



Welkomzorg
Zuidertoren 53
2134 ZL Hoofddorp

Toezichtouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlem
Datum onderzoek	: 15-05-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 10-06-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	18
Bijlage: zienswijze	19



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 15 mei 2024 een onderzoek op organisatieniveau uitgevoerd bij Welkomzorg. De aanbieder biedt Wmo Zorg aan bij cliënten woonachtig in Haarlem, deze zorg is gefinancierd vanuit het PGB (persoons gebonden budget) van de cliënten. Het betreft de producten huishoudelijke ondersteuning bij cliënten en dagbesteding in groepsverband. 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 directeur (dhr. F. Türkdogan), een gesprek met de zorgcoördinator (mevr. B. Mus) en een gesprek met de medewerker die in dienst is. Welkomzorg is een kleine organisatie waarbij een directeur is aangesteld, een zorgcoördinator en één medewerker.

Beschouwing

Welkomzorg biedt aan zeven cliënten uit Haarlem zorg in de vorm van huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding. Ook wordt er zorg geleverd aan één cliënt die woonachtig is in Amsterdam. De werkzaamheden worden uitgevoerd door 2 medewerkers, de zorgcoördinator en de medewerker huishoudelijke ondersteuning. De medewerkers zijn gemiddeld drie uur per cliënt per week aan het werk in de thuissituatie. Gemiddeld genomen bezoekt elke medewerker twee cliënten per dag, er is een korte reistijd tussen de cliënten in. De cliënten dragen zelf zorg voor de aanschaf van de (schoonmaak-) middelen en de huishoudelijke hulp wordt uitgevoerd volgens het opgestelde ondersteuningsplan. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor de onderdeel "dagbesteding", de intake gesprekken van nieuwe cliënten en werkt ook als huishoudelijk medewerker bij cliënten. De medewerker is alleen werkzaam als huishoudelijk medewerker bij de cliënten thuis.

De zorg wordt geleverd vanuit het PGB budget van de cliënten.

Missie en visie geformuleerd op de website:

Welkomzorg is een jong en dynamisch thuiszorgorganisatie met ervaring aan boord van diverse zorgwetten. Wij zijn gespecialiseerd in het aanbieden van thuiszorg voor verschillende doelgroepen en culturen. Samen met onze medewerkers van Welkomzorg bieden wij u professionele thuiszorg naar uw behoeftes en tegelijk altijd persoonlijk en dichtbij. Wij zijn een thuiszorg die hulp bied aan zowel jong als oud. In een persoonlijk gesprek kunnen we kijken naar de mogelijkheden voor u. Hier passen wij de af te nemen thuiszorg aan.

Ieder zijn wens is om zo lang en comfortabel mogelijk thuis te wonen. Thuis is voor u die ene speciale plek waar u woont en leeft. Daar wilt u zoveel mogelijk kunnen genieten, en dat wilt u ook zo lang mogelijk blijven doen. Maar er kan een tijd aanbreken dat dit niet meer kan, omdat u door ouderdom of ziekte ondersteuning van anderen nodig heeft. Zorg met aandacht

Met aandacht voor zorg is het van belang dat u niets in de weg komt te staan. Als die tijd aanbreekt, zoekt u een thuiszorgorganisatie die ook daadwerkelijk de tijd voor u



neemt. Die tijd en aandacht vindt u bij Welkomzorg. Onze professionele zorgverleners staan voor u klaar met de best mogelijke zorg, maar ook met zorg voor de kleine en grote kwesties die uw leven de moeite waard maken.

Welkomzorg staat open voor iedereen waar wij ondersteuning aan kunnen bieden. Bij ons kunt u altijd rechtstreeks terecht, welke vorm van zorg u ook nodig heeft. Wij werken namelijk nauw samen met gemeenten, zorgverzekeraars en huisartsen. Geef aan wat uw zorgbehoefte en wensen zijn, en wij vullen ze samen met u in. Vervolgens kunnen wij het hele traject voor u regelen. Van de aanvraag tot aan de administratieve afhandeling. Dat doen we bij elke vorm van zorg die u wilt.

