

Toezicht WMO

NAW GEGEVENS	
Naam organisatie	Smart-Coach
Adres organisatie	Ploegweg 6 5232 BS Den Bosch
Contactpersoon organisatie	Dhr. A. Welling
Telefoonnummer organisatie	073-5221271 06-28722660
e-mail/website organisatie	addo@smart-coach.nl www.smart-coach.nl
Kwaliteitssysteem (b.v. HKZ/ISO e.d.)	NEN-EN 15224:2017
Datum inspectie	25-09-2020
Toezichthouder Wmo	Mevr. M. Oomis
OPVANGGEGEVENS	
Soort ondersteuning	Ambulante begeleiding
Doelgroep	verstandelijke beperking, een psychische stoornis (o.a. autisme en ADHD) of een psychosociale problematiek
Aantal beroepskrachten	50, 35 fte
Aantal niet-professionele werkers	-

In de Gemeentelijke verordeningen en op basis van de geldende contractafspraken worden eisen gesteld aan de dienstverlening. Deze worden als volgt ingedeeld:

- a. Algemeen
- b. Ondersteuning algemeen
- c. Product specifieke eisen
- d. Randvoorwaardelijke eisen

Deze eisen zijn uitgewerkt in toetsbare criteria. Dit veldinstrument is gebruikt om bij de betreffende voorziening in kaart te brengen in hoeverre hier aan voldaan wordt. Op basis van het veldinstrument wordt een rapportage geschreven.

Definitie centrale begrippen

Aanbieder: organisatie die een algemene- of maatwerkvoorziening levert (vgl. art. 1.1.1 Wmo 2015);

Beroepskracht: een persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder (vgl. art. 1.1.1 Wmo 2015);

Cliënt: een persoon die gebruik maakt van een algemene- of maatwerkvoorziening of aan wie een persoonsgebonden budget is verstrekt (vgl. art. 1.1.1 Wmo 2015);

Ondersteuning: het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van een persoon met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving en/of het bieden van beschermd wonen en opvang (vgl. art. 1.1.1 Wmo 2015);

Sociaal netwerk: de mantelzorgers, familie, vrienden, kennissen en burens van de cliënt.

Meervoudige, complexe problematiek: verschillende beperkingen of chronische psychische of psychosociale problemen bij een cliënt, die elkaar beïnvloeden.

Professioneel netwerk: de beroepskrachten en zorgverleners van de cliënt, waaronder de door hen ingeschakelde vrijwilligers.

Veldinstrument:

In dit veldinstrument zijn bovengenoemde uitgangspunten verder geconcretiseerd en onderverdeeld naar onderwerp. Tevens zijn in het instrument de voorwaarden verwerkt die genoemd staan in de betreffende gemeentelijke verordening en de basisovereenkomst/resultaatovereenkomst.

De voorwaarden zijn ondergebracht bij verschillende hoofdstukken, te weten:

- 1) Ondersteuningsplan
- 2) Beroepskrachten en niet-professionele inzet
- 3) Verklaring omtrent het gedrag
- 4) Medezeggenschap
- 5) Klachtenregeling
- 6) Privacy
- 7) Veiligheid & Gezondheid
- 8) Meldcode huiselijk geweld en (kinder-)mishandeling
- 9) Kwaliteit organisatie

1. Ondersteuning

In een ondersteuningsplan staan alle afspraken tussen cliënt en aanbieder. En wat er nodig is om samen afgesproken doelen te realiseren. Het ondersteuningsplan geeft je als ondersteuner inzicht in benodigde deskundigheid, taken, tijdsduur en tijdstip. Een ondersteuningsplan is begrijpelijk, overzichtelijk, persoonlijk, flexibel en toekomstgericht. Het sluit aan bij de wensen van de cliënt en garandeert zijn veiligheid. De eigen regie staat centraal en de kwaliteit van bestaan wordt bevorderd.

