

Strong ID Mental Coaching
De heeren
Willem Loréstraat 15a
8921CG LEEUWARDEN

PER MAIL EN PER POST

Onderwerp	Kwaliteitsonderzoek SID ThuisPlus
Uw kenmerk	-
Ons kenmerk	2021-019502
Dienst	Sociaal Domein
Sector	Bedrijfsvoering en advies
Contact	
WhatsApp	-
Bijlagen	-
Datum	6 december 2021

Geachte heeren

Op 12 augustus 2021 heeft de gemeente Leeuwarden onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning bij uw organisatie Strong ID Mental Coaching (Strong ID). Dit was een kwaliteitsonderzoek van de door u geboden aanvullende ondersteuning en ThuisPlus. De hoofdaannemer ontvangt bericht over het onderzoek naar de kwaliteit van de aanvullende ondersteuning. U krijgt hiervan een afschrift. De brief die nu voor u ligt gaat alleen over het onderzoek naar de kwaliteit van ThuisPlus, waarvoor u een eigen overeenkomst met Sociaal Domein Fryslân heeft.

Op basis van dit kwaliteitsonderzoek heeft de gemeente Leeuwarden een vastgesteld inspectierapport met verbeterpunten aan uw organisatie gestuurd. Hierbij kreeg u het verzoek om een plan van aanpak te maken voor de benodigde verbeteringen. Dit plan van aanpak hebben wij op 2 november 2021 ontvangen en vervolgens akkoord bevonden.

Op vrijdag 3 december 2021 hebben _____ en ondergetekende een bezoek aan uw kantoor gebracht om te beoordelen in hoeverre het plan van aanpak is uitgevoerd en afgerond. We hebben met verschillende personen gesproken en documenten bekeken. Op ons verzoek is een en ander nagestuurd. In deze brief wordt per onderwerp van het plan van aanpak de beoordeling beschreven met een algehele conclusie tot slot.

Melding incident bij hoofdaannemer

_____ en Strong ID hebben afspraken gemaakt over wat onder een incident en een calamiteit wordt verstaan. Deze definities worden ook voor cliënten met ThuisPlus gebruikt. Strong ID heeft per financieringsstroom beschreven waar een incident/calamiteit moet worden gemeld, zodat daar geen onduidelijkheid meer over kan ontstaan. De procedure is beschreven en een aandachtsfunctionaris is aangesteld. Er is een digitaal systeem waar incidenten

eenvoudig gemeld kunnen worden. Incidenten/calamiteiten worden bij de aandachtfunctionaris gemeld en periodiek besproken binnen het team.
Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Opleidingsplan

Strong ID heeft nagedacht over de opleidingen die het gehele team en individuele medewerkers gaan volgen. Kortgeleden hebben alle medewerkers een training voor de meldcode huiselijk geweld in kindermishandeling gevolgd. Voor een aantal trainingen wil Strong ID het 'train de trainer' principe toepassen. Ook is er een opleidingsplan opgesteld met een overzicht wie wanneer welke opleiding/training gaat volgen.
Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Cliëntenraad

Een traditionele cliëntenraad is geen vereiste in het Kwaliteitskader Sociaal Domein van de gemeente Leeuwarden. Wel is er een vorm van medezeggenschap door cliënten bedongen. Hiervoor heeft Strong ID een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze heeft ook de opdracht om beleidswijzigingen die gevolgen hebben voor cliënten aan hen voor te leggen en hun meningen te verzamelen. De vertrouwenspersoon schuift wekelijks aan bij het koffiemoment in de middag en gaat cliënten actief benaderen in geval van beleidswijzigingen die gevolgen hebben voor cliënten. Er wordt helaas niet heel veel gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon. Wel ventileren cliënten hun ongenoegen of andere zaken die hen bezighouden bij hun begeleiders en/of de directie. Het is nog te vroeg om te kunnen beoordelen of deze vorm van medezeggenschap gaat werken. Aan de eis om een vorm van medezeggenschap door cliënten te organiseren is hiermee wel voldaan.
Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.
Blijf alert of deze vorm van medezeggenschap door cliënten het gewenste effect heeft en pas dit aan als dit na een periode van een jaar niet zo blijkt te zijn.

