

## **Rapport kwaliteitstoezicht Wmo Kommak**

(Ambulante ondersteuning, Dagbesteding)

Torenstraat 3 B  
3811 LN Amersfoort

Toezichthouder : GGD regio Utrecht  
In opdracht van de gemeente(n) : Amersfoort Baarn Bunnik Bunschoten-Spakenburg  
De Bilt Houten IJsselstein Leusden Lopik Nieuwegein  
Soest Utrechtse Heuvelrug Vijfheerenlanden  
Wijk bij Duurstede Woudenberg Zeist  
Datum onderzoek : 11-11-2020  
Type onderzoek : Onderzoek KT  
Status : definitief  
Datum vaststellen rapport : 16-12-2020

# 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 en/of psychosociale problemen. De gemeenten zijn daarbij ook verantwoordelijk 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 regio Utrecht aangewezen als toezichthouder. GGD regio Utrecht is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015. Met andere woorden: GGD regio Utrecht is toezichthouder op de kwaliteit van de Wmo-voorziening. GGD regio Utrecht adviseert of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te kunnen waarborgen. De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wmo 2015.

## 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 en de gemeente(n) over de kwaliteit van de voorziening

## Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van dit rapport zijn de onderzoeksopzet en de beschouwing beschreven. Tevens is hier het advies aan de betrokken gemeente(n) opgenomen. In het tweede hoofdstuk staan per domein de bevindingen van de toezichthouder beschreven. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de getoetste voorwaarden en de gegevens van de aanbieder en toezichthouder weergegeven. Ten slotte staat in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder opgenomen, mits de aanbieder van de gelegenheid gebruik heeft gemaakt om een reactie te geven op het rapport.

# Inhoudsopgave

## Het onderzoek

## Observaties en bevindingen

### **Clënten**

- Cliëntgerichtheid
- Afstemming in de keten
- Medezeggenschap
- Klachtenregeling

### **Personeel**

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

### **Veiligheid**

- Veilige verstrekking
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Calamiteiten en meldingsplicht
- Verklaring Omtrent het Gedrag

## Gegevens voorziening

## Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksofzet

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo), zorgt de gemeente ervoor dat burgers zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. Binnen dit kader draagt de gemeente zorg voor maatschappelijke ondersteuning in de vorm van:

- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving.
- Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De wetgever heeft besloten ook het toezicht op het naleven van de kwaliteitseisen van de voorzieningen te decentraliseren naar het lokale niveau. De gemeente draagt hiermee zorg voor (het toezicht op) de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. De gemeenten binnen de regio Utrecht hebben de opdracht voor het uitvoeren van toezicht bij GGD regio Utrecht (hierna: GGDrU) belegd. Dit betekent dat GGDrU, in opdracht van de gemeenten, toezichthouder is op de kwaliteit van Wmo-maatwerkvoorzieningen vanuit Zorg in Natura (ZiN). Het toetsingskader wat hiervoor wordt ingezet bestaat uit eisen uit de Wmo 2015 en aanvullende normen die door de gemeenten zijn vastgesteld.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek omvat een aantal onderdelen, die worden ingezet om de kwaliteit van de ondersteuning in beeld te brengen. Deze onderdelen zijn: documentanalyse, interviews op management- of directieniveau, interviews met professionals, interviews met cliënten en/of mantelzorgers, observatie en inzage in cliënt- en personeelsdossiers. De betreffende bronnen zijn getoetst aan de kwaliteitseisen uit de Wmo 2015. Ook hebben de gemeenten in de regio Utrecht gezamenlijk een aantal algemeen geldende normen opgesteld, ter aanvulling op de wettelijke eisen. Binnen de toetsing wordt tevens gekeken naar het eigen kwaliteitsbeleid van de betreffende aanbieder en de uitvoering daarvan in de praktijk. Om uniformiteit zoveel mogelijk te borgen, worden de contractvoorwaarden die per gemeente zijn opgesteld niet meegenomen in het toezicht. De beoordeling van de kwaliteit geschiedt op basis van de inzage van (toegestuurde) documenten, observaties en gesprekken. Aangezien er wordt gewerkt met een steekproef van cliënten, locaties, medewerkers en dossiers, is het niet mogelijk het oordeel één op één te vertalen naar de gehele organisatie.

