



Wens Je Zorg
Kloosterstraat 3
2021 VJ Haarlem

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Heemstede/Bloemendaal
Datum onderzoek	: 05-03-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 22-04-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	18
Bijlage: zienswijze	21



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 5 maart 2024 een onderzoek op organisatieniveau uitgevoerd bij Wens Je Zorg. De aanbieder heeft een contract met de gemeente Heemstede en Bloemendaal voor huishoudelijke ondersteuning bij cliënten. 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 onderzoek en een gesprek met de directrice (mevr. S. Ceylan), een gesprek met de manager algemeen (dhr. E. Cekic) en een gesprek met een medewerker.

Beschouwing

Wens Je Zorg biedt aan 152 cliënten uit Heemstede/Bloemendaal zorg in de vorm van huishoudelijke ondersteuning. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door 14 medewerkers. De medewerkers zijn gemiddeld 2 uur per cliënt per week aan het werk in de thuissituatie. Gemiddeld genomen bezoekt elke medewerker twee cliënten per dag, er is een korte reistijd tussen de cliënten in. De cliënten dragen zelf zorg voor de aanschaf van de (schoonmaak-) middelen en de huishoudelijke hulp wordt uitgevoerd volgens het opgestelde ondersteuningsplan.

Uit: Kwaliteitsbeleid en doelstellingen Wens Je Zorg:

Visie op de organisatie *Wens Je Zorg is een door het ministerie van VWS erkende landelijk werkende thuiszorginstelling, die zich ten doel heeft gesteld thuiszorg te bieden op een wijze die de zelfstandigheid en de privacy van de zorgvrager volledig recht doet. De geboden zorg dient dan ook dusdanig vorm te krijgen dat privacy, zelfbeschikking en zelfredzaamheid van de cliënt wordt gerespecteerd. Wens Je Zorg wil haar sterktes en kansen blijven bundelen en verder uitbouwen. Het concept van werken met een kleine team van zorgverleners waarborgt de waarden van gedrevenheid en cliëntgerichtheid en dient dan ook toekomstbestendig veilig gesteld te blijven. Deze cliëntgerichtheid wordt versterkt door het werken met een kleine team van zorgverleners. Gedurende de zorgperiode wordt d.m.v. evaluaties bewaakt of aan wensen en behoeften van de cliënt zoals vertaald in het Zorgplan voldaan wordt en indien nodig wordt de dienstverlening aangepast.*

Missie *Wens Je Zorg heeft als missie het bevorderen van kwaliteit van leven, met als speerpunten jongeren en de multiculturele samenleving. Wij doen dit bij de mensen thuis in hun eigen taal en cultuur. Samenwerking tussen de zorgprofessional, de cliënt en haar ondersteuners staat bij Wens Je Zorg hoog in het vaandel.*

Conclusie

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



Aanbevelingen:

- Werk het klanttevredenheidsonderzoek van eind 2023 en begin 2024 verder uit, trek conclusies en maak aanbevelingen.
- Evalueer met de directie het jaarplan 2023, stel deze bij en stel een nieuw jaarplan op.
- Stel een strak beleid op inzake het overhandigen van een VOG. Deze dient bij in diensttreding recent te zijn.
- Stel voor elke woning een RI&E op, met daarin opgenomen wat de meest voorkomende veiligheids- en gezondheidsrisico's zijn in de specifieke woning.
- Er is een opleidingsbeleid aanwezig, handel volgens dit eigen beleid en stel een opleidingsplan voor 2024 op. Medio oktober 2024 dient Wens Je Zorgt conform het eigen opleidingsbeleid het plan voor 2025 op te starten.
- Neem in de route voor het melden van calamiteiten en incidenten van Wmo cliënten de juiste aangewezen toezichthouder op in het beleid.
- Plaats de klachtenregeling (laagdrempelig) op de website, is ook een voorwaarde van Stichting Zorggeskil.
- Pas de klachtenregeling aan; óf meldt Wens Je Zorg aan bij Stichting Zorggeskil (zoals aangegeven in het klachtenreglement) óf verwijder de gegevens van Stichting Zorggeskil uit het klachtenreglement. Dit omdat Wens Je Zorg niet is aangesloten bij Stichting Zorggeskil (de toezichthouder heeft navraag gedaan bij Stichting Zorggeskil).
- Stel beleid op inzake de verplichte cliëntenraad en stel een verplichte cliëntenraad in.

