



Tzorg
Laarderhoogtweg 11
1101 DZ Amsterdam

ToeziChthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeentes	: Haarlem
Datum start onderzoek	: 18-03-2024
Type onderzoek	: Proactief toezicht
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 13-05-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	16
Bijlage: zienswijze	18



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 GGD Kennemerland in opdracht van de gemeente Haarlem op 18 maart 2024 gestart met een proactief onderzoek uitgevoerd bij Tzorg en gericht op het onderdeel hulp bij huishouden.

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.

Het onderzoek bestaat uit een documentenonderzoek, aangevuld met interviews met verschillende medewerkers en cliënten. Op 24 april 2024 heeft de toezichthouder op kantoor van GGD Kennemerland vijf medewerkers gesproken die huishoudelijke ondersteuning bieden bij cliënten met een Wmo indicatie vanuit de gemeente Haarlem. Ook heeft een gesprek met de operationeel manager en de zorgcoördinator plaatsgevonden. Bij dit gesprek was een medewerker kwaliteit via Teams aanwezig. Er heeft een telefonisch interview met een medewerker plaatsgevonden. De toezichthouder heeft vijf cliënten telefonisch gesproken. Bij de gesprekken met de medewerkers en de cliënten waren geen andere medewerkers aanwezig.

Beschouwing

Tzorg is een landelijke aanbieder in de thuiszorg. Zij zijn gespecialiseerd in Hulp bij Huishouden. Het hoofdkantoor is gevestigd in Uden. Tzorg heeft in Amsterdam een regiokantoor. Vanuit Amsterdam worden medewerkers aangestuurd die huishoudelijke zorg bieden in de regio Haarlem. Cliënten ontvangen eenmaal of meerdere malen per week zorg. Dit hangt af van de indicatie. Tzorg biedt drie pakketten zorg aan. Aan elk pakket zijn een aantal vaste werkzaamheden en een vast aantal uur verbonden.

Tzorg richt zich specifiek op de doelgroep chronisch zieken en ouderen in geheel Nederland, bij meer dan 300 gemeenten. Tzorg werkt met vaste medewerkers bij de cliënten thuis en biedt huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke ondersteuning. Tevens kan Tzorg begeleiding bieden bij de zelfredzaamheid van de cliënt. Dit onderzoek richt zich alleen op huishoudelijke ondersteuning. In de regio Haarlem wordt aan circa 420 cliënten huishoudelijke ondersteuning geboden. Er zijn ca 100 Tzorg medewerkers in de regio Haarlem werkzaam.

De meest voorkomende schoonmaakwerkzaamheden bij de cliënten zijn:

- opruimen en afstoffen
- stofzuigen en vloeren dweilen
- schoonmaken van toilet en badkamer
- strijken, hand- en machinewas
- bedden verschoneren en opmaken

Aangenaam thuis, dat is de missie van Tzorg. Wanneer men niet meer voor zichzelf kan zorgen biedt Tzorg ondersteuning waardoor men zelfredzaam blijft in de eigen woonomgeving.

De visie van Tzorg wordt op de website als volgt omschreven:

'Met de juiste zorg en ondersteuning creëren wij een aangenaam thuis voor onze cliënten met als uitgangspunt het borgen of vergroten van hun zelfredzaamheid'.

Het kennen en signaleren van de (veranderende) zorgbehoefte en het betrekken van het lokale zorgnetwerk is integraal onderdeel van onze dienstverlening. Wij zijn er van overtuigd dat we hiermee voorkomen dat mensen te vroeg of onnodige zwaardere zorg krijgen.

We delen actief kennis, denken mee over en anticiperen en innoveren op de ontwikkeling van de zorg thuis. Dit doen we ongeacht de financieringsstromen en samen met samenwerkingspartners. We voelen ons verantwoordelijk om nu en in de toekomst zorg in Nederland te blijven bieden aan degenen die het nodig hebben, ongeacht de omstandigheden. Om dit te realiseren, hebben we medewerkers die met plezier bij ons werken en zich betrokken voelen. Naast het bieden van een



baan met zingeving, hebben we aandacht voor de mens achter de medewerker en stimuleren we persoonlijke en professionele ontwikkeling.

