



**GGD**  
**Kennemerland**

Alfa en Zorg  
Transistorstraat 60  
1322 CG Almere

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 02-10-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 26-11-2024

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Gegevens voorziening.....	13
Bijlage: zienswijze .....	14



## **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 2 oktober 2024 een onderzoek op organisatieniveau uitgevoerd bij Alfa en Zorg. De aanbieder biedt Wmo Zorg (huishoudelijke ondersteuning) aan bij cliënten woonachtig in verschillende kernen in de gemeente Haarlemmermeer, voor deze aangeboden zorg heeft de gemeente een contract met Alfa en Zorg. In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

De beoordeling van de toezichthouder berust op: documenten onderzoek en een gesprek met de directeur (dhr. R. van Huystee), de planner (mw. K. Galesloot) en enkele medewerkers.

### Beschouwing

Alfa en Zorg biedt verpleging, verzorging en ondersteuning bij het huishouden. Voor de gemeente Haarlemmermeer wordt er ondersteuning bij het huishouden georganiseerd voor ongeveer 200 huishoudens in de gemeente. Elke cliënt ontvangt ongeveer 2 uur per week huishoudelijke ondersteuning.

Daarnaast kan Alfa en Zorg ook persoonlijke begeleiding en verpleging en verzorging aanbieden (dit is niet afgesloten voor de gemeente Haarlemmermeer).

Alfa en Zorg is opgericht in 2008 en heeft het hoofdkantoor in Almere, er wordt zorg aangeboden in de provincies Flevoland, Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Holland. Waarna de provincies zijn onderverdeeld in regionetwerken; Gooi en Vecht, Duin en Bollen, Leidse, Nissewaard en Almere. De gemeente Haarlemmermeer valt onder de regio Duin en Bollen.

### Conclusie

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld.

### Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert de gemeente 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"> <li>- Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg</li> <li>- Wet bescherming persoonsgegevens</li> <li>- Beschrijving van het primaire proces</li> <li>- Verantwoorde arbeidsomstandigheden</li> <li>- Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan)</li> <li>- Meting van de klanttevredenheid</li> <li>- Proces van ondersteuning</li> <li>- Opleidingsregistratie en opleidingsplan</li> <li>- Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem</li> </ul>	X		

### Bevindingen

Alfa en Zorg is in het bezit van een HKZ certificaat welke is afgegeven voor HKZ Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorgorganisaties(2015) en HKZ Algemeen Organisedeel (2015+A1 2019). Het certificaat is geldig voor de volgende scope: Het bieden van geïndiceerde huishoudelijke zorg en wijkverpleging bij cliënten in de thuissituatie. Afgegeven op 6 december 2022.

Verder beschikt Alfa en Zorg over een intern kwaliteitssysteem, waarin de processen geborgd zijn.

### Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - HKZ certificaat afgegeven door LRQA Nederland BV.
  - Auditrapport HKZ certificaat d.d. 2 november 2023
  - Auditrapport HKZ certificaat d.d. 22 mei 2024



**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**

Voor elke (aankomende) cliënt wordt een ondersteuningsplan gemaakt. De elektronische aanvraag komt bij Alfa en Zorg binnen via het Wmo loket. Er wordt beoordeeld of de cliënt beschikt over een juiste indicatie, indien dit zo is wordt de aanvraag geregistreerd in ONS. De intake wordt bij de cliënt thuis afgenomen of in een enkel geval telefonisch op afstand.

De zorg vindt plaats in de woning van de cliënt zelf.

Het plan bevat een omschrijving van de vraag van de cliënt, een analyse van de problematiek en de eigen mogelijkheden van de cliënt. In de meeste gevallen wordt de cliënt bijgestaan door een familielid of een mantelzorger. Eenmaal per half jaar wordt het plan geëvalueerd en eventueel bijgesteld, dit kan vaker indien er aanleiding voor is. Ook wordt elke medewerker eenmaal per jaar geëvalueerd door de cliënt.