Nb de toezichthouder heeft gedurende het onderzoek gemerkt dat contact zoeken met Wens Je Zorg erg moeizaam gaat. Indien de toezichthouder het algemene telefoonnummer van Wens Je Zorg belt (zoals vermeld op de website) wordt er nooit opgenomen. Indien de toezichthouder mailt wordt de mail nooit binnen twee weken (soms zelfs nooit) gelezen en volgt er ook geen antwoord op de door de toezichthouder gestelde vragen. Het is dan ook af te vragen hoe de cliënten gemakkelijk in contact komen met Wens Je Zorg.

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: - 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

Wens Je Zorg is HKZ gecertificeerd voor kleine organisaties 2021. Het certificaat is geldig van 23 maart 2022 tot 23 maart 2025. Toepassingsgebied: Huishoudelijke hulp en individuele begeleiding aan jong volwassenen (18-) en volwassenen (18+).

Het certificaat staat op naam van Wens Je Zorg BV Hilversum. Sinds een jaar is Wens Je Zorg gehuisvest in Haarlem. Het certificaat is ingezien op de locatie.

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

- Uittreksel KvK Wens Je Zorg B.V. d.d. 7 juni 2023
- Uittreksel KvK SHD beheer B.V. d.d. 7 juni 2023
- Auditrapport 27 januari 2022, uitgevoerd door DEKRA
- AO IC proces
- Arbocheck thuiszorg
- AVG Gegevensbeschermingseffect beoordeling
- BEL 003 Kwaliteitsbeleid en doelstellingen 04-09-2023
- Einde proeftijd formulier
- Formulier aanmelding zzp er
- Formulier exitinterview
- Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp
- Functiebeschrijving Persoonlijke begeleider
- Functioneringsgesprekverslag
- Gedragscode zorgverleners
- Huisregels Medewerkers
- Inhoud Personeelsdossier



- Jaarplan Wensjezorg 2023 04-09-2023
- Kwaliteitshandboek
- Managementreview 2022 Wensjezorg 04-09-2023
- Opleidingsbeleid
- Plan van aanpak NC
- Privacyreglement
- Protocol persoonlijke hygiëne medewerkers
- Raad van Toezicht
- Referentiecheck personeel
- Richtlijn accidenteel bloedcontact
- Risico inventarisatie cliënt
- Stakeholders Wensjezorg 04-09-2023
- Toestemming inzage personeelsdossier
- Toestemmingsformulier inzage zorgdossier
- Toestemmingsformulier gegevensoverdracht
- Doc 4519 Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp
- Bel 4529 opleidingsplan
- DATALEKKEN_MELDPLICHT-_171214
- WI 007 Procedure afhandeling verbeterformulieren
- BEL 4505 Beleid Ongewenste Omgangsvormen
- BEL 4508 Gedragscode zorgverleners
- Doc 4513 Functiebeschrijving Ambulante begeleider-_180801
- Incidenten melding
- Meldcode kindermishandeling, huiselijk geweld en ouderenmishandeling
- WI 020 Werkinstructie Zorgleefplan
- WI 030 Aanmelding en intake cliënt, werkinstructie procedure
- WI032 Werkinstructie evaluatie en nazorg
- Klachtenreglement (uitgeprinte versie)

Ingezien op locatie:

- Klanttevredenheidsonderzoek gehouden op 14-9-2024 en 8-2-2024
- 14 VOG's van medewerkers die huishoudelijke hulp uitoefenen
- HKZ certificaat Kleine Organisaties 2021
- Inzage in personeelsdossiers
- Inzage in cliëntendossiers (inclusief toestemmingsformulieren)

Kwaliteitssysteem:

