



Prodeba
Delftse Jaagpad 1c
2324 AA Leiden

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum start onderzoek	: 16 juni 2026
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 22 juli 2026

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Het onderzoek.....	5
Observaties en bevindingen	7
Gegevens voorziening.....	21
Bijlage: zienswijze	29



Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen. Dat staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Dit betekent dat de gemeente ook verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de continuïteit van voorzieningen voor personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en het toezicht op de voorzieningen. Elke gemeente moet daarvoor een toezichthouder aanstellen. De toezichthouder heeft de bevoegdheden zoals bepaald in de Algemene Wet Bestuursrecht.

Rol toezichthouder en toetsingskader

De toezichthouders toetsen of voorzieningen voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Om transparant te zijn over wat de toezichthouder toetst, hanteert het Wmo-toezicht een toetsingskader. Dit is het uitgangspunt voor het toetsen van aanbieders die maatschappelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Het toetsingskader is gebaseerd op de wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld, en op de richtlijnen van professionals voor verantwoorde ondersteuning.

Leeswijzer toetsingskader

Het toetsingskader bestaat uit drie thema's:

- de cliënt;
- veiligheid; en
- professionaliteit.

Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Bij elke norm staat waar de toezichthouder onder andere naar kijkt om te toetsen of aan deze norm wordt voldaan. Daarbij staat ook een verwijzing naar de wettekst en een korte toelichtende tekst. Om aan een norm te voldoen, moet dit door een aanbieder aangetoond worden. Voor de leesbaarheid wordt niet bij elke norm apart opgenomen dat dit aantoonbaar moet zijn.

Het toetsingskader is algemeen geformuleerd. Afhankelijk van het type onderzoek, het soort voorziening en de doelgroep leggen toezichthouders accenten. De toezichthouder kan aanvullende gemeentelijke eisen toetsen en beschrijven.

Onderzoeksmethoden

De toezichthouders hanteren verschillende onderzoeksmethoden om informatie te verzamelen. Onderzoeksmethoden zijn bijvoorbeeld documentenonderzoek, observaties, interviews met cliënten en medewerkers, en inzage in personeels- en cliëntdossiers. De toezichthouders vormen op basis van de verzamelde informatie een oordeel. Zij leggen de beoordeling vast in een rapportage. Zo nodig wordt



samengewerkt met de toezichthouder rechtmatigheid, toezichthouders van andere regio's en/of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd (IGJ).

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 Haarlemmermeer op 16 juni 2026 gestart met een proactief onderzoek, uitgevoerd bij Prodeba en gericht op het onderdeel ambulante begeleiding. De gesprekken hebben plaatsgevonden op het kantoor in Hoofddorp.

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.

De toezichthouder heeft een documenten onderzoek uitgevoerd en er zijn begeleidingsplannen getoetst.

De gesprekken die hebben plaatsgevonden zijn gevoerd met de kwaliteitsfunctionaris, de teamleider, HR medewerker en HR adviseur en meerdere ambulante begeleiders en een gespecialiseerd begeleider. Tevens is er een cliënt en lid van de cliëntenraad gesproken.

Beschouwing

Prodeba biedt gespecialiseerde zorg aan kinderen en jong volwassenen (0-35 jaar) met een ontwikkelingsstoornis, psychiatrie en bijkomende problematiek. De gespecialiseerde zorg bestaat uit begeleiding, onderwijs-zorg combinaties, diagnostiek en behandeling vanuit de specialistische GGZ, beschermd- en beschut wonen (bron: website Prodeba).

Dit onderzoek richt zich op de ambulante begeleiding. Ambulante begeleiding is professionele ondersteuning waar en wanneer die nodig is. Het doel is afhankelijk van de zorgvraag. Het kan bijvoorbeeld gaan om begeleiding thuis bij de ochtend of avond routine, zelfstandig leren reizen met het openbaar vervoer of sociale vaardigheden aanleren in de klas.

