



## Rapport regulier onderzoek

### Calidad B.V.

(Ambulante ondersteuning)

Toezichthouder : GGD Groningen  
In opdracht van de gemeente(n) : Eemsdelta Het Hogeland  
Datum onderzoek : 21-10-2021  
Type onderzoek : Regulier onderzoek  
Status : definitief  
Datum vaststellen rapport : 25-11-2021

# Inleiding

## Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

## Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders, de GGD Groningen aangewezen als toezichthouder. De GGD Groningen is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Groningen is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

## Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening, (eventuele) nadere regelgeving en het toetsingskader Wmo ZIN / PGB zorgverleners. De toetsingskaders zijn terug te vinden op <https://hethogeland.nl/zorg-en-ondersteuning/ondersteuning-in-uw-dagelijks-leven> en op [www.delfzijl.nl/toezichtwmo](http://www.delfzijl.nl/toezichtwmo).

## Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. Informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. Informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

## Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: In het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; In het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; In het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder; Tot slot staat indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

# Inhoudsopgave

## Het onderzoek

## Observaties en bevindingen

### Clënten

- Cliëntgerichtheid
- Afstemming in de keten
- Medezeggenschap
- Klachtenregeling

### Personeel

- Professionele standaard

### Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling
- Calamiteitenregeling en meldplicht

## Gegevens voorziening

## Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 21 oktober 2021 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015) een onderzoek, naar de kwaliteit naar de begeleiding individueel en begeleiding groep die door Calidad wordt geboden, uitgevoerd. Calidad biedt ambulante ondersteuning/dagbesteding aan cliënten uit de gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta.

Het onderzoek richt zich op de volgende domeinen:

- Cliënten
- Personeel
- Veiligheid

Tijdens het onderzoek heeft er een gesprek met de directeur, managementassistent en orthopedagoog plaatsgevonden en een rondgang op de locatie. Van tevoren zijn documenten toegezonden.

## Beschouwing

### Aanbieder

Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij Calidad op de locatie aan de Oude-Dijk in Uithuizen. De bestuurder heeft in 2019 Calidad overgenomen van de vorige eigenaar. De bestuurder heeft bewust gekozen om de naam Calidad aan te houden. De bestuurder heeft een duidelijke visie waarbij het leveren van kwalitatief goede zorg een van de kernwaarden is binnen de organisatie. Per 1 juli 2020 is de bestuurder ook de eigenaar van De Ruimte in Drouwernerveen.

Calidad biedt beschermd wonen, ambulante begeleiding, individuele begeleiding, dagbesteding voor kinderen, jongvolwassenen en volwassen met diverse hulpvragen. De aanbieder heeft contra-indicaties geformuleerd per leefgroep en zorgaanbod. De contra-indicaties zijn opgenomen in het Calidad Zorgaanbodboek op de website van Calidad.

Missie van Calidad volgens de website: 'Calidad staat voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg in een kleinschalige, veilige woon-werk- en leeromgeving waarbij de bewoners en deelnemers centraal staan en zich met de juiste begeleiding in eigen tempo kunnen ontwikkelen als individu in de samenleving'. De missie en visie zijn samen geformuleerd waarbij het managementteam heeft gekeken naar waar ze goed in zijn en waar ze de focus op willen leggen binnen hun zorgaanbod. Het doel is de cliënten weer naar te huis begeleiden en weer zelfstandig te laten functioneren. Dit doen ze door onder andere te werken met het sociaal competentiemodel. De kernwaarden binnen Calidad zijn: kwaliteit, passie en samenwerken.

Tijdens het onderzoek ontvangen 46 cliënten ondersteuning op basis van ZIN, PGB, JW en Wlz. Vijf cliënten uit de gemeente Eemsdelta ontvangen zorg op basis van zorg in natura.

Er zijn 41 medewerkers werkzaam bij Calidad, waarvan 25 in de functie van begeleider, twee in de functie van orthopedagoog en vijf in de functie van meewerkend teamleider. Daarnaast zijn er medewerkers in verschillende ondersteunende functies werkzaam binnen de organisatie.

### Conclusie

De processen op de domeinen Cliënten, Personeel en Veiligheid zijn op orde.