1.1	Ondersteuningsplan	
Nr.	Voorwaarden	
1.1.1	De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt betrokken is bij het opstellen van het ondersteuningsplan.	Ja
1.1.2	In het ondersteuningsplan is vastgelegd welke beroepskrachten betrokken zijn bij de ondersteuning van de cliënt.	Ja
1.1.3	In het ondersteuningsplan is vastgelegd wie het vaste aanspreekpunt van de cliënt is. (art. 3.1 sub 1.a. Wmo 2015)	Ja
1.1.4	In het ondersteuningsplan zijn begin – en einddata van te behalen doelen concreet aangegeven.	Ja
1.1.5	Worden doelen behaald en wordt dit vastgelegd.	Ja
1.1.6	De doelen zijn op denkniveau van en in begrijpelijke taal voor de cliënt omschreven.	Ja
1.1.7	De doelen in het ondersteuningsplan sluiten aan bij de leefwereld van de cliënt.	Ja
1.1.8	Het ondersteuningsplan wordt periodiek geëvalueerd.	Ja
1.1.9	Aanpassingen naar aanleiding van de periodieke evaluatie worden opgenomen in het ondersteuningsplan.	Ja
1.1.10	De resultaten in het ondersteuningsplan zijn uitgedrukt met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix of een gelijkwaardig instrument.	Ja

1.2	Client	
Nr.	Voorwaarden	
1.2.1.	De cliënt is betrokken bij het opstellen van het ondersteuningsplan.	Ja
1.2.2.	De cliënt ervaart dat hij een vast aanspreekpunt heeft.	Ja
1.2.3.	De cliënt ervaart continuïteit in de inzet van beroepskrachten ten behoeve van de ondersteuning.	Ja
1.2.4.	De cliënt ervaart betrokkenheid bij de periodieke evaluatie van het ondersteuningsplan en de mogelijke bijstelling hiervan.	Ja

1.3	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
1.3.1.	De beroepskracht voert zijn werkzaamheden uit in overeenstemming met de professionele standaard/geldende CAO.	Ja
1.3.2.	De beroepskracht legt de voortgang van het ondersteuningsproces vast.	Ja
1.3.3.	De eerstverantwoordelijke beroepskracht onderhoudt contacten met de omgeving van de cliënt.	Ja
1.3.4.	De beroepskracht bejegt cliënten passend en correct (art. 3.1. sub 2.d. Wmo)	Ja

1.4	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
1.4.1.	De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van ondersteuning.	Ja
1.4.2.	De aanbieder draagt er zorg voor dat het ondersteuningsplan beschikbaar is voor de cliënt.	Ja
1.4.3.	De aanbieder draagt zorg voor facilitering ten behoeve van de werkzaamheden die worden uitgevoerd als onderdeel van de ondersteuning aan de cliënt.	Ja

Toelichting

Smart-coach biedt momenteel vier Wmo cliënten begeleiding. De cliënten komen meestal op verwijzing vanuit een wijkteam bij Smart-coach terecht. De zorgverlening is opgedeeld in zes fases. De eerste fase bestaat uit de kennismaking, waarin samen met de cliënt wordt gekeken eventueel gestelde diagnose(s) en de zorgindicatie.

In de volgende fase worden eventuele andere documenten opgevraagd bij andere instanties, dit gebeurt met toestemming van de cliënt. De derde fase, is het intakegesprek. Tijdens het intakegesprek wordt de ondersteuningsbehoefte van de cliënt in kaart gebracht.

Vervolgens vindt een gesprek met de orthopedagoog plaats, waarbij de zelfredzaamheidsmatrix en risicoanalyse worden ingevuld. Hier wordt de eerste basis voor het plan van aanpak gelegd.

Vervolgens stroomt een cliënt in. Hierbij wordt een persoonlijk begeleider aan de cliënt gekoppeld en worden concrete doelen opgesteld. Het plan van aanpak wordt binnen zes weken opgesteld. Doelen in het plan van aanpak zijn SMART geformuleerd en in begrijpelijk taal voor de cliënt geschreven.

De cliënt dient het plan van aanpak te ondertekenen voor akkoord. Wanneer een cliënt dit wil, kan hij/zij een kopie ontvangen van zijn/haar plan van aanpak. De aanbieder is bezig met een digitale omgeving waarbij de cliënt zelf in zijn/ haar dossier kan.

De beroepskrachten leggen de voortgang van het ondersteuningsproces per doel vast middels een doelenrapportage. Het plan van aanpak wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd, aanpassingen naar aanleiding van de evaluatie worden opgenomen in het plan van aanpak.

De aanbieder draagt zorg voor de continuïteit op het gebied van ondersteuning, bij langdurig ziekte en/of verlof wordt dit opgevangen door een schaduw pb'er.

2. Beroepskrachten en niet-professionele inzet

Bij de organisaties die WMO-ondersteuning aanbieden, werken beroepskrachten. Dit zijn professionals die volgens de beroepsgroep geldende regels, richtlijnen en standaarden hun werkzaamheden verrichten. Om na te gaan of de ingezette beroepskrachten voldoen aan de geldende regels en richtlijnen en de betreffende competenties volgen hieronder een aantal voorwaarden.