Conclusie

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

Aanbevelingen:

- Probeer naast de opleiding hoe je ergonomisch het huishoudelijk werk kan uitvoeren je ook te richten op opleidingen die gaan over gedrag van cliënten en hoe daarmee om te gaan, gezien de problematiek waar de cliënten mee kampen, zoals dementie en verward gedrag. -> de directeur heeft deze aanbeveling direct opgepakt en informatie opgevraagd inzake scholing op dit gebied.
- Zorg voor uitvoering van het opgestelde VOG beleid, en laat een nieuw personeelslid pas werkzaamheden uitvoeren indien de VOG overhandigd is. -> de directeur heeft deze aanbeveling direct opgepakt en twee van de drie VOG's zijn aangevraagd.
- Biedt de cliënt de vorm van hulp aan waar de indicatie voor is afgegeven, indien de indicatie door de gemeente wordt bijgesteld dan dient de vorm van hulp ook te worden bijgesteld.
- Stel beleid op inzake de verplichte cliëntenraad en stel een cliëntenraad in.

Advies aan College van B&W

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



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.		x	
0.2	Er is een geldig ISO 9001:2015-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.		x	
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: - Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg - Wet bescherming persoonsgegevens - Beschrijving van het primaire proces - Verantwoorde arbeidsomstandigheden - Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan) - Meting van de klanttevredenheid - Proces van ondersteuning - Opleidingsregistratie en opleidingsplan - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem	X		

Bevindingen

Welkomzorg is niet gecertificeerd, echter de gemeente Haarlem heeft in de aanvullende eisen gesteld dat dit ook niet verplicht is.

Aanvullende eisen gemeente Haarlem:

De aanbieder dient over een aantoonbaar werkzaam kwaliteitssysteem te beschikken. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit een certificaat van de volgende keurmerken: ISO 9001, EN 15224, HKZ, Prezo of Kiwa (ZZP en kleine ondernemers). Een aanbieder die niet over een certificaat beschikt moet op een andere manier aantonen een werkend systeem te hebben voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.

De aanbieder heeft aangetoond dat hij zich inzet inzake het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit. Hij verklaart dat er regelmatig wordt geëvalueerd, dat er systeembeoordelingen zijn en dat er twee maal per jaar werkoverleggen plaatsvinden tussen de directeur, zorgcoördinator en de medewerker. Sinds september 2023 worden deze werkoverleggen vastgelegd middels notulen en afspraken.

Kwaliteitssysteem:

- **Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg;** Wat betreft klachten en geschillen is er een klachtenreglement, deze wordt bekend gemaakt bij elke cliënt. Welkomzorg is aangesloten bij Quasir, de aansluitbrief heeft de directeur kunnen overleggen.
- **Wet bescherming persoonsgegevens;** Aanbieder heeft werkinstructies opgesteld inzake de bescherming van persoonsgegevens
- **Beschrijving van het primaire proces;** Staat beschreven in diverse werkinstructies.



- **Verantwoorde arbeidsomstandigheden;** Er wordt voor de start van de huishoudelijke hulp een arbocheck van de woning gemaakt, zodat de veiligheid van de medewerker wordt gewaarborgd.
- **Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan);** Van elke cliënt wordt een dossier aangemaakt bij de start. De zorgcoördinator stelt een zorgplan op, deze is in een map fysiek aanwezig bij de cliënt en deze wordt digitaal beheerd en is digitaal in te zien door de cliënt.
- **Meting van de klanttevredenheid;** De meting van de klanttevredenheid is recent uitgevoerd. Cliënten konden het onderzoek anoniem invullen. Er zijn tien cliënten aangeschreven en er zijn drie ingevulde formulieren retour gekomen (aanbieder had een gefrankeerde retour envelop bijgesloten).
- **Proces van ondersteuning;** Is geregeld via het kantoor in Hoofddorp, voor de medewerkers zijn zij bereikbaar wordt aangegeven.
- **Opleidingsregistratie en opleidingsplan;** is aanwezig voor 2024. Is vooral gericht op het schoonmaken en een BHV cursus.
- **Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem;** er is een directiebeoordeling van 2023 aanwezig met aanbevelingen, er is een jaarplan 2024 aanwezig.

