

KOPIE

PER MAIL EN PER POST

Onderwerp **Kwaliteitsonderzoek SID aanvullende ondersteuning**
Uw kenmerk -
Oms kenmerk **2021-019502**
Dienst **Sociaal Domein**
Sector **Bedrijfsvoering en advies**
Contact -
WhatsApp -
Bijlagen -
Datum **6 december 2021**

Geachte heer

Op 12 augustus 2021 heeft de gemeente Leeuwarden onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de geboden ondersteuning bij uw kernpartner (onderaannemer) 'Strong ID Mental Coaching (Strong ID)'. Op basis van dit kwaliteitsonderzoek heeft de gemeente Leeuwarden een vastgesteld inspectierapport met verbeterpunten aan uw organisatie toegezonden. Hierbij kreeg u het verzoek een plan van aanpak voor de benodigde verbeteringen in te dienen. Dit plan van aanpak hebben wij op 29 september 2021 ontvangen en vervolgens akkoord bevonden.

Op vrijdag 3 december en maandag 6 december 2021 hebben en ondergetekende een bezoek aan Strong ID en gebracht om te beoordelen in hoeverre het plan van aanpak is uitgevoerd en afgerond. Hier hebben we met verschillende personen gesproken en documenten bekeken. Een aantal documenten is nagestuurd en ontvangen. In deze brief wordt per onderdeel van het plan van aanpak beschreven wat tijdens de herbezoeken is geconstateerd. Vervolgens wordt geëindigd met een algehele conclusie.

Melding incident bij hoofdaannemer

en Strong ID hebben afspraken gemaakt over wat onder een incident en een calamiteit wordt verstaan. Strong ID heeft per financieringsstroom beschreven waar een incident/calamiteit moet worden gemeld. De procedure is beschreven en er is een aandachtsfunctionaris aangesteld. Er is een digitaal systeem waar incidenten eenvoudig gemeld kunnen worden. Incidenten/calamiteiten worden bij de aandachtsfunctionaris gemeld en periodiek besproken binnen het team en met

voert de komende periode het softwareprogramma Q-link in, waarin alle kernpartners incidenten kunnen registreren en op basis van managementinformatie het gesprek met individuele kernpartners aangegaan kan worden.

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. Daarnaast geeft aan te kunnen ondersteunen bij het volgen van algemene opleidingen (niet persoonspecifiek).

Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Clëntenraad

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 die ook de opdracht heeft 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 hun bezighouden bij hun begeleiders en/of de directie. Het is nu nog te vroeg om te kunnen beoordelen of de vorm van medezeggenschap via de vertrouwenspersoon 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 echter 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. We gaan ervan uit dat meeneemt in hun halfjaarlijkse audit (zie kopje monitoring).

Uitsluitingscriteria

In het plan van aanpak van Strong ID staan een aantal exclusiecriteria. Veelal wordt met de sociaal werker en bekeken of een cliënt past binnen de setting van Strong ID (o.a. hulpvraag en combinatie met aanwezige cliënten). Aanmeldingen in het kader van enkel woonruimte worden sowieso afgewezen. ziet er actief op toe dat de afspraken over in- en exclusie worden nagekomen door Strong ID. De betrokken sociaal werker bevestigt dat in 90% van de gevallen volgens deze afspraken wordt gehandeld. In de andere gevallen is er ruimte elkaar hierop aan te spreken en wordt een gepaste oplossing gezocht en heldere afspraken gemaakt.

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 die 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 we gaan 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 (met beperkte toegang) kunnen rapporteren op cliëntniveau. De geïnterviewde medewerker geeft aan dat het een prettig en eenvoudig systeem is. De orthopedagoog houdt wekelijks bij of de begeleiders voldoende en op de juiste wijze rapporteren.

geeft aan dat Strong ID hierdoor steeds beter kan bepalen welke informatie daadwerkelijk bijdraagt aan het bijhouden van de ontwikkelingen van de cliënt en welke informatie achterwege kan worden gelaten. Er is in ieder geval geen sprake van een tekort aan rapporteren.

Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Monitoring Windkracht

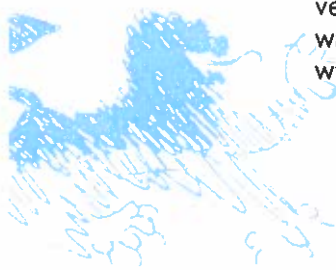
is doordrongen van hun eindverantwoordelijkheid en aansprakelijkheid met betrekking tot de kwaliteit van hun kernpartners. Met betrekking tot Strong ID heeft er een audit plaatsgevonden op de bevindingen in het inspectierapport van de gemeente Leeuwarden. Alle tekortkomingen zijn door als ruim voldoende verbeterd bevonden. Ook is Strong ID zonder tekortkomingen door de HKZ-audit gekomen. besteedt

ruime aandacht aan de in- en exclusiecriteria bij Strong ID. Er worden geen nieuwe cliënten geplaatst zonder overleg met en
Vanaf januari 2022 heeft cliëntregisseurs in dienst die ieder half jaar een audit op organisatieniveau en ieder kwartaal een audit op cliëntniveau uitvoeren bij SID en de andere kernpartners van .

Conclusie: tekortkoming is naar tevredenheid opgelost.

Algehele conclusie

Zowel als Strong ID hebben 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 zijn gevoerd rechtvaardigen inderdaad een nuancering. De conclusie waarbij een koppeling wordt gemaakt tussen de methodiek van Strong ID en de voorgevallen incidenten die zich hebben voorgedaan is onjuist. De voorgevallen incidenten hebben namelijk grotendeels te maken met de doelgroep van Strong ID en de hierbij behorende problematiek. We hopen van harte dat we 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 aanvullende ondersteuning door Strong ID met ingang van vandaag onder de reguliere kwaliteitsmonitoring en kwaliteitstoezicht. Het lopende kwaliteitsonderzoek is hiermee afgesloten.

Met vriendelijke groet,

Sr. adviseur externe kwaliteit en toezichthouder

i.a.a. Strong ID