We verbeteren onszelf continu op allerlei gebieden, zodat we steeds efficiënter werken en belangrijke informatie goed en snel kunnen delen. Als familiebedrijf ondernemen wij vanuit de gedachte dat we goed voor onze medewerkers én onze cliënten zorgen. Alleen op die manier kunnen we duurzaam succesvol blijven en maken we onze cliëntbelofte waar.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat er uitvoering wordt gegeven aan het beleid van Tzorg. De hulp bij huishouden voldoet voor wat betreft de getoetste onderwerpen in voldoende mate aan de daaraan gestelde eisen.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld maar er zijn wel aandachtspunten als aanbevelingen geformuleerd bij de bevindingen.



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 minimaal 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

Tzorg is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO9001:2015. Geldig voor het bieden van huishoudelijke hulp en individuele begeleiding. Het certificaat geldig tot 17 november 2025. Tzorg beschikt over een intern kwaliteitssysteem met diverse documenten en formulieren. De toezichthouder zijn diverse documenten toegezonden, onder andere:

- Start Zorg – operatie HO versie 1.1
- Voorbeeld intakeformulier
- Proces Signaleren versie 1.2
- Proces arbeidsongevallen versie 1.0
- Porces calamiteiten versie 5.2
- Onboarding Journey
- Onboarding Journey kantoor en directe medewerkers
- Stage directe mededewerkers versie 1.0
- Privacybeleid
- Privacyverklaring versie 1.3
- Overlegstructuren Tzorg 2023-2024
- O&O TZorg basistrainingen
- Scholingsbeleid 10-01-2024
- Opleidingsbeleid – opleidingsplan versie 5
- Tzorg menukaart (e-learningen)
- Gedragsregels client
- Huisregels voor thuishulpen en begeleiders
- Keurmerk meldcode



- Meldcode proces versie 1.3
- Medezeggenschapsregeling 30-03-2022
- Notulen cliëntenraad 26-7-2023
- Notulen cliëntenraad 27-09-2023
- Notulen cliëntenraad 29-11-2023
- Dashboard Tzorg CTO
- Dashboard Tzorg MTO
- Complimenten of klacht 27-03-2024
- Klachtenoverzicht Haarlem 2022-2023-2024

Op de website van Tzorg zijn onder andere onderstaande documenten terug te vinden:

- Klachtenprocedure
- Cliëntenraad en jaarverslag cliëntenraad
- Omgang Tzorg met persoonsgegevens

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager en zorgcoördinator
- Website www.tzorg.nl
- Documenten toegezonden aan toezichthouder, zoals 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

Wanneer een aanvraag voor huishoudelijke ondersteuning bij Tzorg binnenkomt, komt deze terecht bij de cliëntadministratie en de planning. Deze geven de zorgcoördinator door dat er een nieuwe cliënt aangemeld is.

De zorgcoördinator voert een intakegesprek met cliënt bij de cliënt thuis. Tijdens de intake wordt de aanvraag doorgenomen en wordt aan de hand van de indicatie bepaald welk zorgpakket de cliënt krijgt. De zorgcoördinator onderzoekt of de afgegeven indicatie passend is bij de cliënt. Wanneer dit niet het geval is (er bijvoorbeeld meer werkzaamheden door de medewerker gedaan moeten worden dan de indicatie toelaat) neemt de zorgcoördinator contact op met de contactpersoon bij de gemeente.

De cliënt ontvangt tijdens de intake een zorgmap en een welkomstbrief. Deze worden mondeling met de cliënt doorgenomen. In de zorgmap staan praktische afspraken, informatie over uren en indicaties, taken en benodigdheden van de medewerker, informatie over schade en klachten, verwijzing naar de website met informatie over het privacyreglement en informatie over de cliëntenraad. Tevens zijn de algemene voorwaarden zorgovereenkomst toegevoegd. In de welkomstbrief staan onder andere de contactgegevens van de zorgcoördinator en de planning

Tijdens het intakegesprek wordt een intakeformulier ingevuld. Dit is een formulier waar gegevens van onder andere de huisarts, familieleden en andere contactpersonen wordt omschreven. Tevens worden de voorkeursdagen/tijden voor het ontvangen van hulp aangegeven.

Samen met de cliënt wordt tijdens het intakegesprek een ondersteuningsplan opgesteld. Hierin staan de werkzaamheden omschreven die door de medewerker gedaan gaan worden. Tevens wordt omschreven welke werkzaamheden de cliënt zelf nog kan en welke werkzaamheden samen gedaan kunnen worden. Het ondersteuningsplan wordt door de zorgcoördinator en de cliënt ondertekend. Het ondersteuningsplan komt in de zorgmap van de cliënt.

