



Medicare Groep B.V. handelend onder  
de naam Maxima Zorg Amsterdam B.V.

Postjesweg 140 A&B

1161AX Amsterdam

ToeziChthouder	: M. Smit
In opdracht van gemeente	: Heemstede en Bloemendaal
Datum onderzoek	: 16 mei 2023
Type onderzoek	: pro actief
Status	: vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 22 juni 2023

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	16
Bijlage: zienswijze .....	17



## 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 16 mei 2023 een onderzoek in de praktijk uitgevoerd bij Maxima Zorg te Amsterdam. Het betreft een digitaal onderzoek. Maxima Zorg is een aanbieder die gaat starten in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal.

Op 16 mei 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.

### Aanbieder

Maxima Zorg levert verschillende soorten zorg. In dit onderzoek is de hulp bij huishouden, welke vallend onder de Wmo getoetst. Op de website van Maxima Zorg staat vermeld welke soorten zorg en aangeboden kunnen worden (zoals specialistische zorg, wijkverpleging, jeugdzorg).

*Missie: Maxima Zorg wil dat mensen zo plezierig mogelijk kunnen leven: zo lang mogelijk zelfstandig wonen en de regie blijven voeren over hun leven. Wij bieden daarom professionele zorg en dienstverlening vanuit het besef dat het in de kern gaat om relaties tussen mensen die iets voor elkaar betekenen.*

*Ons streven is bij te dragen aan de kwaliteit van leven en het welbevinden van onze cliënten, daarbij eventueel ondersteund door familie, vrijwilligers en mantelzorgers.*

*Het bijzondere aan onze dienstverlening is dat in hoge mate rekening wordt gehouden met de cultuur, religie en persoonlijke wensen van de zorgbehovende.*

*Visie: Zorg en dienstverlening is en blijft mensenwerk. Daarbij zijn alle activiteiten en alle schakels in de onderlinge samenwerking even belangrijk. Alles en iedereen verdient evenveel aandacht. Wij zijn een (thuis)zorgorganisatie waarbij hoogwaardige professionele zorglevering op maat centraal staat. Hieruit vloeit voort dat wij onze dienstverlening voortdurend kritisch evalueren om tot een hoger niveau te komen.*

*Wij richten ons met name op de nieuwe Nederlanders, welke niet of nauwelijks de weg naar de zorg weten te vinden. Hen leveren we alle vormen van thuiszorg gebaseerd op de behoefte van de zorgvrager. (bron: [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)).*

Maxima Zorg biedt op dit moment hulp bij huishouden in de gemeenten Aalsmeer en de Bildt, op dit moment aan ongeveer 120 cliënten. Maxima Zorg heeft een contract gesloten met de gemeenten Bloemendaal-Heemstede in de regio Kennemerland. Op dit moment wordt er nog geen zorg geleverd in de regio Kennemerland wegens een gebrek aan personeel.



### **Beschouwing**

Op 16 mei 2023 heeft de toezichthouder van GGD Kennemerland een onderzoek uitgevoerd bij Maxima Zorg. Tijdens dit onderzoek zijn er documenten beoordeeld en heeft er een digitaal interview plaatsgevonden met de algemeen directeur van Maxima Zorg.

Maxima Zorg geeft aan dat het hun kracht is dat zij specialist zijn in de zorgverlening met betrekking tot cliënten met een migratieachtergrond. Maar een ieder ander is net zo welkom.

### **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;

- Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen, dit is een aanbeveling.
- Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. Echter deze worden niet aan de juiste toezichthouder gemeld. Meldingen inzake de WMO dienen gemeld te worden aan de toezichthouder van de GGD, op de website van GGD Kennemerland staat een formulier en een werkbeschrijving (onder het kopje "toezicht en hygiëne").
- Neem in de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld de regio Kennemerland op.
- Stel een cliëntenraad in, zorg voor een evenredige vertegenwoordiging uit de regio.

### Toezegging:

- De algemeen directeur heeft in het interview aangegeven dat binnen nu (medio mei 2023) en 1 september 2023 de zorg gestart kan worden in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede. Er is op dit moment een personeelskrapte echter de algemeen directeur wil wel zich inspinnen om van start te gaan in Bloemendaal en Heemstede.

