



Kennemerhart
Diakenhuisweg 41
2033 AP Haarlem

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 28-05-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgelegd
Datum vaststellen rapport	: 03-07-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	7
Gegevens voorziening.....	15
Bijlage: zienswijze	16



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

De beoordeling van de toezichthouder berust op: documenten onderzoek en een gesprek met de waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp), twee wijkcoaches (mevr. J. Knecht en mevr. A. van Heurn) en de kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert).

Beschouwing

Kennemerhart is een ouderenzorgorganisatie. Kennemerhart heeft tien woonzorglocaties, meerdere dag- en ontmoetingscentra, een behandelcentrum en zij bieden thuiszorg in de regio Kennemerland. Voor de gemeente Haarlemmermeer biedt Kennemerhart huishoudelijke ondersteuning aan 253 cliënten (aantal op het moment van de inspectie). Binnen de gemeente Haarlemmermeer vindt de zorg plaats in de verschillende kernen; Hoofddorp, Nieuw Vennepe, Zwanenburg, Badhoevedorp, Vijfhuizen en zo meer.

Missie

Wij zijn Kennemerhart. Een veelzijdige ouderenorganisatie in Zuid-Kennemerland met een breed aanbod aan zorg waar iedereen ongeacht achtergrond of situatie welkom is. Wij staan voor u klaar als u zorg, behandeling of ondersteuning nodig heeft. Samen met u en uw naasten dragen wij bij aan een zo zelfstandig mogelijk en waardevol leven. Elke dag van waarde is de basis voor onze zorg. Thuis of in één van onze locaties.

Visie:

Onze betrokken en vakkundige collega's zijn onze kracht. Elke dag leveren zij goede en persoonsgerichte zorg. Wij luisteren naar u, kijken naar wie u bent en wat uw leven betekenis geeft. En hoe wij u daarbij zo goed mogelijk kunnen helpen. U, als persoon, staat centraal – en niet uw beperking. Zo aangenaam mogelijk ouder worden. Daar draait het om.

We kijken samen met u vooral naar de mogelijkheden. Zodat u zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk kunt blijven. Daarbij is ondersteuning van uw eigen omgeving onmisbaar. Vrijwilligers en naasten maken de cirkel rond door van grote betekenis te zijn voor u. Want zorgen doen we samen. Met u en uw naasten. Met al onze collega's en betrokken vrijwilligers, geholpen door de inzet van zorgtechnologie. En ook samen met onze partners in de wijk en in de regio.



Als veelzijdige zorgorganisatie hebben we veel te bieden aan cliënten én medewerkers. Bij ons werk je met de fijnste collega's in de regio, in een collegiale sfeer. Samen zorgen we voor een goede werksfeer, waarin we klaarstaan voor elkaar. Ook is er volop ruimte om te leren en je verder te ontwikkelen. Als zorgprofessional én als mens.

Door te investeren in de kennis en kunde van onze collega's neemt de kwaliteit van zorg verder toe. Zo zijn we specialist op het gebied van dementie met onbegrepen gedrag, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), Parkinson en palliatieve zorg. Als organisatie laten we ons continu inspireren op basis waarvan we ons blijven verbeteren en innoveren. Zo kunnen we elke dag van waarde zijn voor cliënten en collega's. Een waardevolle dag. Daar gaan we samen voor!

Kernwaarden:

Hoe wij werken en wat wij belangrijk vinden komt terug in onze kernwaarden. SAMEN is waar het om draait: Samen, Aandacht, Mogelijkheden, Eigen regie, Naasten.

Samen zorgen

Zorgen doen we samen! Medewerkers, vrijwilligers, cliënten, naasten, partners in de wijk en regio: iedereen is belangrijk. We maken gebruik van elkaars kracht en vullen elkaar aan. Elke dag staan we voor elkaar klaar. Samen leveren we persoonsgerichte zorg vanuit het hart.

Aandacht geven

We zijn professioneel en vakkundig, maar ook warm en betrokken. Vol aandacht voor onze medewerkers, vrijwilligers, onze cliënten en hun naasten – en voor wie zij zijn. Dat is de basis, om elke dag van waarde te kunnen zijn. Ook hebben we aandacht voor de wijk en de regio waarin we actief zijn.

Mogelijkheden benutten

We gaan altijd uit van de mogelijkheden. Van de cliënt, van medewerkers, van de situatie. Met een open en positieve blik kijken we naar de kansen en naar wat mogelijk is. We zijn vindingrijk, daadkrachtig en durven te innoveren.

Eigen regie respecteren

We hebben respect voor de identiteit, wensen en behoeften van de cliënt. Daarbij staat eigen regie van de cliënt centraal. Ook voor collega's en vrijwilligers is eigen regie van belang. Hierdoor komen zij beter in positie om te doen waar zij goed in zijn, om van waarde te kunnen zijn voor de cliënt.

