketenpartners samengewerkt wordt. Daarnaast wordt het doel van het contact, de behoeften/verwachtingen, belanghebbende en frequentie concreet omschreven. Voorbeelden van ketenpartners zijn schuldhulpverlening, reclassering, verslavingszorg, werkgevers, gemeenten, GGZ instellingen, wijkagent, enzovoort.

Als een zorgvrager medicatie gebruikt, is dit altijd onder de verantwoordelijkheid van de behandelend arts. Deze is regievoerder over de medicatie. In de overige gevallen is Bea Zorg de regievoerder en zorgt voor verbinding met de juiste ketenpartner.

De zorgvrager tekent bij de start het toestemmingsformulier Privacyverklaring. Hierin geeft de zorgvrager toestemming voor het delen van persoonlijke informatie en informatie op te vragen bij betrokken instanties. Alle zorgvragers hebben deze verklaring ondertekent. Wanneer een zorgvrager geen toestemming geeft om informatie met ketenpartners te delen wordt voorafgaand aan elk contact met de zorgvrager besproken welk contact om welke reden kan plaatsvinden en welke informatie uitwisseling hiervoor nodig is.

Zorgvragers 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 persoonlijk begeleider ziek is, wordt de zorgvrager ingelicht en door een andere persoonlijk begeleider begeleid. De zieke begeleider meldt zich ziek bij de planner/zorg coördinator. Binnen Bea Zorg hebben zorgvragers veelal contact met een vaste persoonlijk begeleider en diens achterwacht. Aangezien het een klein team is, kennen de meeste zorgvragers de overige persoonlijk begeleiders ook. Op het moment dat een persoonlijk begeleider ziek is, neemt de collega-medewerker (die ook contact met de zorgvrager heeft) de begeleiding over. Op deze manier blijft de zorgvrager een bekend gezicht zien.

Gebruikte bronnen:

- Website Bea Zorg
- Interview drie persoonlijk begeleiders
- Interview zorg coördinator/teamleider
- Interview vijf zorgvragers



- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Toestemmingsverklaring Privacyreglement
- Zorgplannen cliënten
- Overzicht Planning&Control kalender 2024
- Personeelsbeleid
- Stakeholdersanalyse Bea Zorg, versie 15-02-2023



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 9 medewerkers (inclusief de directeur, zorgcoördinator en planner). Er is geen stagiaire en er wordt niet met vrijwilligers gewerkt. Het ondersteunende personeel bestaat uit de planner. Zij wordt ook ingezet als persoonlijk begeleider. H&R is uitbesteed aan een externe organisatie. Er is een externe gedragswetenschapper die bij vragen betreffende de zorg aan zorgvragers ingezet kan worden. De gedragswetenschapper begeleidt tevens de maandelijkse intervisie met de persoonlijk begeleiders. De directeur is eindverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de zorgverlening.

De taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en (opleidings)eisen zijn vastgelegd in een functieomschrijving.

Tijdens het onderzoek zijn de kwalificaties van de zorgcoördinator en de persoonlijk begeleiders getoetst. Vier medewerkers beschikken over een opleiding op HBO niveau met betrekking tot zorg en hulpverlening. Een medewerker heeft een opleiding op MBO-4 niveau. Een medewerker heeft een Bachelor diploma Social Work. Een medewerker heeft een HAVO diploma en is in het derde en laatste jaar van een MBO zorgopleiding. Een medewerker heeft geen zorg gerelateerde opleiding. Hij heeft een MBO 3 opleiding. In de functieomschrijving van persoonlijk begeleiders is omschreven dat persoonlijk begeleiders minimaal diploma SPW niveau 4 of hogere opleiding moeten hebben. Dit komt niet overeen met de praktijk. Alle persoonlijk begeleiders (ongeacht



hun diploma) hebben een aantal vaste zorgvragers die zij begeleiden. Zij hebben individueel contact met de zorgvragers.

Persoonlijk begeleiders krijgen hun rooster (met bezoeken aan de zorgvragers) via de medewerker planning. Dit is in overeenkomst met de indicatie, de behoefte van een zorgvrager en diens beschikbaarheid. In het cliëntensysteem wordt bijgehouden welke persoonlijk begeleider op welke dag bij welke zorgvrager is geweest en hoe lang.