### **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"> <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

Medicare Groep B.V. handelend onder de naam Maxima Zorg Amsterdam B.V. is gecertificeerd volgens HKZ 144 2015:A1 2019 VVT en HKZ 123 Algemeen organisatiedeel 2015: A1 2019. Voor "het verlenen van huishoudelijke zorg, persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding."

Het certificaat is afgegeven op 28 oktober 2022 en loopt tot 23 december 2023.

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

- 20230502\_I\_2.2.3\_Mantelzorgbeleid
- 20230502\_I\_2.2.5\_Meldingsbeleid
- 20230502\_P\_3.1.4\_Communicatiebeleid
- Beleid cliëntenraad[94]
- FP Begeleider[65]
- Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld[57]
- Personeelsbeleid[83]
- Privacyreglement[80]
- Proces Thuiszorg[42]
- Risicoinventarisatie BG en HBH[67]
- SA2 2022 Maximazorg Amsterdam KS[31]
- Scholingsplan 2023
- Arbocheck
- FP Huishoudelijk verzorger



**Gebruikte bronnen:**

- Interview algemeen directeur Maxima Zorg
- Website; [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)
- Documenten toegezonden aan toezichthouder, hierboven beschreven
- Auditrapport KIWA Nederland BV; HKZ 144 2015:A1 2019 VVT en HKZ 123 Algemeen organisatiedeel 2015: A1 2019.



**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 gemeente Bloemendaal-Heemstede 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. De doelgroep van Maxima Zorg zijn oudere cliënten, vooral, maar niet alleen met een migratieachtergrond. Een aandachtspunt is hierbij dat er wellicht bij de cliënten sprake is van een taalbarrière en het hebben van weinig kennis van een digitaal dossier. Hierbij moet dus goed in de gaten gehouden worden of het bij bepaalde cliënten aan te raden is om het dossier op papier bij de cliënt thuis neer te leggen. De directeur gaf aan dat bij veel cliënten de familie dicht betrokken is bij de zorg en dat zij ook in het digitale dossier kunnen. Indien dit met de cliënt is overeengekomen is dat natuurlijk prima, maar een cliënt heeft ook altijd het recht om op een laagdrempelige manier bij zijn/haar eigen dossier terecht te kunnen.

Het plan wordt samen met de cliënt en de naastbetrokken familie opgesteld. Hierin wordt rekening gehouden met het feit dat cliënten vaak zelf ook nog in staat zijn op kleine werkzaamheden zelf uit te voeren. Ook wordt er gekeken of de familie kleine werkzaamheden kan uitvoeren. Als de cliënt zelf kleine werkzaamheden uitvoert in huis geeft dat een gevoel van eigenwaarde en heeft de cliënt gedurende de dag iets om handen. De directeur geeft aan dat er altijd gekeken wordt naar de zelfredzaamheid van de cliënt en hierop wordt de aangeboden zorg afgestemd.

Na de intake wordt er binnen twee weken gestart met het aanbieden van zorg, vaak al eerder.

Maxima Zorg 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. De gemeente Bloemendaal-Heemstede geeft aan dat zij graag op de hoogte gehouden willen worden indien Maxima Zorg signalen opvangt die van belang zijn voor de gemeente. De directie van Maxima Zorg geeft aan dat zij contact opnemen met de gemeente indien de afgesproken zorg niet meer voldoende is voor de cliënt.





Maxima Zorg heeft met de gemeente Bloemendaal-Heemstede afgesproken dat zij HO basis aan kunnen bieden aan cliënten. Onder HO basis valt:

- HO 1 pakket A (110 minuten per week)
- HO 1 pakket B (125 minuten per week)
- HO 1 pakket C (168 minuten per week)

Het gaat hierbij om een relatief eenvoudige ondersteuningsvraag zonder verzwarende omstandigheden. Het doel is hierbij om de woning schoon en leefbaar te maken/houden en de cliënt moet beschikken over schone en draagbare kleding.

De directie geeft aan dat er twee maal per jaar een evaluatie plaatsvindt over de geboden zorg.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview algemeen directeur Maxima Zorg
- Website; [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)
- Auditrapport KIWA Nederland BV; HKZ 144 2015:A1 2019 VVT en HKZ 123 Algemeen organisatiedeel 2015: A1 2019.
- 20230502\_I\_2.2.3\_Mantelzorgbeleid
- Proces Thuiszorg[42]



**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**

Op verschillende manieren wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.