Er kan door de cliënt worden aangegeven op welk moment van de week de hulp het beste uitkomt. Er is echter geen garantie dat de hulp ook daadwerkelijk gegeven kan worden op het tijdstip dat het de cliënt het beste uitkomt. Alfa en Zorg probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen. Indien de huishoudelijke hulp verhinderd is (ziekte, vakantie) is het lastig om vervanging te regelen. De cliënten geven aan (in het KTO) dat dit vervelend is, Alfa en Zorg geeft dit zelf ook aan, het is echter op de huidige arbeidsmarkt lastig om personeel te werven.

Vanuit de gemeente Haarlemmermeer is er voor meer dan 200 cliënten (aantal op het moment van de inspectie) huishoudelijke hulp geïndiceerd. Binnen de gemeente Haarlemmermeer vindt de zorg plaats in alle kernen.



**Gebruikte bronnen:**

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - 4.1.1 Intakeproces
  - 4.1.2 Voorbereiding planning
  - 4.1.3 Zorgverlening en evaluatie
  - 4.1.4 Eind zorg en nazorg zorgverlening
  - Ketensamenwerking Alfa en Zorg
  - Rapport KTO Hulp bij Huishouden Alfa&Zorg
  - Inzage in cliëntendossiers
  - Arbochecklijst Huishoudelijke ondersteuning



**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 cliënt valt onder fysieke en sociale veiligheid. Er is een gedragscode opgesteld waarin staat aangegeven wat er van de medewerker verwacht wordt en hoe er met de cliënt omgegaan dient te worden, ook de veiligheid van de medewerker en de cliënt staat hierin beschreven.

Van elk huis wordt er een Arbo check gedaan. Er wordt aandacht besteed aan de fysieke als de psychische arbeidsomstandigheden. Indien de cliënt cytostatica gebruikt zijn er specifieke protocollen om te volgen.

Voor Alfa en Zorg geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen, binnen de proeftijd van 8 weken. Alfa en Zorg laat elke medewerker om de 5 jaar een nieuwe VOG aanvragen.

Er is een scholingsplan bij Alfa en Zorg aanwezig. Voor elke medewerker is er een digitale omgeving aangemaakt en er zijn 5 maal per jaar digitale themabijeenkomsten. Ook mag elke medewerker de opleiding MBO Helpende niveau 2 volgen.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - 2. Werkproces van verificatie VOG VZ
  - Beleid voorkoming van ongewenst gedrag
  - Beleidsplan opleidingen AZ augustus 2024
  - Functieprofiel medewerkster huishoudelijke hulp
  - Gedragscode voor medewerkers AZ
  - Scholingsplan en programma 2023-2025
  - Inzage in cliëntendossiers
  - Arbochecklijst huishoudelijke ondersteuning





**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**

Bij het intakegesprek wordt gevraagd op welk moment het beste moment is om huishoudelijke ondersteuning te ontvangen. De cliënt dient thuis te zijn en de deur te openen voor de medewerker huishoudelijke ondersteuning. In sommige gevallen is het lastig om een moment af te spreken omdat er ook zorg geleverd wordt door bijvoorbeeld de thuiszorg. Er wordt aangegeven dat het eigenlijk altijd wel lukt om een moment te vinden die voor de cliënt uitkomt.

In het zorgplan wordt het onderscheid gemaakt tussen licht-huishoudelijk werk en zwaar-huishoudelijk werk. Over het algemeen kan de cliënt het lichte huishoudelijke werk zelf verzorgen. In het zorgplan worden hierover afspraken gemaakt. Ook afspraken over de wasverzorging staan in het zorgplan.

Indien er sprake is van een coördinerende functie bij meervoudige en complexe problematiek is de planner de aangewezen persoon om contacten te leggen en de zorg te coördineren.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - 4.1.1 Intakeproces
  - 4.1.2 Voorbereiding planning
  - 4.1.3 Zorgverlening en evaluatie
  - 4.1.4 Eind zorg en nazorg zorgverlening
  - Ketensamenwerking Alfa en Zorg
  - Rapport KTO Hulp bij Huishouden Alfa&Zorg



**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"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	x		

**Bevindingen**

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. Bij Alfa en Zorg kan elke medewerker de MBO opleiding Helpende niveau 2 behalen.