### Schriftelijke reactie aanbieder op het rapport

De aanbieder is in de gelegenheid gesteld om het rapport te controleren op feitelijke onjuistheden en een reactie toe te voegen aan het rapport.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft geen tekortkomingen geconstateerd en adviseert kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.

# Observaties en bevindingen

## Clënten

### Clëntgerichtheid

#### Primair proces

De aanbieder draagt zorg voor afstemming van de ondersteuning op de reële behoefte van de cliënten door structureel na aanmelding telefonisch contact op te nemen. De aanmeldfunctionaris beoordeeld tijdens de telefonische kennismaking of Calidad kan voldoen aan de hulpvraag. Indien men denkt te kunnen voldoen aan de hulpvraag, ontvangt de cliënt een aanmeldformulier. Er wordt informatie verzameld over de hulpvraag, waarbij ook gekeken wordt naar contra-indicaties. Vervolgens wordt er samen met de gedragswetenschapper een afweging gemaakt. Wanneer Calidad aan de hulpvraag kan voldoen, volgt een intakegesprek op locatie. Hierbij sluiten de gedragswetenschapper, teamleider en aanmeldfunctionaris aan. Bij akkoord van betrokken partijen volgt er een plaatsingsgesprek.

#### Zorgplan

Het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding wordt beschreven in een Zorgplan. Risico-inventarisatie wordt standaard op cliëntniveau meegenomen tijdens het intakegesprek en continue geactualiseerd. De cliënt is altijd betrokken bij het opstellen van het zorgplan en kan dit ten allen tijde inzien. Het zorgplan wordt digitaal bewaard in ZilliZ. Cliënten ontvangen hun zorgplan op papier. Zorgplannen worden halfjaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

#### Bejegening

De aanbieder heeft een gedragscode voor de cliënten en de medewerkers. Daarnaast zijn er huis- en groepsregels die maandelijks worden besproken tijdens de bewonersoverleggen.

#### Personeelsinzet

De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeelsinzet en ondersteuning. Bij ziekte of vakantie wordt onderling vervanging geregeld. Voor cliënten zijn dit altijd medewerkers die ze kennen en die ingewerkt zijn.

De aanbieder informeert cliënten tijdens de intake over algemene informatie met betrekking tot de locatie, de klachtenregeling en het privacyreglement. Daarnaast kunnen cliënten de informatie teruglezen op de website van Calidad.

#### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

#### Afstemming in de keten

Wanneer cliënten ook behandeld worden door ketenpartners, wordt dit beschreven in het zorgplan. De aanbieder heeft afspraken gemaakt met de cliënt en externe behandelaars over de uitwisseling van gegevens ten behoeve van afstemming van de zorg. De aanbieder neemt vaak het initiatief in de samenwerking.

#### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

#### Medezeggenschap

De aanbieder heeft een cliëntenraad. De raad bestaat uit één afgevaardigde per locatie. Daarnaast worden er ook punten opgehaald vanuit de bewonersoverleggen. Deze punten worden in de MT-overleggen besproken en teruggekoppeld.

Een cliënttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan middels een korte vragenlijst met vijf vragen. De respons is

heel goed.

### **Aanbevelingen**

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

### **Klachtenregeling**

De aanbieder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten over gedragingen van de aanbieder jegens cliënten. De regeling is beschreven op de website. De aanbieder heeft een interne en externe klachtenregeling. De aanbieder is aangesloten bij de klachtencommissie Landbouw en Zorg. De aanbieder heeft een interne klachtenfunctionaris en een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

### **Aanbevelingen**

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprekken met de bestuurder, managementassistent en orthopedagoog d.d. 21 oktober 2021
- Drie zorgplannen
- Twee evaluatie zorgplannen
- Drie risico-inventarisaties op cliëntniveau
- Toestemmingsverklaring deelnemer/bewoner
- Toestemmingsverklaring Jeugdige
- Privacyverklaring
- Privacyreglement
- Overzicht personeel, inclusief functie en opleiding
- Overzicht cliënten, inclusief financieringsvorm
- Hygiëneplan
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Overzicht incidenten 2020 en 2021
- Klachtenreglement
- Zorgaanbodboek