De begeleiding is veelal gericht op persoonlijke ontwikkeling. Het doel is afhankelijk van de specifieke zorgvraag en kan naast persoonlijke ontwikkeling ook betrekking hebben op het stabiliseren van de situatie of voorkomen van escalaties. Centraal staat het aanleren en oefenen van vaardigheden in situaties waar de problemen zich voordoen. Van samen leren spelen voor jonge kinderen tot zelfstandig wonen, een studie afronden of deel uitmaken van de arbeidsmarkt voor (jong)volwassenen.

Prodeba werkt met de methodiek competentiegericht werken. Competentiegericht werken is gericht op het verminderen van probleemgedrag en het vergroten van vaardigheden. Naast het competentiegericht werken is het systemisch werken een belangrijk uitgangspunt voor de



ambulante begeleiding. Prodeba ziet dat een cliënt niet op zichzelf staat, waardoor de ouders/het gezin indien wenselijk betrokken worden bij de begeleiding.

Prodeba biedt de zorg en begeleiding in een groot aantal gemeenten in Noord- en Zuid Holland. Er is specifiek gekeken naar de aansluiting van begeleiding tussen het jeugdteam en het jong volwassenteam. Indien een cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt wordt de begeleiding overgedragen aan het jong volwassenteam, dit is een warme overdracht en de cliënt stemt hier ook mee in.

Conclusie

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

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

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



Bevindingen

1. Cliënt

Kwaliteitseisen voorzieningen

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht. (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo2015)
- De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp. (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo2015)
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt. (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo2015);
- Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo2015);

Toelichting:

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

1.1 Doelen en dossier

Norm		
Dossier		
1.1.1	De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	• Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk. • De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.
1.1.2	Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijk vast.	• De beroepskracht evalueert periodiek, samen met de cliënt, de doelen van de verleende ondersteuning en de ontwikkeling van de cliënt. • De beroepskracht stelt, waar nodig, het plan bij, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, in afstemming met het (in)formele netwerk.



Bevindingen:

1.1.1

- Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk.
De aanmeldcoördinatie ontvangt aanmeldingen van nieuwe cliënten telefonisch of per e-mail. Zij doen de eerste uitvraag, beoordelen of de aanvraag past bij de diensten van Prodeba en verzamelen alle benodigde informatie van de cliënt. Wanneer de aanmelding passend is wordt deze doorgezet naar het juiste team. Het team bespreekt vervolgens welke begeleider deze nieuwe aanmelding gaat oppakken en plant een intakegesprek. Voor de start op de begeleiding vindt er een intakegesprek plaats met de cliënt en eventueel een mantelzorger/familielid. Het intakegesprek vindt in principe plaats bij de cliënt thuis.
Samen met de cliënt worden de doelen en afspraken vastgesteld en deze worden vastgelegd in de “zorgovereenkomst Prodeba”. De zorginhoudelijke afspraken worden vastgelegd in het zorgplan.
- Het begeleidingsplan/zorgplan bevat in ieder geval:
- Omschrijving van de problematiek
 - De begeleidingsvraag/hulpvraag
 - Doelstellingen en doelen
 - Betrokken medewerker(s) tevens contactpersoon
- De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.
Nadat de afspraken en doelen zijn vastgelegd stemt de cliënt hiermee in. Alle verdere evaluaties en aanpassingen worden alleen gedaan met toestemming en instemming van de cliënt.
Wanneer het zorgplan gereed is wordt deze digitaal gedeeld met de cliënt voor ondertekening. Wanneer het zorgplan ondertekend is kan de begeleiding van start gaan.