Er wordt tijdens de intake door de zorgcoördinator een ARBO-check van de woning gedaan. Wanneer de woning veilig is, kan de huishoudelijke ondersteuning starten. De zorgcoördinator neemt na het intake gesprek contact op met de planning en geeft aan dat de zorg kan starten. De planning wijst de nieuwe cliënt toe aan een medewerker. De medewerker wordt hierover telefonisch door de planning geïnformeerd. Tevens kan de medewerker dit inzien via haar weekrooster (via een app).

Het intakeformulier, het ondersteuningsplan en de ARBO-check worden in de zorgmap van de cliënt bewaard en digitaal opgeslagen in het cliëntensysteem ONS. De zorgcoördinator en de operationeel manager kunnen in ONS. Medewerkers krijgen wanneer nodig inzage in ONS betreffende die gegevens die voor hen van belang zijn.



Tijdens de interviews komt naar voren dat een eerste evaluatie zes weken na de start van de eerste zorg plaatsvindt. Er wordt tevens aangegeven dat deze evaluaties niet structureel plaatsvinden. Dit hangt af van de werkdruk van de zorgcoördinator. Landelijk worden elke week 100 willekeurige cliënten gekozen waar een evaluatiegesprek mee plaatsvindt. Deze evaluatiegesprekken gaan over de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van de organisatie. Deze gesprekken vinden telefonisch plaats en worden door de zorgcoördinator uitgevoerd. De uitkomsten worden schriftelijk vastgelegd en opgeslagen in ONS. De zorgcoördinator van de regio Haarlem geeft aan dat zij ca een evaluatiegesprek per week heeft. De vijf cliënten geven allen tijdens de telefonische interviews aan geen evaluatiegesprek gevoerd te hebben. Er vinden geen evaluaties van de ondersteuningsplannen plaats volgens een vaste cyclus.

De ondersteuningsplannen worden geëvalueerd bij signalen. Dit kunnen signalen zijn van de medewerker, van de cliënt of diens netwerk. De zorgcoördinator wordt bij signalen betrokken en is zodoende betrokken bij evaluaties van ondersteuningsplannen.

Aanbeveling:

Draag er zorg voor dat de verleende ondersteuning regelmatig met de cliënt besproken en zo nodig bijgesteld wordt. Implementeer en borg deze nieuwe werkwijze in de organisatie.

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager
- Interview zorgcoördinator
- Interview zes medewerkers
- Interview vijf cliënten
- Website www.tzorg.nl
- Zorgmap
- Voorbeeld Welkomstbrief
- Voorbeeld intakeformulier
- Start zorg – operatie HO



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

Voor de veiligheid van medewerkers wordt in elke woning een Arbo check uitgevoerd. De woning wordt doorlopen en er wordt beoordeeld of het veilig is voor de medewerker om de hulp uit te voeren.

Er zijn gedragsregels voor de cliënt opgesteld. Hierin staat omschreven wat er verwacht wordt van een cliënt ten aanzien van de omgang met de medewerker en welke grenzen er zijn. Onderwerpen zijn onder andere: discriminatie, hinderen, taalgebruik, intimidatie, seksuele handelingen.

Om de veiligheid van de cliënt te waarborgen heeft Tzorg verschillende protocollen opgesteld. Er is een document met algemene huisregels voor thuishulpen en begeleiders. Hierin wordt concreet omschreven hoe verwacht wordt dat medewerkers van Tzorg omgaan met onder andere privacy, sociale omgang, belangenverstrengeling, testament, werkplek, gebruik mobiele telefoons, etc. Er wordt concreet duidelijk hoe er binnen de organisatie met elkaar wordt omgegaan en wat er verwacht wordt in de omgang met cliënten.

Medewerkers worden als huishoudelijke hulp ingezet als zij de basisopleiding thuishulp hebben gevolgd. Naast deze basistraining worden er klassikale trainingen aangeboden. Er worden tevens e learnings aangeboden met betrekking tot de werkzaamheden en de omgang met cliënten. Daarnaast zijn er e-learnings te volgen ter bevordering van de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Er is een overzicht inzichtelijk waarop duidelijk is welke medewerker welke training heeft gevolgd.

