



Originzorg

Keurenplein 37

1169 CD Amsterdam

Toezichthouder	: M. Smit
In opdracht van gemeente	: IJmond gemeenten (Beverwijk, Velsen, Heemskerk)
Datum onderzoek	: 6-12-2023
Type onderzoek	: pro actief
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 9-1-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	14
Bijlage: zienswijze	15



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 6 december 2023 een onderzoek in de praktijk uitgevoerd bij Originzorg te Amsterdam. Het betreft een digitaal onderzoek. Originzorg is een aanbieder die voornemens is te gaan starten in de IJmond gemeenten, Beverwijk, Velsen en Heemskerk.

Op 6 december 2023 heeft de toezichthouder een onderzoek uitgevoerd op organisatieniveau. In dit onderzoek zijn de aanwezige documenten beoordeeld.

De beoordeling van de toezichthouders berust op: documenten en een gesprek met de algemeen directeur en diens adviseur.

Beschouwing

Originzorg levert verschillende soorten zorg. In dit onderzoek is de ambulante begeleiding, welke vallend onder de Wmo getoetst. Op de website van Originzorg staat vermeld welke soorten zorg er aangeboden kunnen worden (zoals huishoudelijke ondersteuning, wijkverpleging, jeugdzorg/gezinsbegeleiding en ambulante begeleiding).

Originzorg biedt op dit moment hulp bij huishouden in de gemeenten Edam/Volendam, Zaanstreek-Waterland, Bloemendaal, Heemstede, Overveen en wijkverpleging in Amsterdam, Haarlem en Hoofddorp. Jeugdzorg wordt aan veel meer gemeenten geleverd, jeugdzorg valt niet onder de Wmo. Originzorg heeft een contract gesloten voor ambulante begeleiding met de IJmond gemeenten. Op dit moment wordt er nog geen zorg geleverd in deze gemeenten. Op de website staat aangegeven dat er op dit moment geen wachtlijst is en dat de zorg snel kan starten na het afhandelen van enkele administratieve handelingen, dat geldt echter niet voor de ambulante begeleiding in de IJmond gemeenten kwam uit het gesprek met de toezichthouder naar voren.

Conclusie

De toezichthouder constateert op basis van het onderzoek dat niet aan alle onderdelen uitvoering wordt gegeven volgens de wettelijke richtlijnen en daarmee wordt **niet geheel voldaan** aan de alle gestelde eisen. Het volgende is geconstateerd;

Aanbevelingen:

- Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen. En accepteer bij in diensttreding alleen een nieuwe VOG (niet een van maximaal 12 maanden oud), verander dit ook in de functiebeschrijving.
- Werk het kwaliteitsbeleid ten aanzien van de ambulante begeleiding verder uit.
- Indien er ambulante begeleiders aangenomen worden, voeg deze functie dan ook toe aan het scholingsbeleid ten aanzien van het aanbieden van scholing.
- Zorg voor een beleidsstuk inzake calamiteiten en geweldsincidenten en neem hierin de juiste verwijzing inzake incidenten en calamiteiten op.
- Pas de voorwaarden om deel te nemen aan de cliëntenraad aan.



Toezegging:

- De algemeen directeur heeft in het interview aangegeven dat een toezegging om in 2024 te gaan starten met de ambulante begeleiding lastig is. De wens en de wil om het zorgaanbod uit te gaan breiden in meer gemeenten is aanwezig echter of dit uitvoerbaar is weet de algemeen directeur niet.

Advies aan College van B&W

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



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

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

Bevindingen

Originzorg Thuiszorg is gecertificeerd volgens HKZ ISO 9001 voor persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding.

Het certificaat is afgegeven op 28 mei 2021 en loopt tot 25 februari 2024.

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

- 20230202 Rapportage Keurmerkinstuut Reageren op de bevindingen
- 20230324 Certificaat HKZ
- 20231129 Beoordeling door ketenpartners
- 20231129 Procesdeel Aanmelding en Intake
- 20231129 Werving_Anname & Dossieropbouw
- 20231129 Archivering en beveiliging cliëntgegevens
- 20231129 Beleid Ketenpartners_Normeisen
- 20231129 Clientenraad_Profielchets WMO
- 20231129 Functiebeschrijving Huishoudelijke Hulp WMO
- 20231129 Gedragscode zorgverleners WMO
- 20231129 Kwaliteitsbeleid WMO versie 03
- 20231129 Meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling
- 20231129 Ongewenst gedrag
- 20231129 Opleidingsplan en stagebeleid Origin Thuiszorg 202332
- 20231129 Procedure Klachten en meldingen van onvrede
- 20231206 Functiebeschrijving Ambulante begeleider



Gebruikte bronnen:

- Interview algemeen directeur Originzorg
- Interview adviseur Originzorg
- Website; www.originzorg.nl
- Documenten toegezonden aan toezichthouder, hierboven beschreven



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 cliënt wordt een plan gemaakt waarin de ondersteuningsbehoeften worden genoteerd. Voor de IJmond gemeenten zijn nog geen cliënten geplaatst. Deze voorwaarde is niet beoordeeld. De directeur heeft uitleg gegeven over het digitale systeem waarin de ondersteuningsplannen worden geschreven en bewaard, zoals dit ook voor de huishoudelijke ondersteuning wordt gedaan.