1.1.2

- De beroepskracht evalueert periodiek, samen met de cliënt, de doelen van de verleende ondersteuning en de ontwikkeling van de cliënt.
Na 3 maanden vindt er een evaluatie plaats en wordt er een tussentijdse rapportage opgesteld. Dit evaluatiemoment wordt iedere 3-6 maanden herhaald. Tijdens de evaluatiemomenten worden de huidige ontwikkelingen besproken, de voortgang van de begeleiding doorgenomen en worden de doelen zonodig bijgesteld. Als tijdens de evaluatie blijkt dat de begeleiding niet effectief (genoeg) is kan er bijvoorbeeld gekozen worden voor andere technieken, op te schalen naar een gespecialiseerd begeleider, meer uren of een team van begeleiders in te zetten.
- De beroepskracht stelt, waar nodig, het plan bij, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, in afstemming met het (in)formele netwerk.
Dit gebeurt tijdens de evaluaties en indien nodig vaker. Er is vaak contact met het



(in)formele netwerk wordt aangegeven. Voor het behalen van doelen worden afspraken gemaakt met alle betrokken hulpverleners. Prodeba benadert andere betrokken instanties voor informatie en afstemming van de dienstverlening, indien de cliënt hier toestemming voor geeft.

1.2 Rechten cliënt

Norm		
Rechten		
1.2.1	De beroepskracht bejegt de cliënt op professionele wijze.	- De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct. - De beroepskrachten gedragen zich volgens de interne afspraken over bejegening richting cliënten.
1.2.2	De cliënt heeft medezeggenschap.	- De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd. - De aanbieder brengt cliënten en beroepskrachten aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap. - De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken. - De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.
1.2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenregeling.	- De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke behandeling van klachten garandeert. - De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling. - De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt. - De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan naar aanleiding van de ingediende klachten.



1.2.4	De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	• De aanbieder beschikt over een privacy beleid conform wet- en regelgeving en past dit toe. • De aanbieder en de beroepskrachten delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.
--------------	--	--

Bevindingen:
1.2.1

- De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct.
- De beroepskrachten gedragen zich volgens de interne afspraken over bejegening richting cliënten.

Er zijn afspraken en protocollen opgesteld inzake de bejegening van de cliënt. In de gedragscode van Prodeba staat dat de normen, waarden en regels aansluiten op de missie en kernwaarden van de organisatie. Er zijn gemeenschappelijke afspraken gemaakt over hoe er met cliënten en hoe er onderling met elkaar wordt omgegaan. Er zijn concrete gedragsregels opgesteld. Integriteit speelt een cruciale rol in de gedragscode.

De gedragscode is opgesteld op basis van:

- Bejegen anderen met respect
- Informatie en geheimhouding
- Persoonlijke (privé)relaties
- Pesten, agressie, intimidatie, discriminatie en integriteitsmeldingen
- Boekhouding
- Kledingvoorschriften
- Gebruik van e-mail en internet
- Sancties en maatregelen
- Toezicht op naleving en contact
- Melden bij een vertrouwenspersoon

1.2.2

- De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd.
- De aanbieder brengt cliënten en beroepskrachten aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap.
- De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken.
- De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.

Er is een cliëntenraad aanwezig deze bestaat uit minimaal zeven leden. De cliëntenraad overlegt minimaal vier maal per jaar met de directie over het algemene beleid van Prodeba.



In de informatie die cliënten ontvangen bij de intake staat o.a. de informatie opgenomen over de cliëntenraad. Op de website worden de leden van de cliëntenraad voorgesteld middels foto's. Ook staat daar de eerstvolgende vergaderdatum aangegeven en de mogelijkheid contact op te nemen met de cliëntenraad.

De cliënttevredenheid wordt doorlopend gemonitord.

1.2.3

- De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke behandeling van klachten garandeert.
- De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling.
- De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt.
- De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan naar aanleiding van de ingediende klachten.