Er is een protocol ten aanzien van personeelsbeleid. Hierin wordt onder andere omschreven op welke wijze personeel wordt geworven en wordt geselecteerd, welke bekwaamheid medewerkers moeten bezitten, op welke wijze nieuwe medewerkers worden ingewerkt en de afspraken ten aanzien van ontwikkelgesprekken. Medewerkers kunnen alle protocollen lezen in het digitale systeem Scienta. Er worden ten tijde van het onderzoek ontwikkelgesprekken gehouden. Deze gesprekken vinden elk half jaar plaats tussen de persoonlijk begeleider en de zorgcoördinator. Tijdens deze gesprekken wordt besproken hoe het werk inhoudelijk gaat (bijvoorbeeld status zorgplannen, contact zorgvrager, contact ketenpartners, etc) en wordt de persoonlijke ontwikkeling van de begeleider besproken (bijvoorbeeld wat gaat er goed, wat zijn verbeterpunten, opleidingswensen, etc).

Er is een inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Tevens is er een werkinstructie stagebegeleiding. Er worden ten tijde van het onderzoek geen stagiaires ingezet. Er wordt niet met vrijwilligers gewerkt.

Er is een protocol 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' vastgesteld voor de ondersteuning van de medewerkers bij het signaleren en de te nemen stappen als er sprake is van huiselijk geweld. Tijdens de interviews met persoonlijk begeleiders geven zij aan dat zij allen de app 'Meldcode Kindermishandeling' op hun telefoon hebben. Zij nemen bij vragen direct contact op met de zorgcoördinator en bespreken dan samen welke stappen genomen moeten worden.

Nieuwe medewerkers worden volgens een vaste checklist ingewerkt. Op die manier wordt verzekerd dat zij alle belangrijke informatie ontvangen hebben. Nieuwe medewerkers krijgen bij de start diverse documenten en protocollen die zij eigen moeten maken. Zij worden bij de start van hun dienstverband op de hoogte gebracht van hoe om te gaan met gevoelige persoonsgegevens. Er wordt mondeling uitleg gegeven over de gedragscode en de omgangsvormen die gehanteerd worden. Deze zijn tevens terug te vinden in de betreffende protocollen. Medewerkers krijgen een mobiel en laptop van Bea Zorg. Zij krijgen uitleg over het cliëntensysteem NEDAP en hoe hierin te werken. Tevens krijgen zij uitleg over het systeem Scienta. Medewerkers kunnen 24/7 in beide systemen inloggen.

Het klachtenreglement is vastgelegd en hierin is opgenomen wat de procedure is bij het in behandeling nemen van klachten. Zowel de interne als externe procedure is beschreven. De klachtenregeling is laagdrempelig te vinden op de website. Uit de interviews met zowel persoonlijk begeleiders als zorgvragers blijkt dat klachten van zorgvragers veelal direct met de begeleiders worden besproken en zoveel als mogelijk worden opgelost.

Er is een cliëntenraad met drie leden aanwezig. Bea Zorg heeft in het document 'instellingsbesluit cliëntenraad' de taken, werkzaamheden en voorwaarden met betrekking tot de cliëntenraad vastgelegd. De cliëntenraad overlegt formeel tweemaal per jaar samen met het bestuur. Van deze bijeenkomsten worden notulen gemaakt.

Aanbevelingen:

Draag er zorg voor dat persoonlijk begeleiders medewerkers beschikken over een diploma zoals omschreven in de functieomschrijving vastgesteld door Bea Zorg. Daarbij kan overwogen worden om medewerkers die nog niet voldoen aan de gestelde voorwaarden, onder begeleiding van een collega de begeleiding van zorgvragers reeds op te starten. Draag er zorg voor dat het vastgestelde beleid met betrekking tot opleidingseisen overeenkomt met de praktijk.



Gebruikte bronnen:

- Website Bea Zorg
- Interview drie persoonlijk begeleiders
- Interview zorg coördinator/teamleider
- Interview vijf zorgvragers
- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Zorgplannen vijf zorgvragers
- Overzicht Planning&Control kalender 2024
- Personeelsbeleid
- Stakeholdersanalyse Bea Zorg, versie 15-02-2023
- Overzicht personeel, opleidingen, indiensttreding en VOG
- Overzicht procedures waarin meldplicht is opgenomen
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld versie 1.0
- Omgangsvormen voor medewerkers
- Geheimhouding
- B 012 Gedragscode medewerkers 05-08-2021
- Werving en selectie
- Checklist bij indiensttreding
- Introductieprogramma nieuwe medewerkers
- Gesprekscyclus en evaluatie functioneren.
- Notulen cliëntenraad 07-04-2023 en 11-10-2023
- Instellingsbesluit cliëntenraad, versie april 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 protocol gedragscode en een protocol gedragsvormen vastgesteld waarin beschreven wordt hoe de medewerkers zorgvragers moeten bejegenen. Tijdens de interviews met zorgvragers wordt duidelijk dat de zorgvragers het contact met de persoonlijk begeleiders als positief en ontspannen ervaren. Er lijkt sprake te zijn van wederzijds respect.