Binnen een organisatie kunnen ook niet professionele werkers worden ingezet. Hieronder vallen vrijwilligers, maar ook stagiaires. Deze werkzaamheden zijn over het algemeen onbetaald, niet verplicht komen ten goede van anderen of de samenleving.

Werkzaamheden uitgevoerd door een niet professionele werker vallen onder de verantwoordelijkheid van een beroepskracht, ofwel professional. In het kader van de WMO en de geldende verordening worden ook voorwaarden gesteld aan de niet professionele werker en zijn/haar inzet.

2.1	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
2.1.1.	Beroepskrachten die werkzaam zijn bij de aanbieder beschikken over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.	Ja
2.1.2.	Beroepskrachten zijn op de hoogte van geldende protocollen en richtlijnen.	Ja
2.1.3.	Beroepskrachten handelen volgens de geldende protocollen en richtlijnen.	Ja
2.1.4.	Beroepskrachten communiceren met cliënten zowel mondeling als schriftelijk in ieder geval in de Nederlandse taal.	Ja
2.1.5.	Beroepskrachten weten hoe zij cliënten kunnen doorverwijzen.	Ja

2.2	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
2.2.1.	Door de aanbieder is een opleidingsplan vastgesteld.	Ja
2.2.2.	De aanbieder draagt zorg voor het op peil houden van het kennisniveau van beroepskrachten, gericht op de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.	Ja
2.2.3.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten op de hoogte zijn van de geldende protocollen en richtlijnen.	Ja
2.2.4.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten handelen volgens de geldende protocollen en richtlijnen.	Ja
2.2.5.	De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet.	Ja
2.2.6.	Inzet van niet-professionele werkers vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een professionele werker.	Nvt
2.2.7.	Het aantal niet-professionele werkers staat in redelijke verhouding tot het aantal professionele werkers	Nvt

Toelichting

De beroepskrachten beschikken over een passende beroepskwalificaties, zoals M.D.G.O-AW (Agogisch Werk), Sociaal Pedagogisch Werker niveau 4 en Persoonlijk Begeleider Specifieke doelgroepen. De toezichthouder heeft enkele diploma's steekproefsgewijs ingezien. Daarnaast beschikken de beroepskrachten over passende ervaring en kwalificaties die passend zijn bij de te verrichten activiteiten, complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.

De aanbieder beschikt over een opleidingsplan d.d. 01-04-2019. In het opleidingsplan worden scholingen aangeboden gericht op het vergroten van de deskundigheid rondom de begeleiding van de verschillende doelgroepen. In het scholingsplan zijn de volgende trainingen opgenomen:

- Omgaan met agressie
- Suicide
- Verslaving
- Scholing in observatie
- Feitelijke communicatie en rapportage
- Ziektebeelden

3. Verklaring omtrent het gedrag (VOG)

3.1	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
3.1.1.	Alle betaalde medewerkers die in direct contact met cliënten staan, zijn in het bezit van een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden. (stagiaires niet, zij werken onder toezien oog van een beroepskracht)	Ja

Toelichting

De beroepskrachten zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden. De toezichthouder heeft enkele VOG's steekproefsgewijs ingezien.

4. Medezeggenschap

In de Wmo 2015 staat dat er in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten vereist is. Het stellen van regels m.b.t. medezeggenschap is over gelaten aan gemeenten.

4.1	Cliënt	
Nr.	Voorwaarden	
4.1.1.	Deelname aan een regeling voor medezeggenschap binnen de organisatie is toegankelijk voor de cliënten.	Ja
4.1.2.	Cliënten worden actief geïnformeerd over hun recht op medezeggenschap.	Ja

4.2	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
4.2.1.	De aanbieder treft een regeling voor medezeggenschap waar cliënten gebruik van kunnen maken.	Ja
4.2.2.	De regeling voor medezeggenschap betreft ten minste voorgenomen besluiten van de dienstverlener welke voor de gebruikers van belang zijn en voor zover het diensten in het kader van de voorzieningen betreft.	Ja

Toelichting

De aanbieder heeft een regeling voor medezeggenschap binnen de organisatie, welke toegankelijk is voor cliënten.

Ten aanzien van de formele medezeggenschap in de vorm van de cliëntenraad beslissen de cliënten mee over zaken als: beleid met betrekking tot drugs; huisregels; regels op de dagbesteding en de benoeming van een nieuw lid van de RvC.

