



GGD
Kennemerland

Roads bij Arkin
Opaallaan 1180
2132 LN Hoofddorp

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 04-04-2023
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 15-05-2023

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	17
Bijlage: zienswijze	19



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 GGD Kennemerland aangewezen als toezichthouder. GGD Kennemerland 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 Kennemerland is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. De GGD adviseert als 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 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 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 in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport, indien de aanbieder van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt.



Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van hoofdstuk 3 'Kwaliteit', artikel 3.1, lid 1 en 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is op 4 april 2023 een onderzoek in de praktijk uitgevoerd bij Roads, onderdeel van Arkin. Het betrof de locatie Opaallaan 1180 te Hoofddorp met de onderdelen Appeltaart Imperium en Technology. De aanbieder heeft een contract met de gemeente Haarlemmermeer voor "dagbesteding arbeidsmatig" van cliënten.

Op 4 april 2023 heeft de toezichthouder een onderzoek uitgevoerd op organisatieniveau en locatieniveau. In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die op de locatie geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

De beoordeling van de toezichthouders berust op: documenten en gesprekken met medewerkers (manager Haarlemmermeer, manager locatie Opaallaan, enkele begeleiders), gesprekken met cliënten en een rondleiding op locatie Opaallaan.

Aanbieder

Bij Roads draait het om meedoen in de maatschappij. Zij begeleiden mensen met een psychische kwetsbaarheid, justitiële of verslavingsachtergrond (terug) naar en tijdens werk, opleiding of dagbesteding. Participatie en werk zijn bevorderend voor het herstel van deze cliënten. Daarom zien zij arbeid als middel én als doel. Bij Roads is een samengesteld programma te volgen van begeleiding, therapie, training en werk. Ze hebben een rijk aanbod aan activiteiten, werklocaties en werkplekken, zowel voor inloop, (arbeidsmatige) dagbesteding en re-integratie.

De doelgroep die Roads bezoekt heeft vaak een afstand tot de arbeidsmarkt. Roads biedt re-integratie voor mensen met psychische problematiek of verslavingsachtergrond. Vaak heeft een deelnemer hierbij hulp nodig, die wordt geboden bij Roads door middel van intensieve begeleiding.

Het aanbod bij Roads is:

- Traject coaching, vak therapeuten en trainers
- Dagbesteding arbeidsmatig
- Dagbesteding recreatief/educatief
- Verblijf
- Inloop activiteiten

Dit onderzoek richt zich op de dagbesteding arbeidsmatig.

Roads heeft een aantal sociale firma's waarbij deelnemers arbeidsmatige dagbesteding kunnen doen of re-integreren. Zo heeft Roads een restaurant, een houtwerkplaats, een appeltaartbakkerij, een webdesign bedrijf en een grote fietsenwinkel en werkplaats. Deelnemers leren hier vaardigheden die bij werken horen, zoals samenwerken, een dag indelen, kritiek krijgen en voor zichzelf opkomen. Uiteindelijk probeert Roads -waar mogelijk- deelnemers door te laten stromen naar regulier werk. Vaak functioneren de bedrijven ook als leer- en werkplaats.

Voor dit onderzoek is de locatie aan de Opaallaan 1180 in Hoofddorp bezocht. Op deze locatie van Roads biedt men arbeidsmatige dagbesteding op de afdelingen het Appeltaart Imperium en



Technology. Deze locatie heeft een overeenkomst afgesloten bij de gemeente Haarlemmermeer (de opdrachtgever van de pro actieve onderzoek).

Beschouwing

Roads is onderdeel van Arkin, Arkin is één van de grootste GGZ-instellingen in Nederland. Onder Arkin vallen 12 specialismen en Roads is daar één van. Waarbij Roads gespecialiseerd is in re-integratie op de arbeidsmarkt. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam en in de regio is een zeer groot divers aanbod van locaties. Op de locatie Opaallaan zijn de sociale bedrijven Het Appeltaart Imperium en Technology gesitueerd.