Er is een klachtenregeling voor Prodeba opgesteld. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via het mailadres van de klachtencommissie welke ook op de website staat. Er is een interne klachtencommissie, na indiening van de klacht komt Prodeba binnen vier weken met een reactie en indien mogelijk een oplossing. Tevens is er een externe klachtencommissie bij Klachtcommissie GGZ Zuid-Holland-Noord. Na beoordeling hoort de indiener of de klacht in behandeling wordt genomen en de klachtencommissie plant een hoorzitting of bemiddelingsgesprek in. Na bemiddeling is de uitspraak na vier weken en na een hoorzitting is er een uitspraak na zes weken.

1.2.4

- De aanbieder beschikt over een privacy beleid conform wet- en regelgeving en past dit toe.
- De aanbieder en de beroepskrachten delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.

Op de website van Prodeba staat het privacy beleid omschreven, welke persoonsgegevens worden bewaard, voor welke termijn, welke rechten heeft de cliënt hierin, wat te doen als een cliënt het hier niet mee eens is etc. Prodeba geeft aan dat zij zich houden aan de rechten volgens de AVG.

1.3 Ondersteuning in de praktijk



Norm		
Ondersteuning		
1.3.1	De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	- De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften. - De beroepskracht heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. - De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt.
1.3.2	Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	- De cliënt weet wie zijn ondersteuning coördineert en welke beroepskracht verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de ondersteuning. - De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste beroepskracht(en). - De cliënt weet hoe en wanneer hij de beroepskracht kan bereiken. - De cliënt ontvangt passende vervanging bij afwezigheid van de beroepskracht.
1.3.3	De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.	- De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënt. - De cliënt ervaart en behoudt zo veel mogelijk eigen regie over zijn leven en de ondersteuning. - De aanbieder en beroepskrachten stimuleren de cliënt om zijn zelfredzaamheid te behouden en te vergroten.

Bevindingen:
1.3.1

- De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften.
- De beroepskracht heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief.
- De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt.

De beroepskracht bouwt een band op met de cliënt, de begeleiding vindt in principe plaats in de thuissituatie van de cliënt. Maar er kan ook worden afgesproken om tijdens een wandeling buiten een begeleidingsgesprek te voeren.



Of op neutraal terrein of op de school van de cliënt, als bijvoorbeeld de thuissituatie niet toereikend genoeg is.

Er wordt met de cliënt afgesproken wanneer de begeleiding plaatsvindt, gemiddeld is dit eenmaal per week 2-4 uur. Er wordt een vaste afspraak gemaakt tussen de cliënt en de begeleider. Alles wordt gedocumenteerd in het cliëntendossier.

De aanbieder biedt begeleiding aan voor jeugd en jong volwassenen. Indien een cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt wordt hij/zij overgedragen aan het jong volwassenen team, dit is een warme overdracht en gebeurt zorgvuldig.

1.3.2

- De cliënt weet wie zijn ondersteuning coördineert en welke beroepskracht verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de ondersteuning.
- De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste beroepskracht(en).
- De cliënt weet hoe en wanneer hij de beroepskracht kan bereiken.
- De cliënt ontvangt passende vervanging bij afwezigheid van de beroepskracht.

De cliënt weet wie zijn/haar vaste begeleider is, er zijn korte lijnen tussen de cliënt en de begeleider. Ook maakt de begeleider zelf afspraken over het begeleidingsmoment en de frequentie van begeleiding. Indien noodzakelijk kan de cliënt ook het kantoor van Prodeba bereiken op werkdagen tijdens kantooruren.

1.3.3

- De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van de cliënt.
- De cliënt ervaart en behoudt zo veel mogelijk eigen regie over zijn leven en de ondersteuning.
- De aanbieder en beroepskrachten stimuleren de cliënt om zijn zelfredzaamheid te behouden en te vergroten.

De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en behoeften van de cliënt. Ook behoudt de cliënt zoveel als mogelijk eigen regie en wordt de zelfredzaamheid gestimuleerd. De begeleiders geven in de interviews aan dat zij niets voor de cliënt overnemen maar handvatten geven zodat de cliënt het zelf kan gaan doen.