Het aanbieden van passende scholing is digitaal opgezet. Voor elke medewerker bij Alfa en Zorg is een digitale leeromgeving met verplichte onderdelen en facultatieve onderdelen. Ook zijn er jaarlijks themabijeenkomsten.

Er is een protocol "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling". In de "Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" staat dat beroepsbeoefenaren in verschillende sectoren een verplichte meldcode moeten hanteren, zo ook de groep maatschappelijke ondersteuning. Dit is sinds 2013 verplicht. In het protocol van Alfa en Zorg staan de 5 te nemen stappen beschreven. Ook worden er themabijeenkomsten georganiseerd inzake dit onderwerp.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In het "proces melding incidenten" staat beschreven dat indien er sprake is van een "calamiteit" er binnen 24 uur melding wordt gedaan bij de toezichthouder van de GGD. In het beleid wordt helder en uitgebreid uitleg gegeven over de vervolgstappen en de analyses die gedaan moeten worden indien er sprake is van een calamiteit of incident.



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

Een klacht wordt eerst behandeld middels de interne klachtenregelingen eventueel daarna door de externe organisatie SPOT. Elke cliënt wordt op de hoogte gesteld middels een informatiefolder. Ook staat de klachtenregeling uitgebreid op de website beschreven. Daar is ook het klachtenformulier te vinden. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie wenden.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen.

Alfa en Zorg heeft een cliëntenraad ingesteld.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - Beleid voorkoming van ongewenst gedrag
  - Beleidsplan opleidingen AZ augustus 2024
  - Functieprofiel medewerkster huishoudelijke hulp
  - Gedragscode voor medewerkers AZ
  - Scholingsplan en programma 2023-2025
  - Informatiefolder indienen klacht
  - Beleid melding incidenten en calamiteiten
  - Beleid voorkoming van ongewenst gedrag
  - Huishoudelijk reglement cliëntenraad Alfa en Zorg
  - Jaaragenda overleg cliëntenraad maart 2024
  - Medezeggenschapsregeling WMCZ Alfa en Zorg
  - Onderwerpen voor agenda cliëntenraad AZ WMCZ
  - Reglement geschilleninstantie zorggeshil
  - Stappenplan meldcode geweld AZ
  - Themabijeenkomst meldcode
  - Wkkgz klachtenregeling SPOT AZ



**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.

Een klacht wordt eerst behandeld middels de interne klachtenregelingen eventueel daarna door de externe organisatie SPOT. Elke cliënt wordt op de hoogte gesteld middels een informatiefolder. Ook staat de klachtenregeling uitgebreid op de website beschreven. Daar is ook het klachtenformulier te vinden. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie wenden.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen.

Alfa en Zorg heeft een cliëntenraad ingesteld.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview directeur (dhr. R. van Huystee)
- Interview planner (mw. K. Galesloot)
- Interview medewerkers
- Website: [www.alfazorg.nl](http://www.alfazorg.nl)
- Gebruikte documenten:
  - Beleid voorkoming van ongewenst gedrag
  - Gedragscode voor medewerkers AZ
  - Informatiefolder indienen klacht
  - Beleid voorkoming van ongewenst gedrag
  - Huishoudelijk reglement cliëntenraad Alfa en Zorg
  - Jaaragenda overleg cliëntenraad maart 2024
  - Medezeggenschapsregeling WMCZ Alfa en Zorg
  - Onderwerpen voor agenda cliëntenraad AZ WMCZ
  - Reglement geschilleninstantie zorggeschil
  - Wkkgz klachtenregeling SPOT AZ



## Gegevens voorziening

### Locatiegegevens

Naam locatie	: Alfa & Zorg
Adres	: Transistorstraat 60
Postcode en plaats	: 1322 CG Almere
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Dhr. R. van Huystee
Kwaliteitssysteem	: HKZ ISO 9001 2015
E-mail/website	: <a href="http://www.alfazorg.nl">www.alfazorg.nl</a>

### 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	: 02-10-2024
Opstellen concept rapport	: 13-11-2024
Vaststelling rapport	: 26-11-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 26-11-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 26-11-2024



## **Bijlage: zienswijze**

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

Aanbieder heeft aangegeven af te zien van het indienen van een zienswijze