- **Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg;** Wat betreft klachten en geschillen is er een klachtenreglement wat bij elke cliënt achter wordt gelaten. Aanbieder geeft aan aangesloten te zijn bij Stichting Zorggeschil. Echter bij Stichting Zorggeschil zijn zij niet bekend.
- **Wet bescherming persoonsgegevens;** Aanbieder heeft werkinstructies opgesteld inzake de bescherming van persoonsgegevens
- **Beschrijving van het primaire proces;** Staat beschreven in diverse werkinstructies.
- **Verantwoorde arbeidsomstandigheden;** Er wordt geen Risico Inventarisatie Veiligheid van de woning gemaakt alvorens de medewerker aan het werk gaat in de woning.
- **Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan);** Van elke cliënt wordt een dossier aangemaakt bij de start.
- **Meting van de klanttevredenheid;** De meting van de klanttevredenheid is twee maal uitgevoerd. Er is aan cliënten gevraagd de tevredenheid schriftelijk in te vullen, dit kon ook anoniem. Alle ingevulde formulieren zijn gebundeld in een snelhechter. Er zijn nog geen conclusies getrokken uit het onderzoek, ook zijn er geen verdere acties uit voort gekomen. Hoe groot was de steekproef? Er is alleen gevraagd of de cliënt tevreden is. Om een onderbouwd klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren dien je rekening te houden met:
 1. Doelstellingen en afbakening, wat wil je te weten komen
 2. Kies een onderzoeksmethode en onderbouw deze
 3. Stel je onderzoeksinstrumenten op, zorg voor vragen die duidelijk en ondubbelzinnig zijn



4. Gegevensverzameling en analyse, zorg voor een representatieve steekproef. Analyseer de gegevens en kijk naar trends en patronen.
5. Trek conclusies en maak een actieplan
 - **Proces van ondersteuning**; Is geregeld via het kantoor in Haarlem, voor de medewerkers zijn zij bereikbaar wordt aangegeven.
 - **Opleidingsregistratie en opleidingsplan**; is aanwezig van 2023 en is minimaal gevuld. Maak een opleidingsplan voor 2024 en maak deze onder andere specifiek voor de medewerkers die huishoudelijke ondersteuning uitvoeren.
 - **Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem**; er is een jaarplan 2023 opgesteld, er zijn geen evaluaties aan toegevoegd het is dus niet duidelijk of de doelen behaald zijn in 2023. Er is wel een managementreview over 2022 aanwezig.

Aanbevelingen:

- Werk het klanttevredenheidsonderzoek verder uit, trek conclusies en maak aanbevelingen, zie voor tips hierboven.
- Maak een risico inventarisatie veiligheid per woning alvorens de medewerker aan het werk gaat in de woning
- Maak een opleidingsplan voor 2024 en maak deze ook specifiek voor de medewerkers huishoudelijke ondersteuning.
- Plaats de klachtenregeling (laagdrempelig) op de website.
- Wens Je Zorg geeft op het klachtenreglement aan dat zij aangesloten zijn bij Stichting Zorggeschil, maar bij deze stichting is Wens Je Zorg onbekend. Indien je aangeeft aangesloten te zijn bij een geschillencommissie dan moet dit bij deze commissie ook bekend zijn.
- Evalueer met de directie het jaarplan 2023, stel deze bij en stel een nieuw jaarplan op.

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)
- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl
- Diverse documenten zie hierboven genoemd



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. In het document "Werkinstructie Zorgleefplan" wordt beschreven hoe dit wordt opgesteld. Er worden samen met de cliënt en een familielid of mantelzorger vragenlijsten ingevuld, ook wordt er een gesprek gevoerd.

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. Er wordt bij de cliënt een lijst achter gelaten met welke materialen er aanwezig moeten zijn zodat de huishoudelijke hulp ook daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.

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. Wens Je Zorg probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen. Twee maal per jaar wordt de cliënt benaderd voor een evaluatie.

De cliënt wordt door de gemeente geïndiceerd voor één van de pakketten:

Pakket A: 1 uur en 50 minuten zorg

Pakket B: 2 uur en 5 minuten zorg

Pakket C: 2 uur en 45 minuten zorg

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)
- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl
- Documenten:
 - WI 020 Werkinstructie Zorgleefplan
 - WI 030 Aanmelding en intake cliënt, werkinstructie procedure
 - WI032 Werkinstructie evaluatie en nazorg



- Arbocheck thuiszorg
- Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp
- Huisregels Medewerkers
- Risico inventarisatie cliënt
- WI032 Werkinstructie evaluatie en nazorg



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.

Voor Wens Je Zorg geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen voor aanvang van het dienstverband. Eenmaal in dienst is het de toezichthouder onduidelijk of er periodiek een nieuwe VOG wordt verlangd. Het is aan te bevelen eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG te laten overhandigen.

Alle VOG's van de 14 medewerkers zijn gecheckt op aanwezigheid en recentheid.