Cliënten die geplaatst worden op één van deze vormen van dagbesteding worden hier ook begeleid door hun werkbegeleider.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat aan alle onderdelen uitvoering wordt gegeven volgens de wettelijke richtlijnen en daarmee wordt voldaan aan de alle gestelde eisen. Er zijn echter wel twee aanbevelingen mee te geven, te weten:

Aanbevelingen:

- Stel het scholingsplan 2023 (en volgende jaren) op vóór 1 juli 2023.
- Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	x		
0.2	Er is een geldig ISO 9001:2015-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	x		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg - Wet bescherming persoonsgegevens - Beschrijving van het primaire proces - Verantwoorde arbeidsomstandigheden - Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan) - meting van de klanttevredenheid - Proces van ondersteuning - Opleidingsregistratie en opleidingsplan - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem 	x		

Bevindingen

Roads bij Arkin is gecertificeerd volgens Instellingen voor geestelijke gezondheidszorg NEN-EN-ISO9001:2015. "Geldig voor de volgende scope: geestelijke gezondheidszorg, inclusief reclassering, aan mensen met psychiatrische stoornissen en/of verslavingsproblematiek."

Het certificaat is geldig van 2 januari 2022 tot 1 januari 2025.

Roads beschikt over een intern kwaliteitssysteem met diverse documenten en formulieren, enkelen zijn toegezonden aan de toezichthouder, te weten;

- 01 HKZ certificaat Arkin tm januari 25
- 04 Leren en ontwikkelen Roads 2019-2022
- 020 Primair proces bij Roads
- 021 Roads handleiding intake
- 022 Roads handleiding begeleiding
- 023 Handleiding rapporten bij Roads
- 024 Handleiding plannen maken
- 025 ONS zorgplan maken en evalueren instructie
- 027 Kwaliteitsstatuut Arkin versie 2020
- 031 Roads – incidenten melden
- 032 Roads handelingsprotocol Huiselijk geweld & kindermishandeling (1)
- 033 overzicht incidenten en klachten 2022
- 051 Roads klachtenreglement
- 052 Klachtenbeleid Roads
- 053 Roads klachtenbrochure
- 061 Privacyverklaring en –reglement voor werknemers, vrijwilligers en sollicitanten



- 062 Verklaring omtrent het gedrag
- 063 Functiebeschrijving werkbegeleider I Roads
- 063 Functiebeschrijving werkbegeleider II Roads
- 064 Functiebeschrijving activiteitenbegeleider II Roads
- 065 Functiebeschrijving activiteitenbegeleider I Roads
- 066 Functiebeschrijving trajectcoach re-integratie Roads
- 067 Functiebeschrijving trajectcoach participatie Roads
- 071 Roads huisregels en schorsing 1
- 081 Roads medezeggenschap (OR en CR)

Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- Documenten toegezonden aan toezichthouder, hierboven beschreven
- Certificaat HKZ NEN-EN-ISO9001:2015



1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	X		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	X		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	X		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).	X		

Bevindingen

Het elektronisch klant dossier van de deelnemer bevat een omschrijving van de deelnemer, een analyse van de problematiek en de kansen/mogelijkheden van de deelnemer. De sociale situatie van de deelnemer wordt in beeld gebracht.

De regiehouder ontvangt de aanmelding inzake de deelnemer en maakt samen met de deelnemer aan de hand van een ingevulde vragenlijst een zorgplan. Het zorgplan is een middel om de ontwikkeling van een deelnemer zichtbaar te maken voor alle betrokkenen. Belangrijk hierbij is de "eigen regie" van de deelnemer, de kwaliteiten van de deelnemer en haalbare en concrete subdoelen opstellen.

De rol van regiehouder kan worden uitgevoerd door een trajectcoach, werkbegeleider, activiteitenbegeleider, vak therapeut, groepsbegeleider, ondersteuner of intaker. Per deelnemer is er maar één regiehouder. Wanneer een deelnemer een trajectcoach heeft, is die altijd de regiehouder. De intaker is alleen regiehouder over de periode dat de intake loopt.

Indien wenselijk kan een naastbetrokkene van de deelnemer betrokken worden bij het opstellen van het plan. De deelnemer komt minimaal twee dagdelen.

Minimaal eenmaal per half jaar vindt er een evaluatie plaats.