Aanbevelingen:

- Probeer naast de opleiding hoe je ergonomisch het huishoudelijk werk kan uitvoeren je ook te richten op opleidingen die gaan over gedrag van cliënten en hoe daarmee om te gaan, gezien de problematiek waar de cliënten mee kampen, zoals dementie en verward gedrag. -> de directeur heeft deze aanbeveling direct opgepakt en informatie opgevraagd inzake scholing op dit gebied.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch
- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebruikte documenten:
 - Inzien aanmelding Quasir
 - AVG beleid
 - Begeleidingsplan
 - Beleid werkwijze aanmelding
 - Arbocheck hulp bij huishouden
 - Cliënt tevreden onderzoek verslag
 - Doelstellingen 01012024
 - Functieomschrijving HH
 - Functieomschrijving dagbesteding
 - Gedragscode Welkomzorg
 - Jaarplanning 2024
 - Klachtenprocedure Welkomzorg
 - Ondersteuningsplan
 - Personeelshandboek
 - Systeembeoordeling 2023



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

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

Bevindingen

Voor elke (aankomende) cliënt wordt een ondersteuningsplan gemaakt. In het document "Beleid werkwijze aanmelding" wordt beschreven hoe dit wordt opgesteld. Er worden samen met de cliënt en een familielid of mantelzorger vragenlijsten ingevuld, ook wordt er een gesprek gevoerd door de zorgcoördinator.

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

Er kan door de cliënt worden aangegeven op welk moment van de week de hulp het beste uitkomt. Er is echter geen garantie dat de hulp ook daadwerkelijk gegeven kan worden op het tijdstip dat het de cliënt het beste uitkomt. Welkomzorg probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen. Twee maal per jaar wordt de cliënt benaderd voor een evaluatie.

Vanuit de gemeente Haarlem is er voor zes cliënten huishoudelijke hulp geïndiceerd en voor één cliënt huishoudelijke hulp en dagbesteding. Allen gefinancierd via het PGB van de cliënt. Gemiddeld genomen wordt er drie uur per week huishoudelijke hulp aangeboden bij de cliënten. Daarnaast is er een cliënt die gebruik maakt van "dagbesteding", voor 20 uur per week. Deze dagbesteding vindt plaats bij de cliënt thuis en niet in groepsverband, zoals aangegeven op de website van Welkomzorg:

Welkomzorg biedt dagbesteding aan in groepsverbanden. Maandelijks wordt er een planning opgesteld met passende activiteiten op basis van uw indicatie en uw wensen. Tijdens de intake bepalen wij samen met u, welke activiteiten het beste bij uw persoonlijke situatie passen. Als u niet de hele dag (alleen) thuis wilt zitten, bent u van harte welkom op onze dagbesteding. Onze gespecialiseerde begeleiders bieden u de zorg die u nodig heeft, en ondernemen samen met u allerlei activiteiten. Van samen koffie drinken tot creatieve activiteiten, van een gezamenlijke broodmaaltijd tot geheugentraining of bewegingsspelletjes. Wat u ook wilt, ze weten al snel waar u enthousiast van wordt en gaan dat samen met u invullen.



De toezichthouder heeft gevraagd waarom de dagbesteding niet in groepsverband plaatsvindt. De aanbieder geeft aan dat Welkomzorg op dit moment te klein is om dagbesteding in groepsverband aan te bieden en dat zij met de gemeente Haarlem zijn overeengekomen dat de dagbesteding ook op individuele basis kan en mag plaatsvinden. De toezichthouder geeft aan dat er dan eigenlijk sprake is van ambulante begeleiding in plaats van dagbesteding. De aanbieder geeft aan dat de cliënt beschikt over een document waarin staat aangegeven dat de gemeente Haarlem akkoord is met deze vorm van "dagbesteding". De toezichthouder heeft op 21 mei 2024 volgens afspraak de brief ontvangen waar de aanbieder naar verwijst. Deze brief is van d.d. 2 november 2021 waarin staat dat de gemeente ambulante begeleiding én dagopvang heeft toegekend aan de cliënt en dat de gemeente heeft geëvalueerd en onderzocht of de aangeboden begeleiding passend is.