Er is een document "risico inventarisatie BG en HBH". Hierin wordt per cliënt opgenomen of een cliënt bepaalde aandoeningen heeft (zoals epilepsie, hartfalen etc.), hoe de psychische gezondheid is (is er verslavingsproblematiek, last van depressies etc.), hoe is het gedrag en de omgeving (is er sprake van geweld, moeite met gezag of hulpverlening, sprake van verwaarlozing etc.). Bij de intake wordt dit nagelopen en dan is het voor de medewerker die de huishoudelijke hulp komt uitvoeren bekend waar zij rekening mee moet houden.

Er is een document "Arbo check". Middels dit document wordt geïnventariseerd of alle schoonmaakmiddelen aanwezig zijn en of deze veilig en verantwoord zijn (bijvoorbeeld is er deugdelijke huishoudtrap, is de stofzuiger veilig, is er schoonmaakmiddel aanwezig etc.) en zijn er andere veiligheidszaken waar rekening mee gehouden moet worden.

Door de medewerker huishoudelijke hulp wordt geen medicatie verstrekt. Ook heeft de medewerker geen huissleutels van de cliënt in zijn/haar bezit.

Voor elk personeelslid wordt een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aangevraagd. In het personeelsbeleid staat opgenomen dat een medewerker pas haar werkzaamheden mag aanvangen nadat hij/zij de VOG heeft overhandigd. 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 scholingsplan voor 2023 opgesteld. Hierin is een planning opgenomen met wanneer welke scholing wordt aangeboden. In principe wordt de scholing aangeboden aan elk personeelslid. Voor het "wijkpersoneel" wordt er bijvoorbeeld een scholing "handhygiëne in de thuiszorg" aangeboden, "hygiëne en infectiepreventie", maar ook "signaleren en rapporteren", "training meldcode opfriscursus" etc.

Ook worden er scholingen aangeboden aan de managers.

De directeur geeft aan dat het bijwonen van de scholing verplicht is en dat de meeste scholing nog online via Teams worden aangeboden. Na coronatijd heeft men opgemerkt dat de opkomst op deze manier hoger is, dan fysiek naar een locatie toegaan.

Aanbevelingen:

Laat elke medewerker eenmaal in de 3 jaar een nieuwe VOG aanvragen.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview algemeen directeur Maxima Zorg
- Website; [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)
- Auditrapport KIWA Nederland BV; HKZ 144 2015:A1 2019 VVT en HKZ 123 Algemeen organisatiedeel 2015: A1 2019.
- Personeelsbeleid[83]
- Proces Thuiszorg[42]
- Risicoinventarisatie BG en HBH[67]



- Scholingsplan 2023
- Arbocheck
- FP Huishoudelijk verzorger



**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		

**Bevindingen**

Tijdens de sollicitatie procedure wordt beoordeeld of de sollicitant beschikt over de juiste kwalificaties en competenties. Voor de functie van huishoudelijk verzorger moet iemand aan de volgende kwalificaties en competenties voldoen:

- Kunnen werken aan de hand van een opgesteld schoonmaakplan en de vastgestelde doelen.
- In staat zijn zoveel mogelijk zelfstandig te werken, men kan terug vallen op het "hoofd WMO".
- Signaleren van veranderingen in de cliënt situatie.
- Klantgericht werken, samenwerken met andere disciplines en inzetten voor een beste prestatie.

Er hoeft geen specifiek diploma te worden overhandigd, wel een recente VOG. Om de vakbekwaamheid op peil te krijgen en houden worden er interne scholingen gevolgd.

Maxima Zorg kampt op het moment met een personeelskrapte, vandaar dat de zorg in de gemeente Bloemendaal-Heemstede nog niet geleverd kan worden. De algemeen directeur heeft aangegeven de intentie te hebben om wel binnen nu (medio mei 2023) en 1 september 2023 te starten met het leveren van zorg. Men zal hiervoor een poule van personeel gaan opstarten.

Enkele documenten van item 4.3 zijn getoetst en besproken.