De volgende vragen worden samen met de deelnemer beantwoord in het zorgplan:

- Hoofddoel
- Subdoel
- Wat ga je zelf doen?
- Waar kan je netwerk je bij helpen?
- Waar kan de begeleiding van Roads je bij helpen?
- Welke kwaliteiten, vaardigheden en competenties heb je al in huis?
- Wat kan het behalen van dit doel in de weg staan en welke afspraken maken we daarover?
- Evaluatie



Indien een deelnemer wil overstappen naar een andere voorziening van Roads dan kan dat besproken worden. Er vindt dan altijd een warme overdracht plaats tussen de twee sociale bedrijven van Roads,

Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- 021 Roads handleiding intake
- 022 Roads handleiding begeleiding
- 024 Handleiding plannen maken



2. De voorziening is veilig.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	x		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	x		

Bevindingen

De veiligheid van de deelnemer vast onder fysieke en sociale veiligheid.

Voor Roads geldt dat alle medewerkers met arbeidsrelaties verplicht een VOG moeten overleggen bij aanvang van het dienstverband. Onder "alle arbeidsrelaties" wordt verstaan: medewerkers met een contract voor (on)bepaalde tijd, oproepkrachten, opleidingen, WEP-pers, stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten, freelancers en gedetacheerden.

Indien een medewerker 4 weken na de start van het dienstverband nog geen VOG heeft overlegd wordt de arbeidsrelatie beëindigd.

Eenmaal in dienst wordt er na verloop van tijd geen nieuwe VOG meer verlangd. Het is aan te bevelen eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG te laten overhandigen.

Voor de fysieke veiligheid is een RI&E van de locatie gemaakt met daarin de specifieke risico's van de locatie. Bij het Appeltaart Imperium wordt gewerkt met scherpe voorwerpen, ovens en specifiek keukenmateriaal. Bij Technology wordt gewerkt met computers, elektronica en (3D)printers. Voor beide afdelingen gelden er specifieke veiligheidsafspraken.

Er is een scholingsplan 2019-2022 opgesteld. Het plan wat vanaf 2023 loopt moet nog opgesteld worden geeft de manager van de locatie aan.

In het plan van 2019-2022 staat aangegeven:

"Binnen Roads wordt herstel ondersteunend gewerkt. Omdat dit de basis uitgangswaarden omvat die terugkomen in alle onderdelen van onze begeleiding is het van belang dat iedereen basiskennis heeft over deze manier van werken. Er bestaan 2 e-learnings die deze basiskennis overbrengen: herstel ondersteunend werken (basisinformatie) en visie op herstel ondersteunende zorg (reflectie op eigen ideeën over herstel ondersteunend werken). Iedereen die start bij Roads volgt de training. Daarnaast hebben alle medewerkers van Roads de mogelijkheid om aan te sluiten bij expertisebijeenkomsten over herstel."

Naast de basistrainingen die iedereen volgt wordt er binnen Roads verder scholing aangeboden voor de verschillende functiegroepen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen basistrainingen, verdiepingstrainingen en specialisatie.

Ook kan er onderscheid worden gemaakt tussen basistrainingen en teamtrainingen. In het persoonlijke personeelsdossier van de medewerker wordt bijgehouden wanneer welke training is gevolgd.

Aanbevelingen:

Stel het scholingsplan 2023 (en volgende jaren) op vóór 1 juli 2023.

Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen.



Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- 04 Leren en ontwikkelen Roads 2019-2022
- 062 Verklaring omtrent het gedrag



3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	x		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	x		

Bevindingen

Er vindt vanaf de start afstemming plaats met de deelnemer en de begeleiding van Roads. Bij de intake krijgt de deelnemer een intaker toegewezen en wordt er zorggedragen voor een zorgvuldige intake, de gegevens worden in een digitaal systeem bijgehouden (ONS). Tijdens de intake zal blijken welke sociale firma van Roads aansluit bij de behoefte en kennis van de deelnemer. Op de locatie Opaallaan kan de deelnemer geplaatst worden op de firma Apeltaart Imperium of Technology.

Appeltaart Imperium is sinds kort ook aanwezig op de Opaallaan. Er is een professionele keuken aanwezig waar de deelnemers onder begeleiding appeltaarten maken en bakken. Deze taarten worden afgenomen door instellingen en particulieren uit de regio. Er is (nog) geen aparte winkel aanwezig waar de taarten verkocht worden, de verkoop vindt in de bakkerij plaats.