1.4 Afstemming met (in)formele netwerk

Norm		
Afstemming		
1.4.1	Interne afstemming De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	• Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning. • Alle betrokken beroepskrachten informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt. • Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken.
1.4.2	Externe afstemming met formele netwerk: De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op andere vormen van geboden hulp of zorg.	• De beroepskracht kent het formele netwerk van de cliënt en stemt met externe professionals af. Afspraken zijn vastgelegd. • De beroepskracht maakt afspraken met de cliënt over de afstemming met andere professionals. Hij heeft de afspraken met de cliënt hierover vastgelegd. • De beroepskracht heeft -indien nodig- afspraken met andere professionals gemaakt over 'regievoering'. Hij heeft de afspraken over de invulling vastgelegd.
1.4.3	Afstemming met het informele netwerk: Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	• De beroepskracht en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk. Zij houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden van dit netwerk. • Afspraken zijn vastgelegd.

Bevindingen:

1.4.1

- Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënt en de te leveren ondersteuning.



- Alle betrokken beroepskrachten informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt.
- Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken.

De teamleider geeft de begeleiders begeleiding, er wordt periodiek overlegd en de teamleider kan ondersteuning bieden indien dat noodzakelijk is.

1.4.2

- De beroepskracht kent het formele netwerk van de cliënt en stemt met externe professionals af. Afspraken zijn vastgelegd.
- De beroepskracht maakt afspraken met de cliënt over de afstemming met andere professionals. Hij heeft de afspraken met de cliënt hierover vastgelegd.
- De beroepskracht heeft -indien nodig- afspraken met andere professionals gemaakt over regievoering'. Hij heeft de afspraken over de invulling vastgelegd.

De beroepskracht heeft, indien noodzakelijk, contact met het netwerk van de cliënt.

Afspraken hieromtrent zijn vastgelegd in het digitale dossier van de cliënt.

Afspraken met andere professionals zijn niet veel voortkomend, de cliënt wordt ondersteund maar houdt zelf de regie en de contact en afspraken met andere professionals.

1.4.3

- De beroepskracht en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk. Zij houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de (on)mogelijkheden van dit netwerk.
- Afspraken zijn vastgelegd.

Afspraken met het informele netwerk zijn vastgelegd in het digitale dossier.



Gebruikte bronnen:

- Interviews met:
 - Teamleider
 - Kwaliteitsfunctionaris
 - Ambulant begeleiders
 - Gespecialiseerd begeleider
 - Cliënt/cliëntenvertegenwoordiging
- Documenten:
 - Website: www.prodeba.nl
 - 2. Draaiboek ambulante begeleiding jongvolwassenen 18+ (versie juni 2025)
 - 13. Privacybeleid-Prodeba.docx
 - 14. Klachtenreglement-Prodeba-visueel
 - 15. Huishoudelijk reglement cliëntenraad Prodeba
 - 11. Gedragscode Prodeba



2. Veiligheid

Veiligheid algemeen

- De voorziening is veilig. (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo2015)

- lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
- lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
- Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015: Na inwerkingtreding van de wet berust het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op artikel 3.3, derde lid van de wet.

Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten (artikel 3.4 Wmo2015)

- Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- Lid 2: De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Toelichting:

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.

De begrippen "calamiteit" en "geweld bij de verstrekking van een voorziening" zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015.



2.1 Omgaan met risico's cliënt

Norm		
Risico's cliënt		
2.1.1	De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van cliënt.	• De beroepskracht brengt samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze vast. • De beroepskracht neemt samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast. • De beroepskracht treedt bij acute onveiligheid op.