- Vijf VOG's waren bij in diensttreding voorzien van een juiste datum (recent voor aanvang van de werkzaamheden aangevraagd).
- Vier VOG's waren bij in diensttreding te oud. Er zaten VOG's van een jaar oud bij in diensttreding tussen.
- Vijf VOG's waren pas een geruime tijd ná aanvang van de werkzaamheden overhandigd. De werknemer werkt dan bij een kwetsbare cliënt zonder dat de aanbieder kan verantwoorden dat de werknemer over een VOG beschikt.

De aanbieder heeft verklaard dat voor alle werknemers een nieuwe VOG wordt aangevraagd.

Voor de fysieke veiligheid wordt er geen RI&E van de woningen gemaakt met daarin de specifieke risico's van de woning. Met het maken van een RI&E kunnen eventuele veiligheids- en gezondheidsrisico's van de woning in beeld gebracht worden en kunnen daar maatregelen voor genomen worden. Er zijn enkele documenten die de titel "Arbocheck" of "Risico inventarisatie cliënt" hebben. Dit gaat over de eventuele aanwezigheid van risicovol gedrag van de cliënt en de aanwezigheid van schoonmaakmateriaal. Maar eventuele veiligheidsrisico's in de woning (voorbeelden: is er een stevige en veilige huishoudtrap aanwezig, is het elektrische snoer van de stofzuiger veilig, ligt de trapbekleding vast etc.) worden niet geïnventariseerd geeft de directrice mondeling aan.

Er is een opleidingsbeleid en een opleidingsplan aanwezig.
Het opleidingsbeleid gaat over 2021-2023

Opleidingsbeleid Wens Je Zorg Inleiding

Het opleidingsbeleid is afgeleid van het strategisch beleid en de zorgvisie van Wens Je Zorg. Hiermee is een rechtstreekse koppeling gelegd tussen de organisatiedoelen ende opleidingsdoelen. Opleidingen vormen het instrument om het functioneren van de organisatie als geheel te verbeteren.

Doelstelling

Opleidingen bij Wens Je Zorg zijn erop gericht een kwalitatieve dienstverlening te leveren. De organisatie vergroot haar mogelijkheden om de organisatiedoelen te realiseren .De medewerkers worden niet beschouwd als een hulpmiddel om gestelde doelen te bereiken, maar als een kapitaalgoed dat voluit deel uitmaakt van en invloed heeft op het zorgproces. Opleidingen worden hierdoor ingezet om de organisatiedoelen te realiseren.



Visie op leren en opleiden

De gezondheidszorg is voortdurend in beweging. Nieuwe categorieën zorgvragers, andere vormen van dienstverlening en eisen die worden gesteld door de overheid vragen om nieuwe kennis, inzichten, attitudes en vaardigheden van de medewerkers. Wens Je Zorg wil niet alleen dat medewerkers bekwaam worden, maar ook bekwaam blijven. Leren is een cyclisch proces van 'doen- bezinnen -denken- beslissen. Wens Je Zorg hecht veel waarde aan een cliëntgerichte attitude van medewerkers en goede communicatieve en relationele vaardigheden. Deze vaardigheden vormen de basis van leveren van goede zorg aan de cliënt en op een collegiale wijze kunnen werken in een team.

In het opleidingsplan voor 2023 staan voor de medewerkers (waar ook de medewerkers huishoudelijke hulp onder vallen), de volgende mogelijkheden voor een opleiding:

- *Werken met het zorgdossier en ondersteuningsplan*
- *Meldingen*
- *Incidenten, calamiteiten, Signaleringen* ^{Gem}
- *Agressie & geweld door derden* ^{SZW}
- *Beroepshouding, bejegening*
- *Meldcode* ^{SZW}

Er is een totaal opleidingsbudget van 2000 euro

De doelstelling en visie in het opleidingsbeleid is mooi omschreven. Echter in het plan voor 2023 is aangegeven dat er een budget van 2000 euro is, wat aangemerkt kan worden als een beperkt budget. Naast bovenstaande opleidingen die voor elke medewerker gelden zijn er ook opleidingen voor coördinatoren, intakers en bhv-ers.

In het gesprek wordt aangegeven dat de meeste opleidingen online zijn en dat er niet wordt bijgehouden of de medewerker een opleiding heeft gevolgd.