Naasten betrekken

Bij Kennemerkhart zijn wij er óók voor de naasten van onze cliënten. Wie belangrijk is voor de cliënt, is dat ook voor ons. We vinden het belangrijk dat zij zich gezien, gehoord en gesteund voelen, zodat zij hun rol in de zorg voor de cliënt actief kunnen blijven vervullen.

Zorgen doen we samen!



Conclusie

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Er zijn twee aandachtspunten als aanbeveling geformuleerd bij de bevindingen.

Aanbevelingen:

- Het aan te bevelen om het personeel elke drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.
- Benoem in het "proces melding incidenten en bijna incidenten" de verwijzing naar de juiste toezichthouder voor de Wmo cliënten -> de toezichthouder van de GGD.

Advies aan College van B&W

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



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	x		
0.2	Er is een geldig ISO 9001:2015-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	x		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: - 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

Kennemerhart is in het bezit van een Prezo rapport, afgegeven op 2 februari 2023. Dit rapport is specifiek voor de "huishoudelijke zorg thuis" van Kennemerhart. Verder beschikt Kennemerhart over een intern kwaliteitssysteem, waarin de processen geborgd zijn.

Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knecht en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Brief definitief auditrapport
 - Concept auditrapport PREZO HH certificaat Pijlers
 - Def auditrapport PREZO HH Kennemerhart huishoudelijke zorg thuis



1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	X		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	X		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	X		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).	X		

Bevindingen

Voor elke (aankomende) cliënt wordt een ondersteuningsplan gemaakt. De aanvraag komt bij Kennemerhart binnen via de cliëntservice. Er worden samen met de cliënt en eventueel een familielid of mantelzorger vragenlijsten ingevuld, en op deze manier wordt de aanmelding compleet gemaakt.

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

Het plan bevat een omschrijving van de vraag van de cliënt, een analyse van de problematiek en de eigen mogelijkheden van de cliënt. In de meeste gevallen wordt de cliënt bij gestaan door een familielid of een mantelzorger. De wijkcoaches voeren het gesprek en vullen het ondersteuningsplan in. Eenmaal per drie jaar wordt het plan geëvalueerd en eventueel bijgesteld, dit kan vaker indien er aanleiding voor is.

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. Kennemerhart probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen.

Vanuit de gemeente Haarlemmermeer is er voor 253 cliënten (aantal op het moment van de inspectie) huishoudelijke hulp geïndiceerd. Binnen de gemeente Haarlemmermeer vindt de zorg plaats in de verschillende kernen; Hoofddorp, Nieuw Vennep, Zwanenburg, Badhoevedorp, Vijfhuizen en zo meer.



Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knegt en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Binnenwerk afsprakenmap HHO
 - Folder-Thuiszorg-Huishoudelijke-hulp
 - Kennemerhart handboek huishoudelijke ondersteuning



2. De voorziening is veilig.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	X		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	X		

Bevindingen

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

Van elk huis wordt er een Arbo check gedaan, dit staat beschreven in de RI&E HO beschreven. Er wordt aandacht besteed aan de fysieke als de psychische arbeidsomstandigheden. Indien de cliënt cytostatica gebruikt zijn er specifieke protocollen om te volgen. Bij zeer vervuilde of risicovolle huishoudens wordt eerst een speciaal bedrijf ingeschakeld om de woning schoon en leefbaar te maken.

Voor Kennemerhart geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen vóór de in dienst treding. Gedurende het dienstverband wordt er geen nieuwe VOG meer aangevraagd. Het is aan te bevelen om elke drie jaar voor elke medewerker een nieuwe VOG aan te vragen.

Er is een scholingsplan bij Kennemerhart aanwezig. Voor elke medewerker is er een digitale omgeving aangemaakt waarin aangegeven staat welke scholing verplicht is en welke scholing optioneel is. Er wordt bijgehouden of elke medewerker de verplichte scholing volgt.

Aanbevelingen:

- Het aan te bevelen om het personeel elke drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.

Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knecht en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Deskundigheidsprofiel medewerkers HO
 - Privacy-reglement Kennemerhart
 - RI&E HO 2023



3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	x		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	x		

Bevindingen

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

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

Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knecht en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Binnenwerk afsprakenmap HHO KH
 - Folder thuiszorg huishoudelijke hulp
 - Kennemerhart handboek huishoudelijke ondersteuning



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). <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	x		

Bevindingen

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. Bij Kennemerhart zijn twee functieprofielen, functie A en functie B. Functie A is de huishoudelijk medewerker die de standaard werkzaamheden verricht, functie B is de medewerker die naast de standaard werkzaamheden met meer intensieve zorg en begeleiding de cliënt ondersteunt.