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager
- Interview zorgcoördinator
- Interview zes medewerkers
- Interview vijf cliënten
- Website www.tzorg.nl
- O&O TZorg basistrainingen
- Scholingsbeleid 10-01-2024
- Opleidingsbeleid – opleidingsplan versie 5
- Tzorg menukaart (e-learningen)
- Gedragsregels cliënt
- Huisregels voor thuishulpen en begeleiders
- Scholingsbeleid



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

De huishoudelijke hulp wordt afgestemd met de cliënt en ook zoveel als mogelijk (en wanneer wenselijk) met het sociaal netwerk van de cliënt. Contactgegevens van het sociaal netwerk worden opgenomen in het intakeformulier. Indien er zorgen betreffende een cliënt zijn, neemt een medewerker contact op met de zorgcoördinator. Zij adviseert de medewerker welke stappen te nemen en neemt zelf indien nodig contact op met betrokken.

Tijdens de gesprekken met cliënten en medewerkers komt naar voren dat een aantal medewerkers reeds jarenlang huishoudelijke werkzaamheden bij vaste cliënten uitvoert. Deze medewerkers kennen veelal de familieleden en het sociaal netwerk van de cliënt. Het contact is dan laagdrempelig. Contact met familieleden en het sociaal netwerk vindt alleen plaats met toestemming van de cliënt.

In de praktijk blijkt dat cliënten geregeld meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Voorbeelden hiervan zijn wijkverpleging, ggz ondersteuning, Buurts, etc. De medewerkers huishoudelijke ondersteuning onderhouden geen contact met de ketenpartners. Bij zorgen betreffende een cliënt worden deze met de cliënt besproken en samen met de cliënt onderzocht welke mogelijkheden er zijn. De zorg coördinator wordt hierbij betrokken. Zij neemt indien nodig contact met de hulpverleners op die betrokken zijn bij de cliënt.

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager
- Interview zorgcoördinator
- Interview zes medewerkers
- Interview vijf cliënten
- Website www.tzorg.nl
- Procedure aanmelden, intake, start zorg



4. De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming 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: - 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 hulp bij huishouden wordt getoetst op haar vakbekwaamheid onder andere tijdens het sollicitatiegesprek. Medewerkers ontvangen, voordat zij ingezet worden als huishoudelijk hulp, eerst informatie over de werkzaamheden en datgene wat er van hen verwacht wordt. Zij ontvangen algemene informatie over Tzorg, krijgen praktische instructies en uitleg over de gedragscode. De personeelsgids wordt met hen doorgenomen. Daarnaast worden onderwerpen als de meldcode, algemene protocollen (Hygiëne, Legionella, Alzheimer, integriteitscode en omgang met de cliënt) besproken.

Tijdens de sollicitatieprocedure ontvangt de toekomstige medewerker een uitnodiging om online de 'Basisopleiding Hulp bij Huishouden' te maken. Het is succesvol afronden van de basisopleiding is een voorwaarde om te kunnen starten met de werkzaamheden. Onderwerpen uit de basisopleiding zijn onder andere:

- Basisregels (omgaan met alcohol, eten, drinken, telefoongebruik)
- Persoonlijke hygiëne (visitekaartje Tzorg, representatief voorkomen)
- Gezond en veilig werken (bewustwording gevaren en risico's, veilige middelen en materialen)
- Omgaan met cliënten (verandering bij cliënt opmerken, professionele houding)
- Sociale media

Medewerkers worden als huishoudelijke hulp ingezet als zij de basisopleiding thuishulp hebben gevolgd. Naast deze basistraining worden er vier klassikale trainingen aangeboden.

Medewerkers kunnen zich hiervoor inschrijven. Uit het onderzoek komt naar voren dat 99%



van alle medewerkers huishoudelijke hulp de basistraining hebben gevolgd. De vervolgentrainingen zoals de training 'Verdieping' zijn minimaal gevolgd. 0.2% van de medewerkers heeft deze training gevolgd.

Het aanbod dat Tzorg biedt is divers. Medewerkers kunnen naast de klassikale opleidingen binnen Tzorg e-learnings volgen. Dit heet het leerpad 'Aangenaam Thuis'. Voorbeelden van die aangeboden worden zijn: dementie vriendelijke branchetraining, grenzen stellen, signaleren en training omgaan met ongewenste situaties. Daarnaast zijn er e-learnings te volgen ter bevordering van de persoonlijke ontwikkeling. Voorbeelden hiervan zijn: persoonlijke effectiviteit, communicatie, computervaardigheden, leidinggeven, veilig en fris in je werk en financieel. Er is een overzicht inzichtelijk waarop duidelijk wordt welke medewerker welke training heeft gevolgd.