## Doel van het toezicht

Het toezicht geeft een beeld van de kwaliteit van ondersteuning die wordt geboden door de gecontracteerde Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezichttraject kunnen aanleiding geven tot een ontwikkeltraject en/of indien nodig handhavend optreden vanuit de betrokken gemeente(n).

## Beschouwing

### Aanbieder en voorziening

Kommak (hierna: aanbieder) is een organisatie, gespecialiseerd in een breed aanbod van hulpverlening voor zowel volwassenen en jongere migranten en vluchtelingen. Het zorgaanbod bestaat uit: individuele- & groepsbegeleiding, dagactiviteiten en jeugdzorg.

De aanbieder werkt met onderstaande missie:

*In een aanbod gestuurde markt, waarbij de cliënt het aanbod kan accepteren of afslaan, werkt Kommak vanuit een vraaggerichte methodiek.*

De dagbesteding zijn activiteiten voor migranten en vluchtelingen gericht op de bevordering van de leefgebieden van een cliënt met een functionele en/of psychische beperking. De aanbieder schrijft op de website:

*De dagactiviteiten van Kommak zijn enerzijds opgezet vanuit een "fun-factor" en anderzijds vanuit de behoefte die onze cliënten hebben om zelfredzaam, met behoud van eigen regie, in de Nederlandse maatschappij te kunnen functioneren.*

*Er zijn diverse dagactiviteiten opgezet die vanuit een creatieve invalshoek een positieve invloed hebben op de geestelijke gesteldheid van onze cliënten.*

De ambulante ondersteuning die wordt geboden is vraaggericht en kan individueel en gezinsbegeleiding zijn; gericht op levensgebieden als sociaal, psychisch en lichamelijk functioneren, financiën en praktische zaken, opvoeding en verzorging, relatie en seksualiteit.

### **Contract Wmo**

In het werkgebied van de regio Utrecht hebben de inkoopregio's Amersfoort, Zuid Oost Utrecht en Lekstroom een contract afgesloten met de aanbieder voor het leveren van de voorziening ambulante ondersteuning. De inkoopregio's Amersfoort en Zuid Oost Utrecht hebben de aanbieder tevens gecontracteerd voor het leveren van de voorziening dagbesteding (eventueel in combinatie met aanvullende openbaar vervoer).

### **Kwaliteitstoezicht Wmo**

De aanleiding voor het kwaliteitstoezicht betreft signalen die zijn ontvangen door de gemeente Amersfoort. In afstemming met de toezichthouders rechtmatigheid van gemeente Amersfoort is besloten het onderzoek gezamenlijk te starten. Op 11 november heeft een gezamenlijk bezoek plaatsgevonden aan de aanbieder in Amersfoort. Er is gesproken met de directrice en zorgmanager. Ook zijn alle personeelsdossiers ingezien en heeft de aanbieder beleidsdocumenten en cliëntdossiers meegegeven.

Op 17 november heeft GGDrU een bezoek gebracht aan de dagbesteding van Kommak in Amersfoort waarbij gesproken is met de activiteiten begeleiders en 5 cliënten.

Dit rapport betreft een beschrijving van de kwaliteit van de Wmo voorzieningen. De toezichthouders rechtmatigheid van gemeente Amersfoort schrijven een eigen rapport.