Het opleidingsplan voor 2024 is nog niet opgesteld. In het opleidingsbeleid staat omschreven dat vóór oktober de opleidingsbehoefte wordt opgevraagd en vastgesteld. In november en december worden en budgetten vastgesteld en in januari wordt het definitieve plan gecommuniceerd. Eind 2023 is dit niet opgepakt en in januari 2024 is er geen opleidingsplan voor 2024 vastgesteld.

Aanbevelingen:

Stel een strak beleid op inzake het overhandigen van een VOG. Deze dient bij in diensttreding recent te zijn.

Stel voor elke woning een RI&E op, met daarin opgenomen wat de meest voorkomende veiligheids- en gezondheidsrisico's zijn in de specifieke woning.

Er is een opleidingsbeleid aanwezig, handel volgens dit eigen beleid en stel een opleidingsplan voor 2024 op. Medio oktober 2024 dient Wens Je Zorgt conform het eigen opleidingsbeleid het plan voor 2025 op te starten.

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)
- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl
- Documenten:
 - Inzien van VOG's en personeelsdossiers op locatie
 - Arbocheck thuiszorg
 - Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp
 - Opleidingsbeleid



- Risico inventarisatie cliënt
- Bel 4529 opleidingsplan



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. De directrice geeft aan dat het eigenlijk altijd wel lukt om een moment te vinden die voor de cliënt uitkomt.

Indien er sprake is van een coördinerende functie bij meervoudige en complexe problematiek is de directrice de persoon die de contacten legt en de afspraken maakt.

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)
- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl



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

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. In de taak-functieomschrijving staat vermeld dat de hulp:

- Kennis moet hebben van het vak en schoonmaakmiddelen
- De Nederlandse taal machtig moet zijn in woord en geschrift
- Zelfstandig moet kunnen werken aan de hand van protocollen
- Sociale vaardigheden moet bezitten, met mensen om moet kunnen gaan
- In staat is zelfstandig van en naar de cliënten te bewegen
- Oplettend moet zijn en moet kunnen signaleren
- Flexibel en stressbestendig moet zijn

Het aanbieden van passende scholing behoeft verbetering (zie hoofdstuk 2).

Medewerkers overleggen eenmalig een VOG met de juiste functie aspecten, in hoofdstuk 2 staat aangegeven dat dit nog niet helemaal volgens de geldende eisen verloopt.

Het beleid huiselijk geweld, ouderen- en kindermishandeling staat beschreven in de meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In de Procedure Melding Incident Zorgverlener staat het volgende:



Melden van een incident**De melder:**

- *Indien een cliënt, zorgverlener of derde een incident meemaakt doet hij/zij hiervan, zo snel mogelijk, melding bij voorkeur aan de direct betrokkene of andere betrokkene zodat direct corrigerende en/of preventieve maatregelen getroffen kunnen worden.*
- *Betrekt hierbij, indien wenselijk, in eerste instantie ter bemiddeling de directie.*
- *Betrekt hierbij, indien wenselijk, in tweede instantie ter bemiddeling de klachtenopvangfunctionaris.*
- *Betrekt hierbij, indien de melding van het incident niet tot een tevreden oplossing kan worden gebracht, vervolgens de directie.*
- *Betrekt hierbij, indien de melding van het incident niet tot een tevreden oplossing kan worden gebracht, tot slot de onafhankelijke klachtencommissie van Wens Je Zorg.*
- *Dient de melding van het incident, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk in en maakt z.n. hierbij gebruik van For 5003 Meldingsformulier Incident Zorgverlener.*

Echter als er een incident of calamiteit heeft voorgedaan dan dient dit gemeld te worden bij de toezichthouder en niet bij de onafhankelijke klachtencommissie zoals Wens Je Zorg heeft opgenomen in het beleid. Op het gebied van de Wmo is de GGD de toezichthouder. Op de website van GGD Kennemerland staat een meldingsformulier

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 van Wens Je Zorg. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Wens Je Zorg. Daarna wordt de klacht afgehandeld volgens het klachtenprotocol. In principe wordt de klacht binnen zes weken behandeld, indien dit anders is wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. Indien de klager na behandeling van de klacht niet tevreden is, is er sprake van een geschil en kan de klager naar de Geschilleninstantie Zorggeschil. Echter bij Stichting Zorggeschil is de aanbieder niet bekend, de informatie op het klachtenreglement is dus niet actueel. Er is een folder aanwezig met de informatie van de klachtenregeling, deze wordt aan elke (nieuwe) cliënt uitgereikt. Op de website van Wens Je Zorg staat niets vermeld over het indienen van een klacht en de klachtenregeling, dit is wel aan te bevelen.