Bevindingen:	
2.1.1	• De beroepskracht brengt samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor cliënt in kaart en legt deze vast. • De beroepskracht neemt samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast. • De beroepskracht treedt bij acute onveiligheid op. Bij de intake wordt gekeken naar de persoonlijke situatie van de cliënt. Dan worden ook de veiligheidsrisico's in kaart gebracht en een risico inventarisatie afgenomen. Indien er veiligheidsrisico's voor de cliënt en/of begeleider aanwezig zijn worden er maatregelen genomen. Zo kunnen de begeleidingsgesprekken bijvoorbeeld op het kantoor plaatsvinden in plaats van de thuissituatie. Bij acute onveiligheid worden de juiste instanties ingeschakeld (politie, Veilig Thuis etc).



2.2 Veiligheidsbeleid

Norm		
Veiligheidsbeleid		
2.2.1	De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	- De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid. - De aanbieder beschikt over protocollen en richtlijnen met betrekking tot de veiligheid van cliënten en beroepskrachten. - De protocollen en richtlijnen zijn passend bij de doelgroep van de aanbieder. - De beroepskrachten kennen deze protocollen en handelen er naar.
2.2.2	De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	- De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde Meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. - De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode - De beroepskrachten zijn op de hoogte van de Meldcode en passen deze toe.
2.2.3	De aanbieder leert van incidenten.	- De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten. - De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie. - De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten. - De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten tijdig bij de toezichthouder.

Bevindingen:

2.2.1

- De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid.
- De aanbieder beschikt over protocollen en richtlijnen met betrekking tot de veiligheid van cliënten en beroepskrachten.
- De protocollen en richtlijnen zijn passend bij de doelgroep van de aanbieder.
- De beroepskrachten kennen deze protocollen en handelen er naar.



Er zijn protocollen aanwezig die betrekking hebben op de veiligheid van de cliënten en medewerkers.

2.2.2

- De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde Meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode
- De beroepskrachten zijn op de hoogte van de Meldcode en passen deze toe.

Er is een protocol Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, welke voldoet aan de voorwaarden. De meldcode bestaat uit 5 stappen:

- Signaleren
- Overleggen met leidinggevende en/of aandachtsfunctionaris
- Gesprekken met betrokkenen
- Afwegen signalen
- Melden

De aandachtsfunctionaris maakt de afweging om te melden bij Veilig Thuis

2.2.3

- De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten.
- De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie.
- De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten.
- De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten tijdig bij de toezichthouder.

Er is een protocol opgesteld "Instructie incidenten melden". Hierin staat een passende werkwijze beschreven voor het melden en leren van incidenten.

De definitie van een incident staat omschreven. Incidenten worden altijd gemeld bij de direct leidinggevende, het incident wordt vastgelegd en er wordt een incidentmelding gedaan. Na elk incident wordt een risico inventarisatie uitgevoerd

Daarnaast is er een "Calamiteitenprotocol". Hierin staat opgenomen wat de definitie van een calamiteit is. Een calamiteit is een zeer ernstig incident en een suïcide van een cliënt betreft altijd een calamiteit.

Incidenten en calamiteiten worden gemeld aan de verantwoordelijke toezichthouder. Deze melding valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur en wordt ook door de bestuurder of één van de directieleden gedaan.

De toezichthouder heeft inzage gekregen in het overzicht van de meldingen tijdens het onderzoek op het kantoor.



2.3 Veilige omgeving

Norm	
Veilige omgeving	
2.3.1	De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving. Dit betekent in ieder geval dat: • De (woon)voorziening is voorzien van brand(preventie)middelen. • Bedrijfshulpverlening/ EHBO in de voorziening is geborgd. • Alle ruimtes die in gebruik zijn schoon zijn. • Er huisregels zijn opgesteld en gecommuniceerd met cliënten en beroepskrachten. • De ruimte is ingericht op de ondersteuning die wordt geboden aan de cliënt. • De aanbieder zorgt voor een veilige omgeving indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen.

Bevindingen:

Niet van toepassing, de begeleiding vindt plaats thuis bij de cliënt.