### **Conclusie**

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek concludeert de toezichthouder dat de aanbieder niet voldoet aan alle wettelijke kwaliteitseisen uit de Wmo 2015 en de algemeen geldende normen (opgesteld door de gemeenten). In het rapport is een aantal ontwikkelpunten opgesteld. Tevens doet de toezichthouder een aantal aanbevelingen

### **Ontwikkelpunten**

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder niet voldoet aan de norm Cliëntgerichtheid:

De aanbieder draagt zorg voor het verstrekken van een cliëntgericht ondersteuningsaanbod. De ondersteuning richt zich op de specifieke zorgvraag van de cliënt met als doel de zelfredzaamheid te vergroten / de participatie te stimuleren. Echter worden evaluatiegesprekken niet periodiek gevoerd, zijn niet voor elke cliënten actuele ondersteuningsplannen aanwezig. De aanbieder dient dossiervoering als ontwikkelpunt op te pakken.

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder grotendeels voldoet aan de norm Professionele standaard:

- De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening in overeenstemming is met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
- De aanbieder heeft een passend personeels- en scholingsbeleid en draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.
- Medewerkers die werkzaam zijn voor de aanbieder en werken met cliënten beschikken over passende ervaringen, kwalificaties en/of opleidingen. Echter is dit niet controleerbaar bij alle medewerkers omdat bij enkele dossiers de diploma's missen. De aanbieder dient dit als ontwikkelpunt op te pakken.

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder niet voldoet aan de norm Veilige verstrekking:

- De aanbieder draagt zorg voor het waarborgen van de fysieke veiligheid voor zowel de professionals als de cliënt.
- De cliëntgebonden risico's worden niet voor elke cliënt geïnventariseerd en periodiek geëvalueerd.

De aanbieder dient dit als ontwikkelpunt op te pakken.

## **Advies aan college van B&W**

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de aanbieder ten tijde van het onderzoek grotendeels voldoet aan alle kwaliteits- of algemeen geldende normen die in dit onderzoek zijn meegenomen. Er zijn ontwikkelpunten geconstateerd ten aanzien van cliëntgerichte ondersteuning, professionaliteit en veiligheid. De aanbieder dient deze ontwikkelpunten op te pakken.

De aanbieder is in de gelegenheid gesteld een schriftelijke reactie te geven op de conceptrapportage. Deze is in de bijlage van dit rapport opgenomen.

De toezichthouder adviseert het college van B&W kennis te nemen van dit rapport en toe te zien op de ontwikkelingen. De toezichthouder wijst de aanbieder erop dat alle getoetste normen blijvend op orde dienen te zijn. Zij sluit hiermee dit toezicht af.

# Observaties en bevindingen

## Cliënten

### Cliëntgerichtheid

Voor het afstemmen van de ondersteuning op de reële behoefte van de cliënten voert de aanbieder na aanmelding een intakegesprek met de cliënt en/of diens verwijzer of vertegenwoordiger. Voor de cliënten wordt een hulpverleningsplan opgesteld welke door de cliënt wordt ondertekend. In het plan staan de ondersteuningsbehoeften en de doelen beschreven waar de begeleiding op gericht gaat zijn.

De aanbieder hanteert de werkwijze dat elke 6 maanden een evaluatie plaatsvindt met de betrokkene(n), waarna een evaluatieverslag wordt opgesteld en ondertekend.

Uit de controle van cliëntdossiers blijkt dat niet alle dossiers volledig zijn. In de dossiers van de cliënten die ambulante ondersteuning krijgen zijn evaluaties en actuele plannen aanwezig. Ook wordt bij deze cliënten elke week gerapporteerd. Bij de cliënten dagbesteding wordt niet structureel gerapporteerd; ook missen in een aantal gevallen actuele hulpverleningsplannen en evaluatieverslagen.

De aanbieder informeert cliënten tijdens de intake over de ondersteuning, de klachtenregeling, privacy en eventuele kosten. Ook is er informatie op de website te vinden.

De aanbieder werkt niet met onderaannemers.

#### *Bejegening*

De aanbieder heeft een gedragscode opgesteld waarin richtlijnen staan beschreven voor gedrag en handelen van medewerkers ten aanzien van cliënten, de organisatie, collega's en externe contacten.