Uitsluitingscriteria

In het plan van aanpak van Strong ID staan een aantal exclusiecriteria. Meestal wordt met de sociaal werker bekeken of een cliënt past binnen de setting van Strong ID (o.a. hulpvraag en combinatie met aanwezige cliënten). Aanmeldingen die enkel vanwege woonruimte worden gedaan, worden sowieso afgewezen. De betrokken sociaal werker bevestigt dat in 90% van de gevallen volgens deze afspraken wordt gehandeld. Als dat niet het geval is, worden er heldere afspraken gemaakt en een passende oplossing gezocht.
Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.
Blijf alert op de afspraken die zijn gemaakt over de aanmelding van nieuwe cliënten.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Alle medewerkers van Strong ID zijn inmiddels geschoold in het gebruik van de meldcode en hebben de app op hun telefoon staan. Er is een aandachtsfunctionaris aangewezen die zorgdraagt voor een juist gebruik van de meldcode door de medewerkers en het kennisniveau op peil houdt met het train de trainer principe. Verder heeft Strong ID zich aangemeld bij de Verwijsindex en is gekeken of er informatie over cliënten van Strong ID in de Verwijsindex staat. Er is een instellingscoördinator aangewezen. De kennis rondom het gebruik van de Verwijsindex is nog niet optimaal, maar de toezichthouder gaat er van uit dat hier op korte termijn verandering in komt.

Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Zorg er wel voor dat de betreffende medewerkers op korte termijn weten wat de Verwijsindex inhoudt en hoe zij het kunnen/moeten gebruiken.

Gebreken Zorgplan

Tijdens het bezoek aan Strong ID is inzage verleend in het systeem Mextra. In dit systeem worden de zorgplannen van cliënten opgesteld en bijgehouden. Er zijn zorgplannen bekeken en de doelen in deze plannen zijn SMART geformuleerd. Rapporteren in het systeem wordt direct aan de doelen gekoppeld, waardoor evaluaties redelijk eenvoudig uitgevoerd kunnen worden. Het systeem maakt ook gebruik van een mobiele app, waardoor zelfs nachtwakers (die beperkte toegang tot de gegevens hebben) op cliëntniveau kunnen rapporteren. De geïnterviewde medewerker vindt het een prettig en eenvoudig systeem. De orthopedagoog houdt wekelijkse bij of de begeleiders voldoende en op de juiste wijze rapporteren. Strong ID kan hierdoor steeds beter bepalen welke informatie daadwerkelijk bijdraagt aan het bijhouden van de ontwikkelingen van de cliënt en welke informatie achterwege kan worden gelaten.

Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Algehele conclusie

Strong ID heeft veel inzet getoond om de constatering uit het inspectierapport van de gemeente Leeuwarden te verbeteren. We zijn onder de indruk van de manier en de voortvarendheid waarmee dit is opgepakt en waarderen dit ten zeerste. Langs deze weg spreken wij hiervoor onze complimenten uit.



Nuancering inspectierapport gemeente Leeuwarden

Eerder hebben we afgesproken terug te komen op het verzoek van en Strong ID om de conclusie in het inspectierapport van de gemeente Leeuwarden ten aanzien van de methodiek van Strong ID te nuanceren. De gesprekken met de betrokkenen die op basis van het plan van aanpak en in dit kader zijn gevoerd rechtvaardigen inderdaad een nuancering. De conclusie waarbij een koppeling wordt gemaakt tussen de methodiek van Strong ID en de voorgevallen incidenten is onjuist. De incidenten hebben namelijk grotendeels te maken met de doelgroep van Strong ID en de hierbij behorende problematiek. We hopen van harte dat we deze onze onjuiste conclusie met deze nuancering kunnen rechtzetten.

Afsluiten kwaliteitsonderzoek

Op basis van de gesprekken naar aanleiding van het plan van aanpak en de uitkomsten hiervan valt de kwaliteit van de geboden ThuisPlus ondersteuning door Strong ID met ingang van vandaag onder de reguliere kwaliteitsmonitoring en kwaliteitstoezicht. Het lopende kwaliteitsonderzoek wordt hiermee afgesloten.

Met vriendelijke groet,

Sr. adviseur externe kwaliteit en toezichthouder