

Rapport kwaliteitstoezicht WmoTussenvoorziening Maatschappelijke opvang Utrecht 2025

De Tussenvoorziening, stichting

(Maatschappelijke opvang)

Groeneweg 2
3531 VE Utrecht

Toezichthouder : GGD regio Utrecht
In opdracht van de gemeente(n) : Utrecht
Datum onderzoek : 03-11-2025
Type onderzoek : Kwaliteitstoezicht Wmo-voorziening
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 02-03-2026

Inleiding

Wat is het doel van dit rapport?

Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening is geborgd
2. Informeren van de aanbieder en de betrokken gemeenten over de kwaliteit van de voorziening.

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening. Dit onderzoek is door de toezichthouder Wmo uitgevoerd.

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 contracteisen en (eventuele) nadere regelgeving. Deze zijn uitgewerkt en vastgelegd in het toetsingskader van het Kader toezicht Wmo GGDrU, dat is in te zien op <https://ggdru.nl/wp-content/uploads/2022/07/Kader-toezicht-Wmo-GGDrU-2021.pdf>.

Waarom toezicht?

Het toezicht geeft een beeld en beoordeling van de kwaliteit van Wmo-voorzieningen in de regio Utrecht. De bevindingen van een toezicht kunnen aanleiding geven tot handhavend optreden vanuit de betrokken gemeenten.

De Wmo 2015 geeft gemeenten de taak ervoor te zorgen dat inwoners zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en participeren. Dit gebeurt door:

1. Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking, (chronisch-) psychische en/of psychosociale problemen, in de eigen leefomgeving
2. Het bieden van beschermd wonen en opvang.

De gemeenten zijn ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van deze voorzieningen. Om hierop toe te zien is er toezicht geregeld. Dit toezicht toetst of aanbieders van Wmo-ondersteuning voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

Wie is de toezichthouder?

Het college van B&W van 25 gemeenten binnen de provincie Utrecht heeft GGDrU aangewezen als toezichthouder Wmo. De toezichthouder adviseert gemeenten of er maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te kunnen garanderen.

Wat zijn de bevoegdheden van de toezichthouder?

De bevoegdheden van de toezichthouder zijn opgenomen in de Awb en Wmo 2015. De uitwerking hiervan is in te zien op <https://ggdru.nl/wp-content/uploads/2022/07/Bevoegdheden-en-plichten-toezichthouder-Wmo.pdf>

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Clënten

- Cliëntgerichte ondersteuning
- Afstemming in de keten
- Rechten van de cliënt

Professionaliteit

- Professionele standaard
- Kwaliteitsverbetering

Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling
- Melden calamiteiten en geweldsincidenten
- Hygiëne en gezondheid

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Opzet kwaliteitstoezicht Wmo

Gemeenten geven bij de toezichthouder aan op welke voorzieningen zij een toezicht willen. Het toezicht bestaat uit de volgende stappen:

1. Onderzoek

De toezichthouder doet onderzoek bij de voorziening van een aanbieder. Hiervoor worden verschillende bronnen gebruikt.

1. Het beleid van de aanbieder
2. Gesprekken met de aanbieder, medewerkers, en cliënten
3. Inzage in cliënt- en personeelsdossiers
4. Observatie in de praktijk en van locaties (waar van toepassing)

De toezichthouder constateert tijdens dit onderzoek of er zaken zijn die niet voldoen aan de gestelde ondergrenzen van het toetsingskader. Deze worden beschreven als tekortkomingen.

2. Herstelaanbod

De toezichthouder geeft de aanbieder de mogelijkheid om bepaalde tekortkomingen te herstellen voordat deze de definitieve beoordeling doet. Het herstellen van deze tekortkomingen wordt dan meegenomen en beschreven in de bevindingen.

Tekortkomingen die in aanmerking komen voor een herstel aanbod zijn simpel en op korte termijn op te lossen, hebben geen impact op de kwaliteit van ondersteuning gehad, en hebben geen lange implementatie in de organisatie nodig. In de praktijk betekent dit dat alleen tekortkomingen die puur beleidsmatig of administratief van aard zijn geschikt zijn voor een herstel aanbod.

3. Conceptrapport

De toezichthouder schrijft op basis van het onderzoek een conceptrapport met daarin de uitkomsten van het onderzoek.