Cliënten van de dagbesteding geven aan in de gesprekken aan erg tevreden te zijn over de benadering van de begeleiders. Er is ruimte om zaken te bespreken en zij ervaren dat men tijd voor hen neemt.

### Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder niet voldoet aan de norm Cliëntgerichtheid:

De aanbieder draagt zorg voor het verstrekken van een cliëntgericht ondersteuningsaanbod. De ondersteuning richt zich op de specifieke zorgvraag van de cliënt met als doel de zelfredzaamheid te vergroten / de participatie te stimuleren. Echter worden evaluatiegesprekken niet structureel periodiek gevoerd en zijn niet voor alle cliënten actuele ondersteuningsplannen aanwezig. De aanbieder dient dossiervoering als ontwikkelpunt op te pakken.

### Afstemming in de keten

Voor het afstemmen van de ondersteuning in de keten en het waarborgen van de privacy van de cliënt heeft de aanbieder beleid opgesteld. Hierin zijn onder meer de werkwijzen beschreven omtrent de afstemming en samenwerking met ketenpartners en omgang met het verwerken van persoonsgegevens.

Cliënten worden op de hoogte gebracht door het te bespreken bij de intake. Tevens wordt aan de cliënt toestemming gevraagd voor samenwerking met ketenpartners en het delen van informatie. Deze toestemming wordt per ketenpartner gevraagd.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Afstemming in de keten:

- De aanbieder draagt zorg voor het afstemmen van de voorziening op andere vormen van zorg of ondersteuning die de cliënt ontvangt.
- De aanbieder draagt zorg voor de privacy van de cliënt bij het verwerken en delen van persoonsgegevens
- De aanbieder heeft de wijze van privacy en ketensamenwerking geborgd in beleid en draagt zorg voor de uitvoering hiervan.

## Medezeggenschap

De aanbieder heeft de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten geregeld middels een cliëntenraad.

Cliënten worden van de medezeggenschapsmogelijkheid op de hoogte gesteld door het bespreken tijdens bij de intake en evaluaties.

Een cliënt die gesproken is voor dit onderzoek neemt deel aan de cliëntenraad. Zij vertelt dat de vergaderingen nu via de computer gaan, en dat er zaken worden besproken als verbeterpunten voor de ondersteuning en het pand waar de dagbesteding wordt gegeven.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Medezeggenschap:

- De aanbieder draagt zorg voor het treffen van een medezeggenschapsregeling van cliënten bij het invulling geven aan de voorziening.
- De aanbieder heeft de wijze van inspraakmogelijkheden geborgd en draagt zorg voor de uitvoering hiervan.

## Klachtenregeling

De aanbieder heeft een interne regeling getroffen voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt. Ook is er mogelijkheid voor een externe klachtafhandeling via het eckg waar de aanbieder lid van is. De aanbieder heeft tevens een vertrouwenspersoon en heeft informatie over de vertrouwenspersoon en klachtenmogelijkheid op de website staan.

Cliënten van de dagbesteding geven in de gesprekken aan op de hoogte te zijn van de klachtenmogelijkheid maar eerst zelf contact te zoeken met een van de begeleiders als dat nodig is.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Klachtenregeling:

- De aanbieder draagt zorg voor het treffen van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt.
- De aanbieder draagt zorg voor de uitvoering van dit beleid in de praktijk.

## Gebruikte bronnen

Documenten ontvangen op 11 november 2020:

- f04-aanmeldformulier-volwassenhulp
- f05 Hulpverleningsplan
- f06-evaluatie
- klachtenreglement-kommak
- f08-machtiging-tot-opvragen-van-informatie

Inzage personeelsdossiers en cliëntdossiers op 11 november  
Gesprekken met cliënten en medewerkers d.d. 17 november 2020

Website [www.kommak.nl](http://www.kommak.nl) geraadpleegd 10 november en 1 december 2020.



# Personeel

## Professionele standaard

De personen werkzaam bij (de locaties van) de aanbieder beschikken over ervaringen, kwalificaties en/of opleidingen die passend zijn bij de te verrichten activiteiten en de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.