Tijdens de interviews komt naar voren dat de trainingen in eigen tijd moeten worden gevolgd. Tijdens de interviews komt naar voren dat medewerkers hier niet veel behoefte aan hebben. Tzorg is tentijde van het onderzoek aan het onderzoeken op welke wijze medewerkers geënthousiasmeerd kunnen worden tot het volgen van trainingen.

Medewerkers hebben bij Tzorg ook een signaalfunctie. Voorbeelden van signalen zijn een cliënt die opvallend gedrag vertoont, een woning die vervuild is en een cliënt die bedlegerig is geworden. Medewerkers kunnen trainingen volgen met betrekking tot signaleren. Er is een duidelijk stappenplan wie welke verantwoordelijkheden heeft bij signalen en welke stappen genomen moeten worden. Signalen worden door medewerkers vermeld in het systeem JIP. JIP is een app die alle medewerkers op hun telefoon hebben. Het signaal komt dan bij de zorgcoördinator terecht en die pakt het signaal verder op. Er is voor medewerkers een concreet filmpje gemaakt hoe zij kunnen melden in JIP. Dit om het melden zo laagdrempelig als mogelijk te maken.

Er worden geen vrijwilligers ingezet bij Tzorg. In de regio Haarlem worden tentijde van het onderzoek geen stagiaires ingezet.

Er is betreffende VOG een steekproef gehouden bij vijftien medewerkers die in de regio Kennemerland werken. Deze medewerkers zijn allen in het bezit van een VOG. De gemeente Haarlem stelt sinds 2018 dat medewerkers en vrijwilligers die direct klantcontact hebben, beschikken over een VOG die bij aanvang van hun werkzaamheden niet ouder is als drie maanden. Van de medewerkers uit de steekproef zijn drie medewerkers voor 2018 in dienst gekomen. Drie medewerkers hebben een VOG die bij aanvang van hun dienstverband niet ouder dan drie maanden is. Negen medewerkers hebben bij aanvang van hun dienstverband geen VOG. De VOG is op een later moment aangevraagd (dit wisselt van enkele dagen tot 11 maanden).

Er is bij Tzorg een duidelijk protocol met betrekking tot calamiteiten. Hierin worden voorbeelden van incidenten gegeven en er is een verwijzing naar de calamiteiten protocollen per gemeente. In het protocol worden de stappen aangegeven die genomen moeten worden bij een incident en welke functie, welke verantwoordelijkheden hierin heeft. De afdeling Kwaliteit en Zorg analyseert alle calamiteiten en incidenten en maakt hierop verbetervoorstellen.

Het beleid inzake meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling staat beschreven in het protocol 'proces meldcode'. Hierin staat omschreven welke functie verantwoordelijk is voor welke stappen. Tevens staan in het document verwijzingen naar andere relevante documenten zoals signaleringsformulier, registratieformulier, overzicht aandachtfunctionarissen binnen Tzorg. De meldcode en de te nemen stappen zijn tevens concreet omschreven in de medewerkersgids.

Tijdens de interviews wordt duidelijk dat de protocollen onvoldoende bij de medewerkers bekend zijn. De protocollen zijn bij indiensttreding met de medewerkers besproken. Tevens staan de protocollen in de app JIP en in de medewerkersgids. De protocollen komen geregeld in de nieuwsbrieven terug. Medewerkers zijn desondanks onvoldoende op de hoogte van de aanwezige protocollen en de inhoud daarvan. Tijdens de interviews wordt aangegeven dat in geval van onduidelijkheden en signalen de zorgcoördinator gebeld wordt. Zij is op de hoogte van de aanwezige protocollen en de te nemen stappen.



Tzorg heeft vanuit de organisatie Durescom een vertrouwenspersoon. Haar gegevens zijn onder andere te vinden in de medewerkersgids. Wanneer medewerkers binnen hun werk ongewenst gedrag ervaren kunnen ze contact opnemen met een van de vertrouwenspersonen.