Inzake de informele medezeggenschap in de vorm van de bewonersvergaderingen worden onder andere de volgende zaken aan de orde gesteld: vuurwerk met oud en nieuw, eten met kerst, muziek in huis en het weekmenu.

Op het gebied van de individuele medezeggenschap heeft elke cliënt een eigen ondersteuningsplan. De cliënt is hiervan zelf de regiehouder. Dat betekent dat hij in samenspraak met zijn persoonlijk begeleider bepaalt wat er in het ondersteuningsplan komt te staan.

5. Klachtenregeling

In de Wmo 2015 is bepaald dat er in ieder geval moet worden bepaald ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten vereist is. De aanbieder is in ieder geval ten aanzien van de in de verordening genoemde maatwerkvoorzieningen verplicht een klachtregeling op te stellen.

De afhandeling van klachten dient minimaal te voldoen aan de eisen zoals beschreven in de nieuwe Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (jan. 2015), voorheen Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

5.1	Cliënt	
Nr.	Voorwaarden	
5.1.1.	De klachtenregeling binnen de organisatie is toegankelijk voor de cliënten.	Ja
5.1.2.	Cliënten worden actief geïnformeerd over de klachtenregeling.	Ja

5.2	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
5.2.1.	De aanbieder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten. (artikel 3.2. lid 1 sub a)	Ja
5.2.2.	De aanbieder heeft een regeling voor de behandeling van klachten vastgesteld. Deze regeling voldoet aan de eisen gesteld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.	Ja
5.2.3.	De aanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan de eisen gesteld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg.	Ja

Toelichting

De aanbieder heeft een regeling getroffen voor de afhandeling en behandeling van klachten 'Klachtenreglement en procedure Wmo'. Deze is terug te vinden op de website.

De aanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan de eisen gesteld in de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, namelijk Klachtenportaal Zorg

6. Privacy

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) beschermt de privacy van o.a. cliënten in zorginstellingen. Om e.e.a. te borgen worden in het kader van de Wmo 2015 voorwaarden gesteld aan de omgang met gegevens welke vallen onder de privacywetgeving.

6.1	Client	
Nr.	Voorwaarden	
6.1.1.	Cliënten zijn geïnformeerd dat zij recht hebben op inzage in eigen gegevens.	Ja
6.1.2.	Cliënten zijn geïnformeerd dat zij recht hebben op verzet tegen gebruik van privacygevoelige gegevens.	Ja

6.2	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
6.2.1.	Beroepskrachten zijn op de hoogte van het privacyprotocol.	Ja
6.2.2.	Beroepskrachten handelen naar het privacyprotocol.	Ja

6.3	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
6.3.1.	De aanbieder heeft een protocol m.b.t. de omgang van privacygevoelige gegevens, welke voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.	Ja
6.3.2.	De aanbieder draagt zorg voor dat alle beroepskrachten op de hoogte zijn van de inhoud van het privacyprotocol.	Ja
6.3.3.	De aanbieder draagt zorg voor dat alle beroepskrachten handelen naar het privacyprotocol.	Ja
6.3.4.	Cliënten worden geïnformeerd dat zij recht hebben op inzage in eigen gegevens.	Ja
6.3.5.	Cliënten worden geïnformeerd dat zij recht hebben op verzet tegen gebruik van privacygevoelige gegevens.	Ja

Toelichting

De aanbieder heeft een privacy beleid en privacyverklaring d.d. 23 februari 2020 m.b.t. de omgang van privacygevoelige gegevens, welke voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. Het privacy beleid en privacyverklaring zijn terug te vinden op de website.

Cliënten worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd dat zij recht hebben op inzage in eigen gegevens en recht hebben op verzet tegen gebruik van privacygevoelige gegevens. Bij de vragenlijst die cliënten voor de start van de ondersteuning krijgen wordt al gevraagd of de aanbieder contact op mag nemen met eventueel andere aanbieders. Cliënten dienen dan ook te allen tijde te tekenen voor toestemming.

7. Veiligheid & gezondheid

Veiligheid:

Onder fysieke veiligheid kunnen meerdere dingen worden verstaan. Zo is fysiek onderling contact tussen beroepskracht en cliënt in de werkrelatie daar een van. Een goed fysiek contact is echter van meerdere factoren afhankelijk. Een daarvan is de mate waarin de organisatie zodanig geconstrueerd/ gefaciliteerd is dat "veilig" werken in de hand wordt gewerkt. Het is dan ook van belang om als organisatie een duidelijk beeld te hebben van eventueel aanwezige risico's, de omgang met deze risico's en de eventueel hieruit voortvloeiende acties.