Het rapport wordt ingedeeld in maximaal negen normen. Elke norm bestaat uit verschillende voorwaarden en wordt apart beoordeeld als:

voldoet: de aanbieder voldoet aan alle voorwaarden van de norm;

voldoet deels: de aanbieder voldoet niet aan bepaalde voorwaarden van de norm;

voldoet niet: de aanbieder voldoet niet aan meerdere voorwaarden van de norm of er zijn één of meerdere zwaarwegende tekortkomingen geconstateerd.

Naar aanleiding van de geconstateerde tekortkomingen adviseert de toezichthouder de colleges van B&W van de betrokken gemeenten. Dit advies kan zijn:

1. Kennis te nemen van het rapport
2. De tekortkomingen te monitoren
3. Te handhaven

De toezichthouder verstuurt het conceptrapport naar de aanbieder.

4. Feitelijke onjuistheden

De aanbieder kan feitelijke onjuistheden in het conceptrapport aangeven bij de toezichthouder. De toezichthouder geeft de aanbieder een reactie op elke aangegeven feitelijke onjuistheid en beoordeelt of er genoeg bewijs voor is geleverd. Zo ja, dan past de toezichthouder dit aan in het rapport. Dit kan ervoor zorgen dat het advies aan de betrokken gemeenten wordt veranderd.

5. Schriftelijke reactie aanbieder

De aanbieder mag een schriftelijke reactie geven op het rapport. De toezichthouder voegt deze toe aan het rapport. Hiermee is het rapport definitief.

6. Versturen definitief rapport

De toezichthouder stuurt het definitieve rapport naar de betrokken gemeenten en de aanbieder.

7. Openbaarmaking

Rapporten worden openbaar gemaakt op www.toezichtwmo.nl. De aanbieder kan hiertegen in bezwaar gaan. De procedure hiervoor is te zien op <https://ggdru.nl/wp-content/uploads/2022/02/Factsheet-openbaarmaking-Wmo-toezicht-GGDrU.pdf>.

8. Opvolging

Als het advies in het rapport is om te handhaven volgen gemeentes hiervoor het regionaal handhavingskader waarin staat beschreven hoe zij handhaven bij tekortkomingen. Dit kader is in te zien op <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR662863/1>.

Beschouwing

Wie is de aanbieder?

De Tussenvoorziening komt in actie voor mensen in de regio Utrecht en omstreken die het in hun eentje niet redden. Doordat ze geen dak boven hun hoofd hebben, hun schulden zich blijven opstapelen of ze een steuntje in de rug nodig hebben. De Tussenvoorziening heeft 500 betaalde krachten en 300 vrijwilligers.

Opvang

"Niemand op straat". Onder dat motto is de Tussenvoorziening 25 jaar geleden begonnen met opvang van daklozen in Utrecht. Ondertussen bieden ze ieder jaar aan 1.000 mannen, vrouwen en kinderen opvang.

24-uursopvang voor daklozen in Utrecht

Op de site van De Tussenvoorziening staat: "als iemand dakloos raakt, is het niet makkelijk om weer een huis te vinden in de regio Utrecht. Als het niet lukt om een veilige slaapplek te vinden, is er de 24-uursopvang. In de 24-uursopvang zijn onze gasten dag en nacht welkom. Ze slapen op een gedeelde of een eigen kamer. De opvang van de Tussenvoorziening is er voor volwassenen met binding aan de regio Utrecht".

Stek

De Stek in Utrecht is een voorziening van De Tussenvoorziening die zich richt op mensen met een verslaving aan harddrugs of alcohol. Het is een plek waar zij veilig en hygiënisch kunnen gebruiken, onder toezicht en met begeleiding, om overlast op straat te verminderen en zorg toegankelijk te maken.

Belangrijke kenmerken: 24-uurs opvang voor dakloze gasten met een verslaving. Bij de Stek is een gebruikersruimte waar middelengebruik gereguleerd plaatsvindt. Sinds 2023 is er ook een gebruikerstuin: een afgesloten, groene buitenruimte waar mensen gescheiden (harddrugs en alcohol) kunnen gebruiken. Het doel van de Stek is een veilige plek bieden, overlast in de stad verminderen en mogelijkheden tot herstel creëren. Als extra voorzieningen zijn er maaltijden, spuit omruil voor cliënten en begeleiding door zorgprofessionals.