De procedure die gevolgd wordt voor de afhandeling van klachten is vastgelegd. De klachtenregeling is laagdrempelig te vinden op de website. In de klachtenregeling staat beschreven hoe een zorgvrager een klacht in kan dienen. Er is op de website een link naar een onafhankelijke geschillencommissie waar een zorgvrager zich tot kan wenden. Nieuwe zorgvragers worden bij aanvang van de ondersteuning geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Tijdens de interviews met medewerkers komt naar voren dat niet duidelijk is wat zij kunnen doen als zij een klacht over de directeur hebben.

Er wordt gewerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Vanuit de AVG mogen alleen persoonsgegevens verwerkt worden als er een wettelijk geldige reden voor is en een duidelijk omschreven doel. Deze gegevens mogen ook alleen voor dat doel gebruikt worden. Het privacybeleid is inzichtelijk op de website van Bea Zorg. Het beleid wordt bij de start van plaatsing aan de zorgvragers gegeven. Zorgvragers zijn op de hoogte van het privacyreglement.

Aanbeveling

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

Gebruikte bronnen:

- Website Bea Zorg
- Interview drie persoonlijk begeleiders
- Interview zorg coördinator/teamleider
- Interview vijf zorgvragers
- Protocol Primaire proces Bea Zorg
- Toestemmingsverklaring Privacyreglement



- Zorgplannen cliënten
- Personeelsbeleid
- Omgangsvormen voor medewerkers
- Geheimhouding
- B 012 Gedragscode medewerkers 05-08-2021



Gegevens voorziening**Gegevens aanbieder**

Naam locatie : Bea Zorg
Adres : Amstelveenseweg 627
Postcode en plaats : 1081 JD Amsterdam
Telefoonnummer : 085-8768840
Contactpersoon : Dhr. T. Sarihan
Kwaliteitssysteem : ja
E-mail/website : www.beazorg.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

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

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum onderzoek : 29-01-2024
Opstellen concept rapport : 08-04-2024
Vaststelling rapport : 22-04-2024
Verzenden rapport naar aanbieder : 22-04-2024
Verzenden rapport naar gemeente : 22-04-2024



Bijlage: zienswijze

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

Langs deze weg dien ik een zienswijze in met betrekking tot het GGD-rapport - in het bijzonder daar waar het gaat om het aanleveren van de VOG's van twee werknemers. De aanlevering van VOG's door werknemers verloopt onzes inziens op een correcte manier bij Bea Zorg. Echter zijn er helaas bij het aanleveren van de werknemersgegevens - in het kader van GGD-onderzoek Kennemerland - een aantal foutjes ingeslopen daar waar het gaat om de juiste vermeldingen van startdatums van enkele werknemers.

Correcties

In de werknemerslijst is opgenomen dat de eerste werknemer op 11-07-2022 in loondienst is getreden bij Bea Zorg. De correcte startdatum is: 06-05-2019. Werknemer heeft in juni 2019 haar VOG aangeleverd. Wat betreft werknemer twee. Deze is op 05-09-2022 begonnen als stagiaire. Werknemer twee heeft voor de startdatum van haar stageperiode haar VOG aangeleverd. Werknemer twee is vervolgens op 1 februari 2023 in loondienst getreden bij Bea Zorg. Helaas is laatstgenoemde startdatum opgenomen in de werknemerslijst met betrekking tot het GGD-onderzoek

Door de aangeleverde startdatums voor het GGD-onderzoek - 11-07-2022 en 01-02-2023 - komt het over dat medewerkers een verouderd VOG hebben aangeleverd, en dat Bea Zorg dit heeft toegelaten. Door een zienswijze in te leveren, hoop ik dit beeld gecorrigeerd te hebben - in de zin dat het aanleveren van VOG door werknemers bij Bea Zorg goed verloopt.