Het plan wordt samen met de cliënt en de naastbetrokken familie opgesteld. De cliënt heeft en houdt de regie. Ook kan het plan worden bijgesteld en geëvalueerd.

Originzorg is zich bewust van het feit dat zij een signalerende functie hebben naar de gemeente. Hoe gaat het met de cliënt, is de afgesproken zorg nog voldoende etc.

Gebruikte bronnen:

- Interview algemeen directeur Originzorg
- Interview adviseur Originzorg
- Website; www.originzorg.nl
- Documenten zoals genoemd op pagina 6



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 elk personeelslid wordt een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aangevraagd. In de functieomschrijving van de ambulant begeleider staat dat de VOG bij in diensttreding niet ouder dan 12 maanden mag zijn, dit is niet wenselijk. De ambulant begeleider dient een nieuwe VOG aan te vragen bij in dienst treding. Personeelsleden vragen alleen bij in diensttreding een VOG aan, het is aan te bevelen om eens per drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.

Er is een opleidingsplan/stagebeleid voor 2023 opgesteld, de ambulante begeleiding is hier nog niet in meegenomen.

Aanbevelingen:

Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen. En accepteer bij in diensttreding alleen een nieuwe VOG, verander dit ook in de functiebeschrijving.

Gebruikte bronnen:

- Interview algemeen directeur Originzorg
- Interview adviseur Originzorg
- Website; www.originzorg.nl
- Documenten zoals genoemd op pagina 6



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

NVT

Gebruikte bronnen:



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: - 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	x	

Bevindingen

In de functiebeschrijving van ambulante begeleider staat:

Je hebt vakkennis en minimaal MBO op niveau 4 (of MBO niveau 3 met aantoonbare werkervaring) van een maatschappelijke zorg gerelateerde opleiding zoals SPH, SPW, SVP, MMZ, SMD, GHZ, VVT, WMD, GGZ, Jeugdzorg, Persoonlijk begeleider, Pedagogisch werker, Sociaal cultureel werker, Onderwijsassistent, Orthopedagogiek of gedragsopleiding, (Sociaal) Verpleegkundige opleiding.

- Er zijn nog geen ambulante begeleiders aangenomen, er is ook nog geen kwaliteitsbeleid ten aanzien van de ambulante begeleiding. Dit dient verder te worden uitgewerkt.
- Er is een algemeen personeelsbeleid.
- Er is een scholingsbeleid, de ambulante begeleiding dient hier nog in worden meegenomen.
- Er is geen beleid ten opzichte van melding van calamiteiten en geweldsincidenten, ook was de aanbieder niet op de hoogte van het melden van een calamiteit/geweldincident bij de toezichthouder.
- Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Er is beleid ten aanzien van persoonsgegevens.
- Er is een klachtenprotocol.
- Er is beleid ten aanzien van de cliëntenparticipatie. Echter in de voorwaarden is niet beschreven dat de leden van de cliëntenraad een cliënt of een familielid van de cliënt moeten zijn. Alleen dat men ervaring moet hebben met de zorg- of dienstverlening.



Aanbevelingen:

Werk het kwaliteitsbeleid ten aanzien van de ambulante begeleiding verder uit.

Indien er ambulante begeleiders aangenomen worden, voeg deze functie dan ook toe aan het scholingsbeleid.

Zorg voor een beleidsstuk inzake calamiteiten en geweldsincidenten en neem hierin de juiste verwijzing inzake incidenten en calamiteiten op.

Pas de voorwaarden om deel te nemen aan de cliëntenraad aan.

Gebruikte bronnen:

- Interview algemeen directeur Originzorg
- Interview adviseur Originzorg
- Website; www.originzorg.nl
- Documenten zoals genoemd op pagina 6



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

NVT

Gebruikte bronnen:

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Originzorg
Adres	: Keurenplein 37
Postcode en plaats	: 1169 CD Amsterdam
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Mw. H. Butun
Kwaliteitssysteem	: HKZ
E-mail/website	: www.originzorg.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	: IJmondgemeenten (Beverwijk, Velsen, Heemskerk)
Adres	: p/a Postbus 450
Postcode en plaats	: 1940 AL Beverwijk

Planning

Datum onderzoek	: 6 december 2023
Opstellen concept rapport	: 13 december 2023
Vaststelling rapport	: 9 januari 2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 9 januari 2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 9 januari 2024



Bijlage: zienswijze

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

De aanbieder heeft geen zienswijze ingediend.