Er is een document "meldingsbeleid" Hierin staat beschreven hoe men om moet gaan met signalen van onvrede en klachten van cliënten. Indien een cliënt een klacht wil indienen kan dat via een digitaal systeem. De toezichthouder heeft besproken dat deze manier van melden voor sommige



cliënten een té hoge drempel is, omdat zij niet digitaal vaardig zijn. Het is mogelijk om een klacht schriftelijk in te dienen. Op de website staat ook de klachtenregeling van de Wkkgz, de aanbieder is verplicht zich hier aan te houden. Ook de verwijzing naar de geschillencommissie is hierin opgenomen. Ook is in het cliëntendossier van de cliënt een klachtenprocedure en klachtenformulier opgenomen

In het document "meldingsbeleid" staat ook omschreven hoe een melding van een (bijna) incident en een calamiteit dient te gebeuren, indien een medewerker die overkomt bij een cliënt. Er wordt aangegeven dat dit bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd gedaan wordt, echter dat is voor de cliënten vanuit de Wmo niet de juiste route. Deze incidenten en calamiteiten dienen te worden gemeld bij de toezichthouder. In het geval van de gemeente Bloemendaal-Heemstede is de toezichthouder GGD Kennemerland. Op de website van GGD Kennemerland staat het meldingsformulier, de toezichthouder heeft de link naar de website naar de algemeen directeur gemaïld, zodat dit aangepast kan worden in het beleidsstuk.

Er is een protocol "huiselijk geweld en kindermishandeling". De vijf stappen die genomen moeten worden staan beschreven. Opgemerkt moet worden dat Veilig Thuis locaties Amsterdam en Utrecht zijn opgenomen. Voor de gemeente Bloemendaal-Heemstede dient de locatie van regio Kennemerland te worden opgenomen in het beleidsstuk.

Er is beleid opgesteld inzake de cliëntenraad, hierin is opgenomen dat het streven is naar minimaal drie leden in de raad. Op dit moment is er geen cliëntenraad ingesteld. De aanbieder dient zich wel in te spannen voor het werven van leden voor de cliëntenraad. Indien er cliënten uit de gemeenten Bloemendaal-Heemstede worden geplaatst, dient er bij voorkeur ook een cliënt uit deze regio te komen. De algemeen directeur geeft aan dat er bij elke intake informatie wordt meegegeven over de cliëntenraad.

#### Aanbevelingen:

Zorg voor de juiste verwijzing inzake incidenten en calamiteiten.

Neem in de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld de regio Kennemerland op.

Stel een cliëntenraad in, zorg voor een evenredige vertegenwoordiging uit de regio.

#### Toezegging:

De algemeen directeur heeft in het interview aangegeven dat binnen nu (medio mei 2023) en 1 september 2023 de zorg gestart kan worden in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede. Er is op dit moment een personeelskrapte echter de algemeen directeur wil wel zich inspannen om van start te gaan in Bloemendaal en Heemstede.

#### **Gebruikte bronnen:**

- Interview algemeen directeur Maxima Zorg
- Website; [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)
- Auditrapport KIWA Nederland BV; HKZ 144 2015:A1 2019 VVT en HKZ 123 Algemeen organisatiedeel 2015: A1 2019.
- 20230502\_I\_2.2.5\_Meldingsbeleid
- 20230502\_P\_3.1.4\_Communicatiebeleid
- Beleid cliëntenraad[94]
- Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld[57]
- Personeelsbeleid[83]
- Privacyreglement[80]
- Scholingsplan 2023



**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	: Medicare Groep B.V. handelend onder de naam Maxima Zorg Amsterdam B.V.
Adres	: Postjesweg 140 A&B
Postcode en plaats	: 1161AX Amsterdam
Telefoonnummer	: 020-615 34 47
Contactpersoon	: Mw. A. Yajjou en Dhr. K. El Otmani
Kwaliteitssysteem	: HKZ
E-mail/website	: <a href="http://www.maximazorg.nl">www.maximazorg.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	: T.a.v. Gemeente Bloemendaal
Adres	: Bloemendaalseweg 158
Postcode en plaats	: 2051 GJ Overveen

### Planning

Datum onderzoek	: 16 mei 2023
Opstellen concept rapport	: 07 juni 2023
Vaststelling rapport	: 22 juni 2023
Verzenden rapport naar aanbieder	: 22 juni 2023
Verzenden rapport naar gemeente	: 22 juni 2023





### **Bijlage: zienswijze**

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

Aanbieder heeft geen zienswijze ingediend.