# Personeel

## Professionele standaard

### Personeelsbeleid

De aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers 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. Volgens het zorgaanbodhandboek van de aanbieder werken op de groep MBO-4 medewerkers, die geregistreerd zijn bij Registerplein. Daarnaast werken er HBO geschoolde medewerkers op de groepen, die SKJ geregistreerd zijn. Iedere groep heeft naast begeleiders ook een meewerkend teamleider. Tot slot zijn er binnen Calidad twee orthopedagogen werkzaam welke verbonden zijn aan de verschillende groepen. Een keer per twee weken is er tevens een orthopedagoog-generalist aanwezig om onder andere supervisie te geven, om inhoudelijk mee te kijken naar dossiers en aan het personeel trainingen te geven op bijvoorbeeld systeem en oplossingsgericht werken.

In het opgevraagde overzicht van medewerkers staan de functies, SKJ of registerplein registraties, opleiding en opleidingsniveau van de medewerkers benoemd. Bijna alle medewerkers hebben een zorg gerelateerde beroepskwalificatie op hbo- of mbo-niveau. Een aantal medewerkers hebben een beroepskwalificatie die aansluit bij het begeleiden en ondersteunen van de activiteiten op de locaties of binnen de organisatie.

Alle vaste medewerkers dienen uiterlijk 2021 hun kwalificatie te hebben behaald om te mogen blijven werken binnen Calidad. Vanuit Calidad zijn er diverse trajecten aangeboden aan de medewerkers om dit te kunnen realiseren. Wanneer hij/zij dit niet wenst te realiseren, dan zal Calidad genoodzaakt zijn om afscheid te nemen aangezien er niet voldaan wordt aan de minimale vereiste.

Alle functies zijn beschreven in functiebeschrijvingen. Er vinden jaarlijks functioneringsgesprekken plaats.

De aanbieder werkt met stagiaires. Vrijwilligers worden niet ingezet binnen de organisatie.

### VOG

Alle personen werkzaam bij de aanbieder zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). Medewerkers moeten om de drie jaar een nieuwe VOG overleggen. De aanbieder heeft een registratiesysteem waarin dit wordt bijgehouden en geregistreerd.

### Scholingsbeleid

De aanbieder draagt er zorg voor dat de kennis van de medewerkers actueel is door middel van scholing. Jaarlijks wordt een scholingsagenda vastgesteld om aan de SKJ en registerplein punten te kunnen voldoen. Scholing wordt ook georganiseerd om aan te sluiten bij de missie en visie van de organisatie of op thema's die uit de teams worden voorgedragen.

Er vindt periodiek werkoverleg plaats.

### Kwaliteitssysteem.

Het huidige kwaliteitssysteem betreft Kwaliteit Laat je Zien. Binnen Calidad heerst de algemene opvatting dat deze niet meer voldoen aan de standaard die Calidad voor zichzelf hanteert. Daartoe is besloten om volgens de ISO normering te gaan werken. De aanbieder is bezig met het kwaliteitskeurmerk ISO 9001. Ze worden hierin ondersteund door een externe partij. De externe audit is net geweest en in 2022 vindt de certificering plaats.

In het privacyreglement is vastgelegd op welke wijze de omgang en uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens plaatsvindt. Zo worden de dossiers van cliënten bewaard in ZilliZ en zijn deze inzichtelijk voor medewerkers en derden, afhankelijk van de rol en de rechten.

### Procedures vastgelegd

Alle procedures zijn vastgelegd in werkinstructies en protocollen die zijn in te zien via Teams. Medewerkers worden van de procedures op de hoogte gesteld door middel van overleggen en inwerktrajecten.

### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.



## **Gebruikte bronnen**

- Gesprekken met de bestuurder, managementassistent en orthopedagoog d.d. 21 oktober 2021
- Drie zorgplannen
- Twee evaluatie zorgplannen
- Drie risico-inventarisaties op cliëntniveau
- Toestemmingsverklaring deelnemer/bewoner
- Toestemmingsverklaring Jeugdige
- Privacyverklaring
- Privacyreglement
- Overzicht personeel, inclusief functie en opleiding
- Overzicht cliënten, inclusief financieringsvorm
- Hygiëneplan
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Overzicht incidenten 2020 en 2021
- Klachtenreglement
- Zorgaanbodboek

# Veiligheid

## Veilige verstrekking

### Veiligheidsbeleid

De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning veilig wordt verstrekt. Het veiligheidsbeleid is vastgelegd en een RI&E wordt jaarlijks uitgevoerd door Stigas. Alle medewerkers zijn BHV geschoold en er worden regelmatig ontruimingsoefeningen gehouden. Daarnaast worden agressieregulatie trainingen aangeboden aan alle begeleiders en meewerkend teamleiders.