De aanbieder heeft functieprofielen opgesteld waarin de eisen staan beschreven: de zorgmanager is academisch geschoold, de teamleider heeft een relevante afgeronde HBO opleiding en voor de functies van de begeleiders wordt het functieboek van social work gebruikt (Cao Sociaal Werk, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, geregistreerd bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met cao-nummer 301, die geldt van 1 juli 2019 tot en met 30 juni 2021)

- sociaal pedagogisch werker 2 heeft MBO 3 of 4 werk- en denkniveau
- sociaal pedagogisch werker 3 heeft HBO werk- en denkniveau
- maatschappelijk werker heeft HBO werk- en denkniveau
- activiteitenbegeleider heeft Mbo werk- en denkniveau

Uit de controle van de personeelsdossiers blijkt dat de professionals zijn opgeleid en voldoen aan de eisen. Echter zijn niet alle dossiers volledig; soms mist een (kopie) van een diploma.

De aanbieder zorgt voor een inwerkprogramma en een beoordeling na de inwerkperiode voor nieuwe medewerkers, er wordt ervoor gezorgd dat de kennis van de medewerkers (en vrijwilligers) actueel is door middel van scholing / trainingen.

Tevens wordt casuïstiek besproken door middel van teambespreking.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder grotendeels voldoet aan de norm Professionele standaard:

- De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening in overeenstemming is met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
- De aanbieder heeft een passend personeels- en scholingsbeleid en draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning.
- Medewerkers die werkzaam zijn voor de aanbieder en werken met cliënten beschikken over passende ervaringen, kwalificaties en/of opleidingen. Echter is dit niet controleerbaar bij alle medewerkers omdat bij enkele dossiers de diploma's missen. De aanbieder dient dit als ontwikkelpunt op te pakken.

## Kwaliteitsverbetering

De aanbieder heeft een kwaliteitssysteem: er wordt gewerkt met het kwaliteitshandboek waarin alle werkwijzen en processen staan beschreven. De aanbieder is ISO gecertificeerd (NEN-EN-ISO 9001:2015) en periodiek vinden hiervoor externe en interne audits plaats.

Jaarlijks wordt de tevredenheid van cliënten en medewerkers getoetst middels een medewerkerstevredenheidsonderzoek, functioneringsgesprekken en evaluaties met cliënten.

De aanbieder heeft werkinstructies opgesteld zoals het opstellen van een zorgplan, evaluaties en vervolg. Medewerkers worden van de procedures op de hoogte gesteld door middel van overleggen en inwerktrajecten.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Kwaliteitsverbetering:

- De aanbieder draagt zorg voor kwaliteitsverbetering, waarbij zicht is op de punten die goed verlopen en waar mogelijk verbeteringen nodig zijn binnen de organisatie.

## **Gebruikte bronnen**

Documenten ontvangen op 11 november 2020:

- Functieomschrijving Zorgmanager
- Functieprofiel Teamleider met SKJ registratie 2020
- caosociaalwerk1921definitief111219\_functieboekdef
- Inwerkprogramma
- beoordeling-van-inwerkprogramma-zilliz-
- Nedahuis BV - Kommak Kwaliteitshandboek
- AO IC Kommak - DEF
- format-clientenbespreking4570272
- Organogram
- signed-cert-280578-2018-a--
- werkinstructie-hulpverleningsroute-wmo-en-jeugdhulp2781924
- werkinstructie-invullen-f05-j-zorgplan5724745
- werkinstructie-invullen-f06-eind-evaluatie-en-vervolg-plan6267884

Inzage personeelsdossiers en cliëntdossiers op 11 november

Gesprekken met cliënten en medewerkers d.d. 17 november 2020

Website [www.kommak.nl](http://www.kommak.nl) geraadpleegd 10 november en 1 december 2020.