Dit betekent dat de toezichthouder per ondersteuning beoordeelt welke voorwaarden van toepassing zijn:

- Huishoudelijke ondersteuning: voorwaarden 7.1.1 t/m 7.1.5 en 7.2
- Beschermd wonen: voorwaarden 7.1, 7.2 en 7.3
- Dagbesteding: voorwaarden 7.1.2 t/m 7.1.5, 7.2 en 7.3
- (Ambulante) begeleiding: 7.1.1 t/m 7.1.5 en 7.2

Gezondheid:

Gezondheid is een breed begrip wat binnen deze context gezien moet worden als de mate waarin de organisatie bijdraagt aan het creëren en in stand houden van een gezonde leef- werkomgeving voor cliënt en beroepskracht. Hiermee bedoelen we diverse voorwaarden die gesteld worden aan bijvoorbeeld het hygiënisch handelen binnen de organisatie en het binnenmilieu. Ook in dit geval is het van belang dat er binnen de organisatie een duidelijk beeld bestaat over eventueel aanwezige risico's, de omgang met deze risico's en de eventueel hieruit voortvloeiende acties.

7.1	Client	
Nr.	Voorwaarden	
7.1.1.	Is er binnen de woning van de cliënt een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheid risico's/ gezondheidsrisico's er bestaan.	Ja
7.1.2.	De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt een inschatting gemaakt van de mogelijke risico's.	Ja
7.1.3.	De aanbieder treft in samenspraak met de cliënt maatregelen om de risico's te verkleinen/ uit te sluiten en legt dit vast in een plan.	Ja
7.1.4.	De geformuleerde doelen (uit het ondersteuningsplan) kunnen binnen de woning op een veilige en gezonde wijze worden uitgevoerd.	Ja
7.1.5.	Tussentijds worden risico's en maatregelen geëvalueerd/ aangepast.	Ja
7.1.6.	Er is sprake van een schone en leefbare woonomgeving.	nvt
7.1.7.	Er is geen sprake van cumulatieve vervuiling.	nvt

7.2	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
7.2.1.	Beroepskrachten zijn op de hoogte van de geïnventariseerde veiligheids- en gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening waar zij werkzaam zijn.	Ja

7.3	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
7.3.1.	De voorziening waar ondersteuning geboden wordt is geschikt voor inwoners die hiervan gebruik willen maken. (PvE)	nvt
7.3.2.	De aanbieder heeft een methode geïmplementeerd waarmee in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's er bestaan aan/binnen het pand.	nvt
7.3.3.	De aanbieder inventariseert veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's met betrekking tot de voorziening structureel.	nvt
7.3.4.	De aanbieder legt geïnventariseerde veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's vast.	nvt
7.3.5.	De aanbieder legt vast welke acties er worden ondernomen n.a.v. de geïnventariseerde risico's.	nvt
7.3.6.	Veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's worden structureel geëvalueerd en waar nodig aangepast.	nvt
7.3.7.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten op de hoogte zijn van de geïnventariseerde veiligheidsrisico's/ gezondheidsrisico's	nvt

Algemene indruk veiligheid en gezondheid

De voorwaarden onder veiligheid en gezondheid op organisatieniveau zijn niet van toepassing, omdat de dienstverlener ambulante ondersteuning biedt.

Toelichting

De bijzondere gezondheidsrisico's en de aandachtspunten voor de veiligheid van de cliënt worden in kaart gebracht in het signaleringsplan van de cliënt. Dit signaleringsplan wordt samen met de cliënt opgesteld en alle begeleiders van de cliënt handelen vanuit dit plan. Het signaleringsplan wordt elk half jaar geëvalueerd waardoor het actueel blijft. Het adequate gebruik van het signaleringsplan kan incidenten voorkomen of voorkomen dat incidenten escaleren.

8. Meldcode huiselijk geweld en (kinder-)mishandeling

Sinds 1 juli 2013 zijn professionals verplicht een meldcode te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring. Een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling helpt beroepskrachten goed te reageren bij signalen van dit soort geweld. Iedere organisatie waarop de verplichting van toepassing is, ontwikkelt een eigen meldcode. Daarin moeten ten minste een aantal voorwaarden zijn opgenomen.