De veiligheid tijdens huisbezoeken wordt gewaarborgd door de risico-inventarisatie op cliëntniveau en de individuele afspraken die zijn gemaakt.

### Medicatiebeleid

De aanbieder heeft een digitaal aftekensysteem. Medewerkers krijgen een jaarlijkse e-learning. De medicijnen worden door de aanbieder in een afgesloten medicijnkast in een afgesloten voorraadkast bewaard (dubbel slot).

### Incidenten meldingen

De aanbieder werkt met het MIC registratiesysteem van Zilliz. Hierin worden incidenten geregistreerd en worden ze per kwartaal geanalyseerd en geëvalueerd in het MT. Incidenten worden binnen de teamoverleggen/MDO's besproken en afgehandeld.

### Hygiënebeleid

De aanbieder heeft een hygiëneplan. In het plan zijn informatie en afspraken opgenomen over de hygiëne in de verschillende ruimtes, persoonlijke hygiëne, het bewaren van levensmiddelen, koken en ziekte op de groep.

### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

## Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

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. De meldcode voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. Er is een afwegingskader toegevoegd.

De medewerkers hebben in 2021 een training gevolgd via Veilig Thuis. De meldcode is aanwezig op de locaties en kan daar worden ingezien door medewerkers.

### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

## Calamiteitenregeling en meldplicht

De aanbieder is op de hoogte van de verplichting onverwijld iedere calamiteit te melden aan de toezichthoudende ambtenaar. De medewerkers zijn op de hoogte gesteld van de meldplicht en weten dat naar aanleiding van een melding aan de toezichthouder alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het onderzoeken van de melding verstrekt dienen te worden.

### Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen aanbevelingen gedaan.

### Gebruikte bronnen

- Gesprekken met de bestuurder, managementassistent en orthopedagoog d.d. 21 oktober 2021
- Drie zorgplannen
- Twee evaluatie zorgplannen
- Drie risico-inventarisaties op cliëntniveau

- Toestemmingsverklaring deelnemer/bewoner
- Toestemmingsverklaring Jeugdige
- Privacyverklaring
- Privacyreglement
- Overzicht personeel, inclusief functie en opleiding
- Overzicht cliënten, inclusief financieringsvorm
- Hygiëneplan
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Overzicht incidenten 2020 en 2021
- Klachtenreglement
- Zorgaanbodboek

# Gegevens voorziening

## Locatiegegevens

Naam locatie : Calidad B.V.  
Website : www.calidad.nl

## Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Calidad B.V.  
Adres aanbieder : Oude-Dijk 53  
Postcode en plaats : 9981 TJ Uithuizen  
K.v.K. nummer : 52954161  
Website : www.calidad.nl

# Gegevens toezicht

## Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Groningen  
Postadres : Postbus 584  
Postcode en plaats : 9700 AN GRONINGEN  
Telefoonnummer : 050-3674325  
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo  
In opdracht van de gemeente(n) : Eemsdelta Het Hogeland

## Planning

Datum onderzoek : 21-10-2021  
Opstellen concept rapport : 09-11-2021  
Schriftelijke reactie aanbieder : 25-11-2021  
Vaststellen rapport : 25-11-2021  
Verzenden rapport naar betrokkenen : 02-12-2021

## Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Op 18 november 2021 heeft Calidad een reactie gestuurd op het conceptrapport. In deze reactie hebben zij een aantal feitelijke onjuistheden gecorrigeerd, welke zijn overgenomen in het rapport.

Ook heeft Calidad meerdere suggesties gegeven voor aanvulling van het rapport. Deze zijn deels, alleen daar waar dit meerwaarde had voor het doel van het rapport, overgenomen.