Het aanbieden van passende scholing is digitaal opgezet. Voor elke medewerker bij Kennemerhart is een digitale leeromgeving met verplichte onderdelen en facultatieve onderdelen. Er wordt bijgehouden wie op welk moment de scholing volgt en afrond.

Er is een protocol "aanpak ouderenmishandeling". In de "Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" staat dat beroepsbeoefenaren in verschillende sectoren een verplichte meldcode moeten hanteren, zo ook de groep maatschappelijke ondersteuning. Dit is sinds 2013 verplicht. In het protocol van Kennemerhart staan de zes vormen van oudermishandeling beschreven en het stappenplan, ook het melden bij veilig Thuis staat beschreven.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In het "proces melding incidenten en bijna incidenten" staat beschreven dat indien er sprake is van een "calamiteit" er binnen 3 werkdagen melding wordt gedaan bij de IGJ. Indien het een calamiteit inzake de Wmo betreft dient de melding te worden gedaan bij de aangewezen toezichthouder -> de toezichthouder van GGD Kennemerland. Op de website van GGD Kennemerland staat het



meldingsformulier. In het beleid wordt helder en uitgebreid uitleg gegeven over de vervolgstappen en de analyses die gedaan moeten worden indien er sprake is van een calamiteit of incident.

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

Een klacht wordt behandeld volgens de interne klachten procedure Kennemerhart. De klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris (gedetacheerd via Quasir). Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie wenden. Hierbij is Kennemerhart aangesloten.

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.

Kennemerhart heeft een cliëntenraad ingesteld, voor elke locatie is er een cliëntenraad ingesteld. Ook is er een centrale cliëntenraad met vertegenwoordiging vanuit elke lokale cliëntenraad.

Aanbevelingen:

- Benoem in het "proces melding incidenten en bijna incidenten" de verwijzing naar de juiste toezichthouder voor de Wmo cliënten -> de toezichthouder van de GGD.

Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knegt en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Medewerker huishoudelijke ondersteuning A
 - Medewerker huishoudelijke ondersteuning B
 - Deskundigheidsprofiel medewerker HO
 - Kennemerhart strategieplan
 - Oudermishandeling protocol
 - Signaleringskaart veilig thuis ouderenzorg
 - Beleid melding incidenten en calamiteiten (MIC)
 - Proces melding incidenten en bijna incidenten
 - Privacy reglement Kennemerhart
 - Klachtenregeling voor cliënten Kennemerhart
 - Klachtenrapportage 2023 definitief
 - Klachten, gedragscode, omgaan met klachten, ongenoegens van cliënten, procedure
 - Klachtenroute voor cliënten schema
 - Resultaten MTO huishoudelijke ondersteuning



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 de interne klachten procedure Kennemerhart. De klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de raad van bestuur of de klachtenfunctionaris (gedetacheerd via Quasir). Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie wenden. Hierbij is Kennemerhart aangesloten.

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.

Kennemerhart heeft een cliëntenraad ingesteld, voor elke locatie is er een cliëntenraad ingesteld. Ook is er een centrale cliëntenraad met vertegenwoordiging vanuit elke lokale cliëntenraad.

Gebruikte bronnen:

- Interview waarnemend teamleider (mevr. D. Plomp)
- Interview kwaliteitsadviseur (dhr. J. Meijndert)
- Interview twee wijkcoaches (mevr. J. Knecht en mevr. A. van Heurn)
- Interview medewerkers
- Website: www.kennemerhart.nl
- Gebruikte documenten:
 - Kennemerhart strategieplan
 - Privacy reglement Kennemerhart
 - Klachtenregeling voor cliënten Kennemerhart
 - Klachtenrapportage 2023 definitief
 - Klachten, gedragscode, omgaan met klachten, ongenoegens van cliënten, procedure
 - Klachtenroute voor cliënten schema
 - Resultaten MTO huishoudelijke ondersteuning



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Kennemerhart
Adres	: Diakenhuisweg 41
Postcode en plaats	: 2033 AP Haarlem
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Dhr. J. Meijndert
Kwaliteitssysteem	: PREZO
E-mail/website	: www.kenmerhart.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	: Haarlemmermeer
Adres	: Postbus 250
Postcode en plaats	: 2130 AG Hoofddorp

Planning

Datum onderzoek	: 28-05-2024
Opstellen concept rapport	: 26-06-2024
Vaststelling rapport	: 03-07-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 03-07-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 03-07-2024



Bijlage: zienswijze

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

Houder heeft aangegeven akkoord te zijn met de inhoud van het rapport.