# Veiligheid

## Veilige verstrekking

De aanbieder heeft beleid opgesteld om de veiligheid van cliënten te waarborgen. Het beleid bestaat uit werkinstructies en protocollen. De aanbieder werkt met het incidentmeldingen welke worden geregistreerd, geanalyseerd en geëvalueerd.

De werkwijze is dat per cliënt bij het opstellen van het zorgplan ook een risicotaxatie wordt gedaan, waarna een eventueel veiligheidsplan wordt opgesteld. De inventarisatie van cliëntgebonden risico's is niet aanwezig in alle cliëntdossiers die zijn bekeken. De aanbieder geeft aan bezig te zijn met het ontwikkelen van een risico-taxatie voor Wmo, welke in 2021 geïmplementeerd zal worden.

De aanbieder heeft beleid met betrekking tot de fysieke veiligheid: er zijn huisregels voor de dagbesteding, en medewerkers zijn BHV geschoold. Cliënten van de dagbesteding worden vervoerd door personeel van de aanbieder.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder niet voldoet aan de norm Veilige verstrekking:

- De aanbieder draagt zorg voor het waarborgen van de fysieke veiligheid voor zowel de professionals als de cliënt.
- De cliëntgebonden risico's worden niet voor elke cliënt geïnventariseerd en periodiek geëvalueerd.

De aanbieder dient dit als ontwikkelpunt op te pakken.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe er met signalen van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling wordt omgegaan. Medewerkers worden periodiek getraind in het gebruik van de meldcode, stappenplan en verwijsindex. De interne trainingen hiervoor zijn verplicht. Ook worden externe trainingen gevolgd door een aantal medewerkers, welke een terugkoppeling geven in de teamoverleggen.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:

- De aanbieder draagt zorg voor een meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling, welke voldoet aan de gestelde eisen.

## Calamiteiten en meldingsplicht

De aanbieder heeft beleid opgesteld voor incidenten, calamiteiten en incidentregistratie. Hieruit blijkt dat de aanbieder op de hoogte is van het onverwijld melding doen van calamiteiten. Medewerkers worden van het beleid tijdens de inwerkperiode op de hoogte gesteld.

## Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Calamiteiten en meldingsplicht:

- De aanbieder is op de hoogte van de verplichting op onverwijld iedere calamiteit inzake een Wmo cliënt te melden aan de toezichthouder en heeft dit schriftelijk vastgelegd in beleid.
- Professionals zijn op de hoogte van deze meldingsplicht en de definitie van calamiteiten.

De toezichthouder beveelt aan route van de calamiteitmelding voor Wmo-clianten explicieter te beschrijven.

## Verklaring Omtrent het Gedrag

De aanbieder heeft beleid opgesteld voor het hebben van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor medewerkers. Zowel betaalde beroepskrachten als vrijwilligers, die worden ingezet door de organisatie en werken met cliënten, zijn in het bezit van een geldige VOG voor aanvang van de werkzaamheden. De VOG's worden periodiek opnieuw opgevraagd, de aanbieder heeft dit in het najaar 2020 uitgezet. Uit de controle van de personeelsdossiers blijkt nog niet in alle gevallen de nieuwe VOG's ontvangen en aan de dossiers zijn toegevoegd.

### Deelconclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat de aanbieder voldoet aan de norm Verklaring Omtrent het Gedrag:

- De aanbieder draagt zorg voor een geldende Verklaring Omtrent het Gedrag van betaalde en onbetaalde professionals die worden ingezet door de organisatie en werken met de cliënten. De verklaring omtrent het Gedrag wordt voor aanvang van de werkzaamheden overlegd.

De toezichthouder beveelt aan een controle aan het werkproces toe te voegen waardoor inzichtelijk wordt welke VOG's nog niet ontvangen zijn.