In het document huisregels voor huishulpen, de medewerkersgids en de gedragscode staat de werkwijze van medewerkers met betrekking tot de omgaan met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens beschreven. De privacyverklaring en het beleid ten aanzien van omgaan met persoonsgegevens is voor cliënten laagdrempelig te vinden op de website. Tijdens de intake bespreekt de zorgcoördinator het privacyreglement. In de zorgmap wordt ook verwezen naar de website voor het privacyreglement.

De klachtenprocedure is makkelijk vindbaar op de website van Tzorg. De klachtenprocedure wordt tevens concreet en laagdrempelig uitgelegd in de zorgmap. Elke cliënt heeft deze map thuis. Als de cliënt er met de medewerker niet uitkomt dan kan de cliënt de zorgcoördinator of de planning bellen. De zorgcoördinator pakt de klacht dan op. Er kan ook schriftelijk een klacht ingediend worden. Tijdens de interviews wordt duidelijk dat cliënten het contact met de zorgcoördinator of de planning als laagdrempelig ervaren, zij nemen makkelijk contact op en weten hoe zij een klacht kunnen indienen. Er is een klachtenoverzicht waarin de (afgehandelde) klachten worden geregistreerd.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad.

Aanbeveling:

Draag er zorg voor dat medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Leg deze voorwaarden vast in het interne personeelsbeleid.

Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de protocollen en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zorg ervoor dat het op de hoogte zijn en blijven van zowel de protocollen als de meldcode geborgd wordt.

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager
- Interview zorgcoördinator
- Interview zes medewerkers
- Interview vijf cliënten
- Website www.tzorg.nl
- Procedure aanmelden, intake, start zorg
- O&O TZorg basistrainingen
- Scholingsbeleid 10-01-2024
- Opleidingsbeleid – opleidingsplan versie 5
- Tzorg menukaart (e-learningen)
- Proces signaleren
- Start Zorg – operatie HO versie 1.1
- Voorbeeld intakeformulier
- Proces Signaleren versie 1.2
- Proces arbeidsongevallen versie 1.0
- Proces calamiteiten versie 5.2
- Onboarding Journey



- Onboarding Journey kantoor en directe medewerkers
- Privacybeleid
- Privacyverklaring versie 1.3
- Huisregels voor huishulpen en begeleiders
- Keurmerk meldcode
- Meldcode proces versie 1.3
- Medezeggenschapsregeling 30-03-2022
- Notulen cliëntenraad 26-7-2023
- Notulen cliëntenraad 27-09-2023
- Notulen cliëntenraad 29-11-2023
- Complimenten of klacht 27-03-2024
- Klachtenoverzicht Haarlem 2022-2023-2024



5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming 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 te 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 medewerkersgids en het document 'huisregels voor huishulpen en begeleiders' staan diverse protocollen en afspraken. De gedragscode voor medewerkers wordt hier onder andere in omschreven. Er wordt concreet omschreven hoe verwacht wordt dat de medewerker zich gedraagt en wat een professionele werkhouding naar de cliënt is. Tevens wordt duidelijk omschreven welke zaken niet geaccepteerd worden, zoals gebruik maken internet cliënt, belangenverstremgeling, etc.

In het privacybeleid staat de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens beschreven. Er is een apart reglement inzake de privacy van de cliënten.

De klachtenprocedure is makkelijk vindbaar op de website van Tzorg. De klachtenprocedure is tevens kort en bondig omschreven en toegevoegd aan de zorgmap. Elke cliënt heeft deze map thuis. Als een cliënt een klacht heeft, wordt deze in eerste instantie met de medewerker opgepakt. Wanneer deze er niet uitkomt, pakt de zorgcoördinator of de planning de klacht op. In een klachtenoverzicht worden de (afgehandelde) klachten geregistreerd.