8.1 Beroepskracht		
Nr.	Voorwaarden	
8.1.1.	Beroepskrachten zijn aantoonbaar op de hoogte van de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. (art. 3.3. sub 2 Wmo 2015)	Ja
8.1.2.	Beroepskrachten handelen naar de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. (art. 3.3. sub 2 Wmo 2015)	Ja

8.2 Organisatie		
Nr.	Voorwaarden	
8.2.1.	De aanbieder heeft een meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. (art. 3.3. sub 1 Wmo 2015)	Ja
8.2.2.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten op de hoogte zijn van de inhoud van de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. (art. 3.3. sub 2 Wmo 2015)	Ja

Toelichting

De aanbieder heeft, in overleg met de toezichthouder, de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling aangevuld. Het vernieuwde document heeft de aanbieder op 7 oktober 2020 naar de toezichthouder gemaild.
De meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.

9. Kwaliteit organisatie

Kwaliteit:

De organisatie draagt er zorg voor dat de kwaliteit systematisch geborgd wordt in de organisatie. Dit wordt aantoonbaar gemaakt door een adequaat intern kwaliteitsplan of kan aantoonbaar gemaakt worden door een geldig branche specifiek kwaliteitscertificaat zoals:

- HKZ certificaat;
- ISO voor zorg;
- Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen Federatie Landbouw en Zorg;
- KIWA certificaat ZZP

In het geval er sprake is van een vergelijkbaar branche specifiek certificaat, dan is het aan de toezichthouder om nader te bepalen of het betreffende certificaat volstaat.

Indien de organisatie geen certificaat kan overleggen dient deze zelf door het overleggen van een schriftelijk kwaliteitsplan aan de gemeente aantoonbaar te maken hoe de kwaliteit in de organisatie duurzaam is geborgd.

9.1	Beroepskracht	
Nr.	Voorwaarden	
9.1.1.	Beroepskrachten zijn op de hoogte van de interne regeling m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. (art. 3.4. lid 1 Wmo 2015)	Ja
9.1.2.	Beroepskrachten handelen naar de interne regeling m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten.	Ja

9.2	Organisatie	
Nr.	Voorwaarden	
9.2.1.	De aanbieder heeft een kwaliteitsplan.	Ja
9.2.2.	Het kwaliteitsplan is openbaar.	Ja
9.2.3.	In het kwaliteitsplan zijn de volgende onderdelen opgenomen: datum kwaliteitsplan, bijstellen beleid n.a.v. beleidsevaluatie, deugdelijke administratie.	Ja
9.2.4.	De aanbieder heeft een interne regeling opgesteld m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten aan de toezichthoudend ambtenaar (GGD) van de gemeente. (art. 3.4. lid 1 Wmo 2015)	Ja
9.2.5.	De aanbieder handelt naar de interne regeling die is opgesteld m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. (art. 3.4. lid 1 Wmo 2015)	Ja
9.2.6.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten kennis nemen van de interne regeling m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. (art. 3.4. lid 1 Wmo 2015)	Ja
9.2.7.	De aanbieder draagt zorg voor dat beroepskrachten handelen naar de interne regeling m.b.t. het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. (art. 3.4. lid 1 Wmo 2015)	Ja

Toelichting

De aanbieder heeft een NEN-EN 15224:2017 certificaat, welke is afgegeven op 21-12-2018 en geldig is tot 21-12-2021.

De aanbieder heeft een interne regeling met betrekking tot het melden van calamiteiten en geweldsincidenten. Echter was in het document niet opgenomen dat de calamiteiten en geweldsincidenten met betrekking tot Wmo-cliënten gemeld dienen te worden aan de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente. De aanbieder heeft dit aangepast en het aangepaste document naar de toezichthouder verstuurd op 7 oktober 2020.

Conclusie toezichthouder

Smart Coach voldoet aan alle bij dit onderzoek gestelde voorwaarden.

Zienswijze organisatie

Geachte mevrouw Oomis,

Dank voor het conceptrapport. Wij hebben geen aanvullingen op uw rapportage.

Met vriendelijke groet,

Drs. Addo Welling
Algemeen Directeur



Postbus 266
5201 AG 's-Hertogenbosch
073-5221271
06-28722660
addo@smart-coach.nl
www.smart-coach.nl

Planning

Datum inspectie	: 25-09-2020
Opstellen concept inspectierapport	: 25-09-2020
Verzenden conceptrapport naar aanbieder	: 22-10-2020
Zienswijze aanbieder	: 28-10-2020
Vaststelling inspectierapport	: 06-11-2020
Verzenden inspectierapport naar gemeente en aanbieder	: 06-11-2020