### Gebruikte bronnen

Documenten ontvangen op 11 november 2020:

- F03 Incidentenmelding2
- f11-veiligheidsplan
- huisregels-clienten-dagbesteding
- rb14-protocol-veiligheidsinschatting-en-risicotaxatie
- rb17-hulpverleningsplan-veiligheidsplan-familiegroepsplan
- werkinstructie-invullen-f11-veiligheidsplan3846936
- f32-meldcode-kindermishandeling-en-huiselijk-geweld
- melding-crisissituatie
- rb15-protocol-meldcode
- RB23 incidenten, calamiteiten, incidentenregistratie

Inzage personeelsdossiers en cliëntdossiers op 11 november

Gesprekken met cliënten en medewerkers d.d. 17 november 2020

Website [www.kommak.nl](http://www.kommak.nl) geraadpleegd 10 november en 1 december 2020.

# Gegevens voorziening

## Locatiegegevens

Naam locatie : Kommak  
Website : www.kommak.nl

## Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Kommak  
Adres aanbieder : Torenstraat 3 B  
Postcode en plaats : 3811 LN Amersfoort  
K.v.K. nummer : 55421520  
Website : www.kommak.nl

# Gegevens toezicht

## Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo  
Postadres : Postbus 51  
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT  
Telefoonnummer : 030-6086086  
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. M. Vanoni  
In opdracht van de gemeente(n) : Amersfoort Baarn Bunnik Bunschoten-Spakenburg De Bilt Houten IJsselstein Leusden Lopik Nieuwegein Soest Utrechtse Heuvelrug Vijfheerenlanden Wijk bij Duurstede Woudenberg Zeist

## Planning

Datum onderzoek : 11-11-2020  
Opstellen concept rapport : 09-12-2020  
Schriftelijke reactie aanbieder : 11-12-2020  
Vaststellen rapport : 16-12-2020  
Verzenden rapport naar betrokkenen : 16-12-2020

# Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Wij herkennen ons in de beschrijving en de punten die jij noemt, zowel de punten waar wij aan voldoen als de aanbevelingen.

Wat betreft de aanbevelingen:

**Norm cliëntgerichtheid:** Wij waren ons al bewust van een verschil in kwaliteit van dossiervorming binnen jeugdhulp, WMO ambulant en dagbesteding. We waren bezig op WMO ambulant en dagbesteding de kwaliteit omhoog te brengen. Hier bleef door omstandigheden de dagbesteding nog achter. Corona en een uitgevallen personeelslid heeft hier aan bijgedragen. Daarnaast zijn een paar oude dossiers ingezien waar inderdaad niet volgens de eisen gerapporteerd is. Op dit moment is de activiteitenbegeleidster die ziek was weer aan het opbouwen. Daarnaast is besloten om de directrice een stapje naar voren te laten doen op de dagbesteding, zij houdt de kwaliteit in de gaten en zit er bovenop. Dit resulteert in dat er weer dagelijks gerapporteerd wordt, de evaluaties plaatsvinden en de dossiers op orde krijgen. Deze betrokkenheid van de directrice blijft voorlopig als oplossing van kracht. Mede ook omdat de teamleidster van de dagbesteding met zwangerschapsverlof is en vervangster te veel taken heeft waardoor de kwaliteit niet geborgd zou kunnen worden. De aanbevelingen zijn geïmplementeerd en bij een nieuwe controle zou nu een ander beeld aangetroffen worden.

**Norm professionele standaard:** Na jouw bezoek aan onze locatie zijn de diploma's opgevraagd en worden nu als standaard meegenomen in het aannamebeleid.

**Norm veilige verstrekking:** Wij waren bezig met het ontwikkelen van een risicotaxatie voor WMO. Binnen jeugdhulp wordt deze structureel ingevuld. In 2021 wilden we deze binnen WMO implementeren, dit was inderdaad nog niet iets wat standaard gedaan werd.

We zien het vastgestelde verslag graag verschijnen en met eventuele vragen over bovenstaande kan je contact met mij opnemen. Je bent ook van harte uitgenodigd om na het eerste kwartaal een bezoek te komen brengen om tussentijds te bekijken hoe de ontwikkelpunten opgepakt zijn.