NoiZ

NoiZ in Utrecht staat voor "Nachtopvang in Zelfbeheer", tegenwoordig een 24-uursopvanglocatie van Stichting De Tussenvoorziening. Het is bedoeld voor dak- en thuislozen en heeft een uniek concept: de opvang wordt grotendeels gerund door ex-daklozen (zelfbeheer/ beheerders).

Belangrijkste kenmerken: De doelgroep zijn dak- en thuislozen met binding aan de regio Utrecht. Het concept is zelfbeheer – bewoners en beheerders (vaak ervaringsdeskundigen) regelen samen het huishouden, zoals koken en schoonmaken. De NoiZ heeft 30 eenpersoonskamers en 3 slaapzalen met max. 15 bedden. Er zijn een gemeenschappelijke ruimtes, warme douches, een huiskamer en een tuin. Er zijn mogelijkheden van maaltijden en de kleding te wassen. Een voorwaarde is dat gasten minimaal 16 uur per week actief zijn of daar naartoe werken (bijvoorbeeld klusjes, vrijwilligerswerk). Het doel van NoiZ is rust, privacy en structuur bieden, zodat bewoners kunnen werken aan herstel en toekomstperspectief.

De NoiZ is ontstaan uit het beleid om nachtopvang om te zetten naar 24-uursopvang, zodat mensen niet overdag op straat hoeven te zijn en meer stabiliteit krijgen

Jansveld

Jansveld (voorheen Sleep Inn) is een opvang locatie voor dak- en thuislozen in Utrecht, beheerd door Stichting De Tussenvoorziening. Het is bedoeld om mensen die dakloos zijn een veilige plek te bieden om te slapen, eten en tot rust te komen.

Belangrijkste kenmerken is dat de doelgroep dak- en thuislozen met binding aan Utrecht zijn. Het is een voorziening met eenpersoonskamers en slaapzalen (gescheiden voor mannen en vrouwen). Er zijn warme douches, een huiskamer, mogelijkheid tot maaltijden (ontbijt, lunch, diner) en kleding wassen. De eigen bijdrage is €6.50 per nacht. Vroeger was Sleep Inn alleen een nachtopvang (alleen 's nachts open). Sinds 2019 is het omgebouwd tot 24-uursopvang, zodat gasten dag en nacht kunnen blijven. Dit geeft meer stabiliteit en helpt bij herstel en re-integratie. Drie gasten krijgen ondersteuning om doelen te stellen en werken aan een toekomstperspectief, zoals huisvesting en dagbesteding.

Bron: www.detussenvoorziening.nl

Wat voor onderzoek?

Het toezicht bij De Tussenvoorziening is een kwaliteitsonderzoek voor de Wmo-voorzieningen maatschappelijke opvang, uitgevoerd voor inkoopregio Utrecht.

Contract Wmo

In de inkoopregio Utrecht is de aanbieder vanuit de Wmo gecontracteerd voor:

- maatschappelijke opvang

Tijdens het toezicht waren er ongeveer 130 cliënten in zorg voor deze drie voorzieningen, waarvan het merendeel uit de gemeente Utrecht komt.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert:

[De toezichthouder adviseert het college van B&W te handhaven volgens het regionale handhavingkader. De toezichthouder benadrukt dat alle getoetste normen blijvend op orde moeten zijn en sluit met dit rapport het toezicht af.

Toelichting handhaving

De toezichthouder Wmo van de GGDrU adviseert de gemeente(n) aan de hand van drie opties: kennisnemen van het rapport, monitoren, of handhaven. Handhaving kan verschillende maatregelen omvatten, zoals gesprekken, opstellen van een verbeterplan, schriftelijke waarschuwingen, een cliëntenstop, contractontbinding, of bestuurlijke maatregelen zoals een last onder dwangsom of bestuursdwang. De gemeenten voeren de handavingsmaatregelen uit.

Conclusie onderzoek

De toezichthouder concludeert dat er verbeteringen nodig zijn binnen 4 norm om te voldoen aan de Wmo 2015-normen en gemeentelijke eisen:

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

1. Vermeld bij NoiZ en Jansveld structureel de huisarts en de eerste contactpersoon van de cliënt in het dossier.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Professionele standaard.