Gebruikte bronnen:

- Interview medewerker Kwaliteit en Zorg
- Interview operationeel manager
- Interview zorgcoördinator
- Interview zes medewerkers
- Interview vijf cliënten
- Website www.tzorg.nl
- O&O TZorg basistrainingen
- Scholingsbeleid 10-01-2024
- Opleidingsbeleid – opleidingsplan versie 5
- Tzorg menukaart (e-learningen)
- Proces signaleren
- Onboarding Journey
- Onboarding Journey kantoor en directe medewerkers
- Privacybeleid
- Privacyverklaring versie 1.3
- Huisregels voor huishulpen en begeleiders
- Medezeggenschapsregeling 30-03-2022
- Complimenten of klacht 27-03-2024
- Klachtenoverzicht Haarlem 2022-2023-2024



Gegevens onderzoek

Gegevens aanbieder

Naam locatie : Tzorg
Adres : Laarderhoogtweg 11
Postcode en plaats : 1101DZ Amsterdam
Telefoonnummer : 088-0025500
Contactpersoon : Mevr. F. Beentjes
Kwaliteitssysteem : ISO9001:2015
E-mail/website : www.tzorg.nl

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Kennemerland
Adres : Postbus 5514
Postcode en plaats : 2000GM HAARLEM
Telefoonnummer : 023-7891613

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Gemeente Haarlem
Adres : Postbus 551
Postcode en plaats : 2003PD Haarlem

Planning

Datum start onderzoek : 18-03-2024
Opstellen concept rapport : 29-04-2024
Vaststelling rapport : 13-05-2024
Verzenden rapport naar aanbieder : 13-05-2024
Verzenden rapport naar gemeente : 13-05-2024



Bijlage: zienswijze

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

Bladzijde 9 Evalueren

Aanbeveling: Draag er zorg voor dat de verleende ondersteuning regelmatig met de cliënt besproken en zo nodig bijgesteld wordt. Implementeer en borg deze nieuwe werkwijze in de organisatie.

Reactie Tzorg:

Startevaluatie 6 weken

Tzorg heeft in haar evaluatieproces opgenomen dat er structureel na 6 weken een "startevaluatie" gehouden wordt.

Nu gebleken is dat dit niet overal heeft plaatsgevonden, gaan we dit proces op deze vestiging evalueren en mogelijke verbetering(en) doorvoeren.

Jaarlijkse evaluatie

Tzorg heeft in haar evaluatieproces opgenomen dat er jaarlijkse evaluaties plaatsvinden volgens vastgesteld beleid. Hierin is opgenomen:

De jaarlijkse evaluatie voeren we bij de cliënt uit en op basis hiervan kan de zorgcoördinator in overleg met de cliënt de dienstverlening bijstellen. Hierbij wordt o.a. gekeken of de medewerker goed bij de cliënt past en of de taken en ureninzet nog wel passend zijn in relatie tot de zorgbehoefte.

We voeren bij onderstaande cliënten een jaarlijkse evaluatie uit:

- Bij 100 cliënten per week die uit een steekproef komen (deze worden zichtbaar in de kwaliteitsmonitor);
- Tenminste 1 cliënt per week die actief wordt bezocht door Zorgcoördinator;
- Tenminste 1 cliënt per week die reactief o.b.v. cliëntsignalen wordt bezocht door Zorgcoördinator;
- Alle cliënten ontvangen meerdere keren per jaar een Client Tevredenheid Onderzoek (CTO) waarbij bovengenoemde zaken en meer, worden uitgevraagd;
- Alle cliënten waarbij er sprake is van 'onderscore' op het CTO (dit is van toepassing bij een 7 of lager) worden geëvalueerd.

Bladzijde 14 VOG

Aanbeveling: Draag er zorg voor dat medewerkers die direct klantcontact hebben, bij aanvang van hun werkzaamheden in het bezit zijn van een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Leg deze voorwaarden vast in het interne personeelsbeleid

Reactie Tzorg:

Tzorg is zich ervan bewust van dat alle (operationeel) medewerkers die persoonlijk contact hebben met cliënten, in bezit moeten zijn van een VOG-verklaring. Het VOG-proces wordt dan ook op dit moment hierop aangepast en de voorbereiding om voor deze medewerkers VOG's op te vragen, is reeds in volle gang.



Bladzijde 14 Protocollen

Aanbeveling: Draag er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van de protocollen en de meldcodehuiselijk geweld en kindermishandeling. Zorg ervoor dat het op de hoogte zijn en blijven van zowel de protocollen als de meldcode geborgd wordt.

Reactie Tzorg:

Tzorg heeft de diverse tools in handen om alle medewerkers, werkend in het gehele land, te kunnen bereiken en hen te instrueren op protocollen. De protocollen, waaronder ook de Meldcode, zijn in de medewerkersgids opgenomen en te allen tijde benaderbaar via JIP onze medewerkers app. Tevens communiceren wij regelmatig over (nieuwe) protocollen, werkinstructies en het belang van melden.