Gebruikte bronnen:

- Interviews met:
 - Teamleider
 - Kwaliteitsfunctionaris
 - Ambulant begeleiders
 - Gespecialiseerd begeleider
- Documenten:
 - Website: www.prodeba.nl
 - 2. Draaiboek ambulante begeleiding jongvolwassenen 18+ (versie juni 2025)
 - 6. Instructie incidenten melden Prodeba 2026
 - 7. Veiligheidsprotocol_ hoofdstuk 6 Incident en_of calamiteit melden
 - 8. Calamiteitenprotocol (versie september 2025)
 - 10. Protocol Meldcode Prodeba (versie september 2025)



3. Professionaliteit

Wmo 2015:

- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard. (art. 3.1, tweede lid sub c)

Toelichting:

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

3.1 Personeel¹

Norm		
Personeel		
3.1.1	De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	- De beroepskracht is passend opgeleid, middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken. - De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. - De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige beroepskrachten zijn, afgestemd op de cliënt en de ondersteuningsbehoefte.
3.1.2	De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	- De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden. - Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om periodiek te reflecteren op hun werkzaamheden.

¹ Wanneer de aanbieder met onderaannemers of ZZP'ers werkt, gelden de eisen ook voor de onderaannemers en ZZP'ers.



3.1.3	Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	- De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten, en andere personen die beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten. - De VOG is niet ouder dan 3 maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken.
3.1.4	De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie.	- Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet-gekwaliceerd medewerkers. - Inzet van niet-gekwaliceerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwaliceerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. - Vrijwilligers en overig niet-gekwaliceerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.

Bevindingen:
3.1.1

- De beroepskracht is passend opgeleid, middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken.
- De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
- De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige beroepskrachten zijn, afgestemd op de cliënt en de ondersteuningsbehoefte.

Bij indiensttreding wordt gekeken of de beroepskracht passend opgeleid is. De ambulante begeleiding wordt gegeven door een ambulant begeleider of door een gespecialiseerd begeleider. De ambulant begeleider beschikt over minimaal een gerichte opleiding op MBO-4 niveau en de gespecialiseerd begeleider beschikt over een gerichte opleiding op HBO niveau. Er zijn geen beroepskrachten in opleiding werkzaam binnen de ambulante begeleiding. Tijdens de inspectie heeft de toezichthouder van alle werkzame begeleiders in de gemeente Haarlemmermeer het diploma ingezien. Van elke begeleider was een passend diploma aanwezig.



De begeleider heeft een passend takenpakket. En de gespecialiseerde begeleider voert de begeleiding met de complexere zorgvraag uit. De ambulante begeleider voert de reguliere begeleiding uit.
3.1.2 • De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden. • Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om periodiek te reflecteren op hun werkzaamheden. Er is een scholingsbeleid opgesteld. Bij de start van de werkzaamheden bij Prodeba volgen de nieuwe medewerkers een onboardingsprogramma. Deze kan worden uitgebreid met aanvullende cursussen voor bepaalde functies, zoals bijvoorbeeld een agressie-training. Bij Prodeba is de Prodeba Academy opgezet en hierin is een divers aanbod van deskundigheidsbevordering opgenomen. Medewerkers hebben een opleidingsbudget tot hun beschikking.
3.1.3 • De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten, en andere personen die beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten. • De VOG is niet ouder dan 3 maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken. Elke medewerker overlegt een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Deze VOG wordt voor indiensttreding overlegd. Elke 3 jaar vragen de medewerkers een nieuwe VOG aan. Tijdens de inspectie heeft de toezichthouder alle VOG's gecheckt van de begeleiders die werkzaam zijn in de Haarlemmermeer. Van elke begeleider was een geldige VOG aanwezig.
3.1.4 • Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet-gekwalificeerd medewerkers. • Inzet van niet-gekwalificeerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. • Vrijwilligers en overig niet-gekwalificeerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen. Er wordt niet gewerkt met vrijwilligers en beroepskrachten in opleiding in de begeleiding.