2. Borg dat alle medewerkers een passend opleidingsniveau hebben en een geldig diploma in het dossier.
3. Borg dat medewerkers maximaal vóór aanvang van hun werkzaamheden een geldig VOG hebben.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

4. Maak gebruik van een risicoanalyse of een signaleringsplan bij de NoiZ en Jansveld.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

5. Borg de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door deze jaarlijks structureel terug te laten komen in beleid en praktijk.

Observaties en bevindingen

Clënten

Clëntgerichte ondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Clëntgerichte ondersteuning.

Deelconclusie

Wat kan beter?

- Maak de ondersteuningsplannen gemaakt door het Stadsteam inzichtelijk voor alle drie locaties. Bij NoiZ en Jansveld wordt niet gewerkt met ondersteuningsplannen. Deze worden door het Stadsteam gemaakt. Het ondersteuningsplan is niet inzichtelijk voor de medewerker van NoiZ en Jansveld. Voor de medewerkers van de twee locatie is daardoor niet inzichtelijk waar de cliënt mee bezig is en waar de hulpvraag en problematiek van de cliënt is. Wel geven medewerkers aan dat er veel contact met het Stadsteam is, al is dat soms wel persoonsgebonden en worden er geen documenten uitgewisseld.
- Zoek meer afstemming met de Stadsteam. Clënten worden via het Stadsteam aangemeld bij alle drie de opvanglocaties. Het Stadsteam doet de ondersteuning van de cliënt en NoiZ en Jansveld bieden onderdak. Er is een gezamenlijk zorgsysteem waarin De Stek, NoiZ en Jansveld de aanmelding kan zien. In deze aanmelding staan nog enkele gegevens over de cliënt. Indien er een gezamenlijke dossier is, kan er meer gedeeld worden tussen Stadsteam en de MO locaties. Zo ontstaat er een volledig en actueel overzicht over de cliënt. Daarnaast is het wenselijk dat er, waar mogelijk, meer wordt samengewerkt tussen ketenpartners in het belang van de cliënt. Een intensievere en structurele samenwerking kan bijdragen aan betere afstemming, tijdige signalering en een meer samenhangende ondersteuning.

Bij De Stek wordt voor cliënten, samen met het Stadsteam, een ondersteuningsplan opgesteld waarin doelen en acties worden geformuleerd. De Stek streeft ernaar deze plannen structureel te evalueren, maar geeft aan dat dit soms lastig is wanneer een cliënt langdurig afwezig is, bijvoorbeeld door detentie. Op alle drie locaties vindt een intake plaats waarin de afspraken, regels en wederzijdse verwachtingen worden besproken.

Wat gaat goed?

- De cliënten zijn tevreden met de geboden ondersteuning;
- De aanbieder stimuleert waar mogelijk de eigen kracht en regie van cliënten;
- De aanbieder maakt gebruik van een elektronisch cliëntdossier;
- Clënten hebben toegang in hun eigen elektronisch dossier;
- De geboden ondersteuning is passend bij de hulpvraag van cliënt;
- De geboden ondersteuning is passend bij de opdracht van de gemeente.

Afstemming in de keten

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Afstemming in de keten.

Deelconclusie

Wat moet beter?

1. Vermeld bij NoiZ en Jansveld structureel de huisarts en de eerste contactpersoon van de cliënt in het dossier.
Bij Jansveld en NoiZ staat als ketenpartner structureel de contactpersonen van het Stadsteam vermeld. Indien de huisarts of het eerste contactpersoon benaderd moet worden zullen medewerkers van Jansveld en NoiZ contact moeten opnemen met het Stadsteam. Het Stadsteam is in de weekenden afwezig. In geval van een acute medische situatie is het belangrijk dat medewerkers direct contact kunnen opnemen met de huisarts voor relevante informatie of om snel te handelen en met de eerste contactpersoon van de cliënt.

Wat kan beter?