Technology is een sociale firma die al wat langer op de Opaallaan zit. Er worden onder andere computers geschonken/opgekocht aan/door Roads. Deze computers worden dan opgeschoond en geïnstalleerd met nieuwe software zodat ze verkocht/geschonken kunnen worden aan scholen, maatschappelijke projecten en particulieren. Op de website van Roads staat informatie hierover. Ook verzorgt Roads de websites van enkele bedrijven in de regio. Daarnaast is er een afdeling 3D printen, waarbij in opdracht voorwerpen worden geprint die instellingen kunnen afnemen.

Doordat de firma's zo specifiek zijn in het aanbod van werk is het goed om uit te zoeken of de deelnemer past binnen deze werkomgeving. Er moet wel affiniteit zijn met de arbeid die men gaat verrichten. Ervaring in het specifieke werk is niet noodzakelijk, bij de afdeling Technology is enige kennis van zaken en interesse wel een pré.

Elke geplaatste deelnemer krijgt een begeleider toegewezen die de continuïteit van het werk- en leerproces bewaakt. Er zijn regelmatig gesprekken tussen de begeleider en deelnemer, de voortgang wordt vastgelegd in het digitale dossier van de deelnemer.



Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- 020 Primair proces bij Roads
- 021 Roads handleiding intake
- 022 Roads handleiding begeleiding
- 024 Handleiding plannen maken
- 025 ONS zorgplan maken en evalueren instructie



4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	x		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	x		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning); - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling); - cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap). De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.	x		

Bevindingen

Elke medewerker wordt getoetst op zijn vakbekwaamheid, er zijn verschillende opleidingen en diploma's waarmee men werkzaam kan zijn bij Roads, voor de verschillende functies die gericht zijn op de begeleiding van de deelnemers:

- Voor de functie van werkbegeleider I is een opleiding op MBO 3 niveau vereist op het gebied van de werkzaamheden, zoals kok, horeca of techniek.
- Voor de functie van werkbegeleider II is een opleiding op MBO 3 niveau vereist op het gebied van de werkzaamheden, zoals kok, horeca of techniek. Aangevuld met kennis van begeleiden en coachen.
- Voor de functie van activiteitenbegeleider I is een relevante opleiding op MBO niveau 3 nodig. Daarbij is kennis van psychiatrie en ervaring hierin nodig. Ook is er kennis van begeleidingsmethoden van mensen met een psychiatrische en/of verslavingsachtergrond.
- Voor de functie van activiteitenbegeleider II is een afgeronde sociaal-agogische opleiding op MBO niveau 4 vereist aangevuld met relevante praktijkervaring. Ook is er kennis van methodische begeleiding van mensen met een psychiatrische en/of verslavingsachtergrond en kennis van de sociale kaart.
- Voor de functie trajectcoach re-integratie is een op het vakgebied gerichte opleiding op HBO niveau is vereist, aangevuld met kennis van relevante van wet- en regelgeving, methodische traject coaching, psychiatrische ziektebeelden en de sociale kaart. Daarnaast is praktijkervaring nodig.
- Voor de functie trajectcoach participatie is een op het vakgebied gerichte opleiding op HBO niveau is vereist, aangevuld met kennis van methodische traject coaching,



psychiatrische ziektebeelden en de sociale kaart. Kennis over relevante wet- en regelgeving is vereist. Daarnaast is praktijkervaring nodig.

Medewerkers overleggen een VOG met de juiste functie aspecten.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. De gegevens van de toezichthouder waarbij gemeld moet worden staat in het kwaliteitssysteem.

Het beleid huiselijk geweld en kindermishandeling staat beschreven in de meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld.

Informatie vanuit Roads

Calamiteiten

Een calamiteit wordt wettelijk gedefinieerd als 'een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt of cliënt van de instelling heeft geleid'- dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

*Als cliënten een **Wmo financiering** hebben dan dienen calamiteiten gemeld te worden volgens het protocol van de betreffende gemeente. Deze protocollen staan in het kwaliteitshandboek onder het tabje incidenten en klachten.*

Extra meldingscriteria:

- **Suicide en suïcidepogingen**
- **Calamiteiten** (met WMO-clianten)
- Arbeidsongevallen met blijvende fysieke schade die gemeld moeten worden aan de arbeidsinspectie.
- Bij een vermoeden van seksueel geweld of seksuele intimidatie door een hulpverlener dient er een melding gedaan te worden bij de Geneesheer-Directeur
- Medewerkers bij ROADS die met cliënten werken, hebben signaleringsverantwoordelijkheid bij vermoedens van **kindermishandeling en huiselijk geweld**.

Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

Een klacht wordt behandeld volgens het Klachtenreglement Roads. Hoofdstuk 5 van het reglement omvat de regeling voor WMO cliënten. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend, bij de organisatie als wel bij de gemeente. Ook is er een laagdrempelige klachtenbrochure beschikbaar die elke deelnemer bij aanvang ontvangt.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. Uit: Roads Medezeggenschap OR en CR: *"De cliënten worden binnen Roads vertegenwoordigd door de cliëntenraad, conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De cliëntenraad vergadert iedere twee weken en eens in de vier weken is er een overlegvergadering met de directie. Vanuit de Centrale cliëntenraad wordt een ambtelijk secretaris beschikbaar gesteld, de hiervoor beschikbare uren worden afgestemd met de directie.*



De cliëntenraad stelt binnen de kaders haar eigen werkwijze vast en legt deze vast in een reglement. Dit reglement wordt afgestemd met de directie.”

Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- 063 Functiebeschrijving werkbegeleider I Roads
- 063 Functiebeschrijving werkbegeleider II Roads
- 064 Functiebeschrijving activiteitenbegeleider II Roads
- 065 Functiebeschrijving activiteitenbegeleider I Roads
- 066 Functiebeschrijving trajectcoach re-integratie Roads
- 067 Functiebeschrijving trajectcoach participatie Roads
- 031 Roads – incidenten melden
- 032 Roads handelingsprotocol Huiselijk geweld & kindermishandeling (1)
- 033 overzicht incidenten en klachten 2022
- 051 Roads klachtenreglement
- 052 Klachtenbeleid Roads
- 053 Roads klachtenbrochure
- 061 Privacyverklaring en –reglement voor werknemers, vrijwilligers en sollicitanten
- 081 Roads medezeggenschap (OR en CR)



5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtning van de rechten van de cliënt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	x		
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	x		
5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	x		

Bevindingen

In de gedragscode staat de gedragscode voor medewerkers uitgewerkt. Ook zijn er voor de medewerkers huisregels opgesteld.

Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. Uit: Roads Medezeggenschap OR en CR: *"De cliënten worden binnen Roads vertegenwoordigd door de cliëntenraad, conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De cliëntenraad vergadert iedere twee weken en eens in de vier weken is er een overlegvergadering met de directie. Vanuit de Centrale cliëntenraad wordt een ambtelijk secretaris beschikbaar gesteld, de hiervoor beschikbare uren worden afgestemd met de directie. De cliëntenraad stelt binnen de kaders haar eigen werkwijze vast en legt deze vast in een reglement. Dit reglement wordt afgestemd met de directie."*

Gebruikte bronnen:

- Interview manager Haarlem e.o. & Haarlemmermeer
- Interview manager sociale firma's Roads, o.a. Appeltaart Imperium en Technology
- Interview anderen (medewerkers)
- Interview anderen (cliënten)
- Website; www.roads.nl
- 061 Privacyverklaring en -reglement voor werknemers, vrijwilligers en sollicitanten
- 071 Roads huisregels en schorsing 1
- 081 Roads medezeggenschap (OR en CR)



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Roads
Adres	: Opaallaan 1180
Postcode en plaats	: 2132 LN Hoofddorp
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Dhr. J. Drost en Mw. C. Cranen
Kwaliteitssysteem	: NEN-EN-ISO9001
E-mail/website	: www.roads.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000 GM HAARLEM
Telefoonnummer	: 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door	: M. Smit

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Haarlemmermeer
Adres	: Postbus 250
Postcode en plaats	: 2130 AG Hoofddorp

Planning

Datum onderzoek	: 04-04-2023
Opstellen concept rapport	: 04-05-2023
Vaststelling rapport	: 15-05-2023
Verzenden rapport naar aanbieder	: 15-05-2023
Verzenden rapport naar gemeente	: 15-05-2023



Bijlage: zienswijze

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

Aanbieder heeft geen zienswijze ingediend.