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.

Wens Je Zorg heeft geen cliëntenraad ingesteld en de toezichthouder heeft geen informatie over de cliëntenraad (bijvoorbeeld een standaard overeenkomst of een beleidsstuk met uitgangspunten) ontvangen.

Aanbevelingen:

Stel een scholingsbeleid op (zie ook hoofdstuk 2).

Scherp het beleid rondom het indienen van een VOG aan (zie ook hoofdstuk 2).

Neem in de route voor het melden van calamiteiten en incidenten van Wmo cliënten de toezichthouder op in het beleid.

Plaats de klachtenregeling (laagdrempelig) op de website.



Wens Je Zorg geeft op het klachtenreglement aan dat zij aangesloten zijn bij Stichting Zorggeschil, maar bij deze stichting is Wens Je Zorg onbekend. Indien je aangeeft aangesloten te zijn bij een geschillencommissie dan moet dit bij deze commissie ook bekend zijn. Stel beleid op inzake de verplichte cliëntenraad en stel een cliëntenraad in.

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)
- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl
- Documenten:
 - Doc 4519 Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp
 - Bel 4529 opleidingsplan
 - Opleidingsbeleid
 - Meldcode kindermishandeling, huiselijk geweld en ouderenmishandeling
 - Incidenten melding
 - AVG Gegevensbeschermingseffect beoordeling
 - BEL 4508 Gedragscode zorgverleners
 - Gedragscode zorgverleners
 - Huisregels Medewerkers
 - Klachtenreglement (uitgeprinte versie)



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 behandeld volgens het Klachtenreglement van Wens Je Zorg. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Wens Je Zorg. Daarna wordt de klacht afgehandeld volgens het klachtenprotocol. In principe wordt de klacht binnen zes weken behandeld, indien dit anders is wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. Indien de klager na behandeling van de klacht niet tevreden is, is er sprake van een geschil en kan de klager naar de Geschilleninstantie Zorggeschil. Echter bij Stichting Zorggeschil is de aanbieder niet bekend, de informatie op het klachtenreglement is dus niet actueel. Er is een folder aanwezig met de informatie van de klachtenregeling, deze wordt aan elke (nieuwe) cliënt uitgereikt.

Op de website van Wens Je Zorg staat niets vermeld over het indienen van een klacht en de klachtenregeling, dit is wel aan te bevelen.

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.

Wens Je Zorg heeft geen cliëntenraad ingesteld en de toezichthouder heeft geen informatie over de cliëntenraad (bijvoorbeeld een standaard overeenkomst of een beleidsstuk met uitgangspunten) ontvangen.

Aanbevelingen:

Plaats de klachtenregeling (laagdrempelig) op de website.

Wens Je Zorg geeft op het klachtenreglement aan dat zij aangesloten zijn bij Stichting Zorggeschil, maar bij deze stichting is Wens Je Zorg onbekend. Indien je aangeeft aangesloten te zijn bij een geschillencommissie dan moet dit bij deze commissie ook bekend zijn.

Stel beleid op inzake de verplichte cliëntenraad en stel een cliëntenraad in.

Gebruikte bronnen:

- Interview directrice (mevr. S. Ceylan)
- Interview manager algemeen (dhr. E. Cekic)



- Interview medewerker
- Website: www.wensjezorg.nl
- Documenten:
 - AVG Gegevensbeschermingseffect beoordeling
 - BEL 4508 Gedragscode zorgverleners
 - Gedragscode zorgverleners
 - Huisregels Medewerkers
 - Klachtenreglement (uitgeprinte versie)



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Wens Je Zorg
Adres	: Kloosterstraat 3
Postcode en plaats	: 2021 VJ Haarlem
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Mw. S. Ceylan
Kwaliteitssysteem	: HKZ Kleine Organisaties 2021
E-mail/website	: www.wensjezorg.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	: Heemstede/Bloemendaal
Adres	: p/a Bloemendaalseweg 158
Postcode en plaats	: 2051 GJ Overveen

Planning

Datum onderzoek	: 05-03-2024
Opstellen concept rapport	: 04-04-2024
Vaststelling rapport	: 22-04-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 22-04-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 22-04-2024



Bijlage: zienswijze

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

De aanbieder heeft geen zienswijze ingediend.