- Het advies is om ervoor te zorgen dat het eigen toestemmingsformulier beschikbaar blijft, of dat in het gezamenlijke cliëntdossier met het Stadsteam duidelijk en eenduidig zichtbaar is waar de toestemming is vastgelegd.
Bij NoiZ en Jansveld wordt geen gebruik gemaakt van toestemmingsformulieren. Van de medewerkers horen wij dat het Stadsteam cliënten een toestemmingsformulier laten ondertekenen. De medewerkers kunnen dit niet zien in het gezamenlijke cliëntdossier
- Het advies is om, naast het Stadsteam, ook andere betrokken (keten)partners en de bijbehorende afspraken structureel vast te leggen in het cliëntdossier.
Bij NoiZ en Jansveld wordt momenteel uitsluitend het Stadsteam als betrokken ketenpartner geregistreerd, terwijl andere bij de cliënt betrokken professionals niet worden vermeld. In een gezamenlijk dossier kan de informatie van het Stadsteam worden gedeeld, zodat medewerkers direct inzicht hebben in wie betrokken is en welke afspraken er met deze partners zijn gemaakt. Dit bevordert de samenwerking, volledigheid van dossiervoering en draagt bij aan zorgvuldige en integrale ondersteuning.

Wat gaat goed?

- Bij de Stek zijn dossiers voorzien van een huisarts en contactpersoon in geval van nood;
- Bij het Stek maken ze gebruik van getekende toestemmingsformulieren.

Rechten van de cliënt

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Rechten van de cliënt.

Deelconclusie

Wat gaat goed?

- Cliënten worden op een passende wijze bejegend;
- De aanbieder heeft een gedragscode opgesteld;
- Het Klachtenbeleid van de aanbieder is conform de gestelde eisen;
- De aanbieder heeft een privacybeleid conform de gestelde eisen van de AVG;
- De aanbieder heeft een protocol datalek opgesteld;
- De aanbieder heeft een cliëntversie van de privacyregeling en de klachtenregeling inzichtelijk gemaakt op haar website.

Professionaliteit

Professionele standaard

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Professionele standaard.

Deelconclusie

Wat moet beter?

1. Borg dat alle medewerkers een passend opleidingsniveau hebben en een geldig diploma in het dossier.
Tijdens de dossiercontrole is vastgesteld dat in 4 van de 6 gecontroleerde dossiers geen diploma aanwezig was. Hierdoor is niet aantoonbaar of medewerkers beschikken over de vereiste kwalificaties.
Uit het aangeleverde personeelsbestand blijkt daarnaast dat bij zowel NoiZ als Jansveld meerdere medewerkers geen passend zorgdiploma hebben of dat het diploma ontbreekt in het dossier. Ook is er één medewerker waarvan het diploma onbekend is, en één medewerker die nog in opleiding is en het diploma in januari 2026 verwacht te behalen.
Gezien de kwetsbaarheid en complexiteit van de doelgroep is het essentieel dat medewerkers over de juiste kennis en deskundigheid beschikken. Medewerkers zonder passend zorgdiploma beschikken mogelijk niet over de vereiste kennis en vaardigheden om verantwoorde en veilige zorg te bieden. De aanbieder geeft aan dat het een uitdaging is om deskundige medewerkers te werven en te behouden. Dit vormt een aandachtspunt, omdat ook voldoende deskundigheid binnen het team noodzakelijk is om de complexe en kwetsbare doelgroep op een verantwoorde manier te ondersteunen.
2. Borg dat medewerkers vóór aanvang van hun werkzaamheden een geldig VOG hebben
Bij de start van het toezicht hebben de toezichthouders de aanbieder verzocht om een personeelsbestand van medewerkers van NoiZ en Jansveld. Naast telefoonnummers is daarbij ook gevraagd naar de datum van indiensttreding en een kopie van de VOG.
Bij dossier controle blijkt dat van de 6 gecontroleerde dossier er maar 1 VOG aanwezig was voordat de medewerker in dienst kwam. De andere VOG werden na in dienstreden aangeleverd. Het is belangrijk dat medewerkers vóór aanvang van hun werkzaamheden een VOG hebben, omdat dit bevestigt dat zij geen relevant strafrechtelijk verleden hebben dat risico's kan opleveren voor cliënten, collega's of de organisatie.
3. Borg bij het opvragen van de VOG-screeningsprofiel 45 'gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' aan.
Voor alle medewerkers blijkt dat functieprofiel 11, 12, 21, 22, 41, 84, 85 is aangevraagd. Het opvragen van een VOG op basis van screeningsprofiel 45 is voldoende om aan alle relevante eisen te voldoen.

Wat gaat goed?

