



Rapport opvolging adviezen
na onderzoek toezichthouders Wmo bij
Calidad B.V.

Datum digitaal 'bezoek'	: 19 november 2020
Datum rapport	: 11 januari 2021
Datum reactie aanbieder	: 4 maart 2021
Datum rapport opvolging	: 9 maart 2021

Inleiding

Naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening Beschermd Wonen, dat door de toezichthouders is uitgevoerd, is een aantal adviezen geformuleerd. De aanbieder heeft op deze adviezen binnen de hieraan gestelde termijn haar reactie gegeven. In dit rapport wordt de opvolging van de adviezen beoordeeld.

Adviezen, opvolging en beoordeling

Advies 1

Zorg ervoor dat de website volledig is. Bijvoorbeeld: op de website is geen informatie te vinden over de in- en exclusiecriteria die Calidad hanteert.

Opvolging aanbieder

Wij hebben de in- en exclusiecriteria opgenomen in ons zorgaanbodboek. Deze staat op de website, zie bijlage* zorgaanbodboek, of de link [zorgaanbodboek_calidad.pdf](#).

Beoordeling toezichthouders

Calidad B.V. heeft het advies voldoende opgevolgd.

Advies 2

Maak afspraken over het betreden van de kamers van cliënten. Uit oogpunt van begeleiding of veiligheid kan het nodig zijn om de kamer te betreden zonder dat cliënt daar toestemming voor geeft of heeft gegeven. Bij het bespreken van de huisregels kan schriftelijke toestemming aan cliënt gevraagd worden om in dit soort situaties wel de kamer van cliënt te mogen betreden.

Opvolging aanbieder

Dit is opgenomen in het formulier "Afspraken beschermd wonen", zie bijlage*.

Beoordeling toezichthouders

Calidad B.V. heeft het advies voldoende opgevolgd.

Advies 3

De klachtenregeling van Calidad is moeilijk te vinden op de website. Draag zorg dat deze informatie op de website gemakkelijker te vinden is en overweeg om de informatie over wat te doen bij een klacht en de klachtenprocedure in een folder op te nemen.

Opvolging aanbieder

Wij hebben dit aangepast. Ons klachtenreglement is te vinden op onze website onder "over Calidad", zie bijlage "klachtenreglement*", of de link Klachtenreglement - Calidad.

Beoordeling toezichthouders

Calidad B.V. heeft het advies voldoende opgevolgd.

Advies 4

In het overzicht van beschikbare protocollen ontbrak een agressieprotocol. Zorg dat een agressieprotocol beschikbaar komt.

Opvolging aanbieder

We hebben een protocol "MIC-meldingen", deze hebben we aangescherpt en uitgebreid met een protocol "geweld tussen cliënten", zie bijlage*.

Beoordeling toezichthouders

Calidad B.V. heeft het advies voldoende opgevolgd.

* Meegestuurde bijlagen zijn niet bijgevoegd bij dit rapport. Wel zijn ze onderdeel geweest van de beoordeling van de toezichthouders.

Conclusie

Calidad B.V. heeft de gegeven adviezen adequaat ter hand genomen en hierover een uitgebreide terugkoppeling gegeven. De toezichthouders spreken hierover hun waardering uit. Met dit rapport wordt het toezichtonderzoek en de opvolging van de adviezen afgerond.