3.2 Kwaliteitsbeleid

Norm		
Kwaliteitsbeleid		
3.2.1	De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	- De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. - De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. - De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.
3.2.2	De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties	- De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden. - De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.

Bevindingen:	
3.2.1	- De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. - De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. - De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren. Prodeba is in het bezit van een ISO 9001: 2015 certificaat. Het huidige certificaat is geldig tot 11 oktober 2027. Er is een afdeling Kwaliteit en enkele kwaliteitsmedewerkers. Zij stellen protocollen op en bewaken de actualiteit hiervan. Ook worden er interne audits afgenomen.
3.2.2	- De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden. - De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties. De verdeling van taken en werkzaamheden zijn in eerste instantie uitgewerkt in functies in het Organogram. Deze functies zijn verder uitgewerkt en uitgeschreven in functiebeschrijvingen. In deze functiebeschrijvingen zijn taken en verantwoordelijkheden beschreven.



Op organisatieniveau wordt samengewerkt met andere aanbieders.

Gebruikte bronnen:

- Interviews met
 - Teamleider
 - Kwaliteitsfunctionaris
 - Ambulant begeleiders
 - Gespecialiseerd begeleider
- Documenten:
 - Website: www.prodeba.nl
 - 1. Organogram Prodeba 2026
 - 3. Lijst medewerkers ambulante begeleiding WMO - regio Haarlemmermeer
 - 4. Functiebeschrijving Ambulant begeleider wmo
 - 5. Functiebeschrijving Gespecialiseerd begeleider wmo
 - 9. Scholingsbeleid Prodeba
 - 12. VOG beleid Prodeba



Gemeente: Haarlemmermeer

Aanvullende gemeentelijke eisen naast het algemene toetsingskader in het kader van het toezicht op de kwaliteit van de Wmo aanbieder:

- In aanvulling op de wettelijke eis dat Calamiteiten en geweld moeten worden gemeld bij de (wettelijk) toezichthouder, meldt Opdrachtnemer deze ook aan Opdrachtgever binnen 24 uur.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een Cliëntvertrouwenspersoon.
- Opdrachtnemer is op werkdagen, gedurende het gehele jaar, minimaal van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar, zowel voor Opdrachtgever als voor inwoners.
- De inschrijver dient te beschikken over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem welke voldoet aan de landelijke eisen. Voorbeelden van kwaliteitssystemen zijn ISO-9001 versie 2008 of daarvan afgeleide EN 15224 (ISO voor zorg en welzijn), HKZ, PREZO, NIAZ, en NTPN of gelijkwaardig. Opdrachtnemer werkt mee aan inspecties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.
- De Wmo 2015 schrijft voor dat Opdrachtnemer dient te beschikken over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn. Opdrachtgever stelt aanvullend de volgende eis dat Opdrachtnemer de medezeggenschap van cliënten dient te organiseren zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

Beoordeling:

Prodeba voldoet aan bovenstaande eisen die de gemeente Haarlemmeer stelt.



Gegevens onderzoek

Gegevens aanbieder

Naam locatie	: Prodeba
Adres	: Delftse Jaagpad 1c
Postcode en plaats	: 2324 AA Leiden
Telefoonnummer	: 088-1203300
Contactpersoon	: Mevr. K. van Straalen
Kwaliteitssysteem	: ISO 9001:2015
E-mail/website	: www.prodeba.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000 GM HAARLEM
Telefoonnummer	: 023-515 9500
Toezichthouder	: M. Smit

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum start onderzoek	: 16 juni 2026
Opstellen concept rapport	: 9 juli 2026
Vaststelling rapport	: 22 juli 2026
Verzenden rapport naar aanbieder	: 22 juli 2026
Verzenden rapport naar gemeente	: 22 juli 2026



Bijlage: zienswijze

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

De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.