- De aanbieder organiseert vergaderingen voor haar medewerkers waarin casuïstiek bespreking mogelijk is;
- De aanbieder heeft personeelsbeleid opgesteld;
- Medewerkers worden adequaat ingewerkt en kunnen meelopen met ervaren krachten;
- De aanbieder heeft scholingsbeleid opgesteld;
- Medewerkers kunnen een MBO opleiding volgen die gefinancierd wordt door de aanbieder;
- Medewerkers kunnen bij NoiZ middels trainingen een beheerdersfunctie krijgen;
- Medewerkers geven aan met enige regelmaat trainingen of andere vormen van kennisbevordering te kunnen volgen.

Kwaliteitsverbetering

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Kwaliteitsverbetering.

Deelconclusie

Wat gaat goed?

- De aanbieder is in het bezit van een keurmerk;
- De aanbieder heeft haar werkprocessen in beleid vastgelegd;
- De aanbieder doet aantoonbaar aan versiebeheer;
- De aanbieder voert jaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit onder haar cliënten en medewerkers.

Veiligheid

Veilige verstrekking

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Veilige verstrekking.

Deelconclusie

Wat moet beter?

1. Maak gebruik van een risicoanalyse of een signaleringsplan bij de NoiZ en Jansveld.
Bij NoiZ en Jansveld wordt geen risicoanalyse opgesteld. In de aanmelding van het Stadsteam staan soms risico's vermeld. Bij De Stek vragen medewerkers de verwijzer nadrukkelijk om een risicoanalyse mee te sturen. Lukt dit niet, dan stellen zij deze zelf op. Medewerkers geven aan informatie met betrekking van risico's bij cliënten ook te missen. Het werken met een signaleringsplan is belangrijk omdat het vroegtijdig inzicht geeft in veranderingen in het gedrag, welzijn of functioneren van een cliënt. Door samen met de cliënt in kaart te brengen welke vroege signalen wijzen op achteruitgang of escalatie, kunnen medewerkers sneller en gericht handelen. Mogelijke problemen worden hierdoor eerder voorkomen of verkleind, doordat signalen tijdig worden opgemerkt.

Wat gaat goed?

- De aanbieder heeft een passend incidentenbeleid;
- De medewerkers zijn voldoende op de hoogte van het incidentenbeleid en de werkwijze hieromtrent;
- Incidenten worden besproken tijdens de teamoverleg.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **deels voldoet** aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Deelconclusie

Wat moet beter?

1. Borg de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door deze jaarlijks structureel terug te laten komen in beleid en praktijk.
Twee van de vier ondervraagde medewerkers van NoiZ geven aan niet bekend te zijn met de Meldcode.
De overige medewerkers hebben er wel van gehoord, maar beschikken niet altijd over voldoende kennis van de inhoud en details. De Meldcode helpt professionals om signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling tijdig te herkennen en adequaat te handelen, dan wel cliënten een advies te geven.

Wat gaat goed?

- De aanbieder heeft de meldcode opgenomen in haar beleid en inzichtelijk gemaakt voor medewerkers.

Melden calamiteiten en geweldsincidenten

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Melden calamiteiten en geweldsincidenten.

Deelconclusie

Wat gaat beter?

- De aanbieder heeft beleid omtrent het melden van calamiteiten vastgelegd;
- Er is duidelijk onderscheid gemaakt in het beleid wanneer een melding gemaakt dient te worden bij de GGDrU of de IGJ;
- De aanbieder is op de hoogte van de meldplicht omtrent calamiteiten en geweldsincidenten.

Hygiëne en gezondheid

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder **voldoet** aan de norm Hygiëne en gezondheid.

Deelconclusie

Wat gaat goed?

- De aanbieder heeft HACCP beleid opgesteld en geïmplementeerd;
- Alle medewerkers zijn BHV opgeleid;
- De aanbieder is in het bezit van een meld en ontruimingsalarm systeem.

Gebruikte bronnen

Gesprekken met

- Beleidsmedewerkers met managers
- 10 Medewerkers (2 van Stek, 4 van Jansveld en NoiZ)
- 2 cliënten, tevens beheerder bij de NoiZ

Dossiers

- 7 cliëntdossiers ingezien
- 6 personeelsdossiers ingezien

Documenten

Documenten ontvangen 28-10-25

Website

<https://tussenvoorziening.nl/>

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : De Tussenvoorziening, stichting
Website : <https://www.tussenvoorziening.nl/>

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : De Tussenvoorziening, stichting
Adres aanbieder : Groeneweg 2
Postcode en plaats : 3531 VE Utrecht
K.v.K. nummer : 41186533
Website : <https://www.tussenvoorziening.nl/>

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder

Naam : GGD regio Utrecht Toezicht Wmo
Postadres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB UTRECHT
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Utrecht

Planning

Datum onderzoek : 03-11-2025
Opstellen concept rapport : 09-02-2026
Schriftelijke reactie aanbieder : 02-03-2026
Vaststellen rapport : 02-03-2026
Verzenden rapport naar betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Conclusie onderzoek

De toezichthouder concludeert dat er verbeteringen nodig zijn binnen 4 norm om te voldoen aan de Wmo 2015-normen en gemeentelijke eisen:

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder deels voldoet aan de norm Afstemming in de keten.

1. Vermeld bij Noiz en Jansveld structureel de huisarts en de eerste contactpersoon van de cliënt in het dossier.

Antwoord van de Tussenvoorziening: Dit is een taak van de het Stadsteam Backup (STBU), zij gaan over het dossier van de cliënten, de toegang en bieden trajectbegeleiding aan de cliënten bij Noiz en Jansveld. Vanwege de privacy wetgeving hebben wij geen toegang tot dossiers van deze cliënten. We zijn al langer niet tevreden over de informatieverstrekking vooraf en tijdens traject. Dit leidt tot veiligheidsrisico's en minder mogelijkheden om de juiste ondersteuning te bieden in de opvang. De samenwerking met STBU moet in 2026 geëvalueerd worden en dit punt zal daarin worden meegenomen.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder deels voldoet aan de norm

Professionele standaard.

2. Borg dat alle medewerkers een passend opleidingsniveau hebben en een geldig diploma in het dossier.

Antwoord van de Tussenvoorziening: Het klopt dat een deel van onze medewerkers niet voldoen aan het hebben van een relevant diploma. In het verleden zijn er medewerkers aangenomen zonder passend diploma. Daar hebben we ons beleid inmiddels op aangepast. Bij de medewerkers die geen passend diploma hebben worden tijdens het arbeidsvoorwaardengesprek afspraken gemaakt dat de medewerker alsnog het diploma gaat behalen. Het verlengen van het contract wordt gekoppeld aan het volgen van de opleiding/ behalen diploma. Met zittende medewerkers maken we scholingsafspraken, dat kan ook zijn in de vorm van trainingen. Daarnaast hebben we als organisatie leerpaden ingericht voor medewerkers/teams in het primair proces, gericht op het voldoen aan het beroepsprofiel. In deze leerpaden zijn de volgende trainingen te volgen: psychopathologie, motiverende gespreksvoering, de-escaleren werken/agressietraining, middelengebruik, verstrekken medicatie, BHV, etc. De dikgedrukte trainingen zijn verplicht in de maatschappelijke opvang. Daarnaast zijn niet alle behaalde diploma's aanwezig in de personeelsdossiers. Dit gaan we op orde brengen.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder deels voldoet aan de norm Veilige verstrekking.

4. Maak gebruik van een risicoanalyse of een signaleringsplan bij de Noiz en Jansveld.

Antwoord van de Tussenvoorziening: De trajectbegeleider van STBU maakt een dossier van de client aan in ZorgNed en een risico/veiligheids analyse. Hoewel hiervoor in ZorgNed mogelijkheden zijn om de opvang goed te informeren, merken wij dat dit vaak niet gebeurt. Ook hiervoor is het noodzakelijk om de samenwerkingsafspraken met STBU te evalueren en aan te scherpen. Wij zien dit wel als een veiligheidsrisico en gaan kijken of het voorbeeld van de Stek ook voor Jansveld en Noiz een optie is.

Uit het onderzoek blijkt dat de aanbieder deels voldoet aan de norm Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

5. Borg de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door deze jaarlijks structureel terug te laten komen in beleid en praktijk.

Antwoord van de Tussenvoorziening: We erkennen het belang van de meldcode en bewustzijn daarop en zullen hier in de vergadering en bespreking van incidenten aandacht aan besteden. Ook hier is afstemming met de trajectbegeleiders van STBU belangrijk, o.a. wie de melding doet.