Echter in de brief wordt gesproken over dagopvang (dagbesteding) én ambulante begeleiding. De toezichthouder is van mening dat de aangeboden begeleiding in de thuissituatie van de cliënt voor 20 uur per week alleen ambulante begeleiding is en dat er géén sprake is van dagbesteding. In de brief van 2 november 2021 gaat de gemeente er vanuit dat de cliënt twee vormen van hulp krijgt, ambulante begeleiding én dagbesteding. Er is nooit sprake geweest van een vorm van dagbesteding in groepsverband bij Welkomzorg.

De toezichthouder heeft naar aanleiding van de brief van de cliënt informatie opgevraagd bij de gemeente inzake welke vorm van toegekende Wmo hulp is afgesproken voor de cliënt. Hieruit blijkt dat er een afgesloten indicatie is inzake ambulante begeleiding, deze indicatie liep van 1 april 2019 tot en met 6 maart 2022. Het klopt dat de brief van de cliënt (d.d. 2 november 2021) uitgaat van ambulante begeleiding, in die periode was er ook een toekenning voor ambulante begeleiding. Echter de indicatie van ambulante begeleiding is gestopt per 6 maart 2022. Op dit moment heeft de cliënt recht op dagopvang/dagbesteding (per 1 april 2019) en huishoudelijke ondersteuning (per 27 maart 2017). Dagopvang/dagbesteding vindt plaats in groepsvorm, volgens de uitgangspunten die Welkomzorg ook beschrijft op de website. Indien Welkomzorg de dagbesteding niet kan verzorgen dient de cliënt dit af te nemen bij een andere zorgaanbieder en geeft dit geen recht op ambulante begeleiding bij Welkomzorg omdat de dagbesteding niet voorhanden is bij Welkomzorg.

Aanbevelingen:

- Biedt de cliënt de vorm van hulp aan waar de indicatie voor is afgegeven, indien de indicatie door de gemeente wordt bijgesteld dan dient de vorm van hulp ook te worden bijgesteld.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch
- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebruikte documenten:
 - Begeleidingsplan
 - Beleid werkwijze aanmelding
 - Zorgleefplan
 - Doorgestuurde brief cliënt
 - Informatie gemeente Haarlem inzake toegekende indicatie



2. De voorziening is veilig.

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

Bevindingen

De veiligheid van de cliënt valt onder fysieke en sociale veiligheid.

Voor Welkomzorg geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen voor aanvang van het dienstverband.

In het beleidsstuk "beleid VOG" staat het volgende:

Nieuwe zorgverleners dienen voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden een actuele en geldige VOG te overleggen. Zonder VOG mag geen enkele zorgverlener binnen Welkomzorg zorg verlenen. De kosten van de aanvraag zijn voor rekening van Welkomzorg.

Binnen Welkomzorg dient een VOG te worden overlegd in de volgende situaties:

- vóór de start van de dienstverlening;
- bij een wezenlijke verandering van taken, veranderingen en bevoegdheden;
- binnen drie jaar nadat de laatste VOG is afgegeven

Er is één VOG aanwezig, die van de directeur d.d. 23 juni 2021. De zorgcoördinator en medewerker hebben nooit een VOG aangevraagd. Er wordt niet gehandeld volgens het eigen opgestelde beleid.

De aanbieder heeft verklaard dat voor alle werknemers een nieuwe VOG wordt aangevraagd. Daags na de inspectie heeft de directeur een print screen gemaaild inzake de VOG aanvraag van de directeur en de zorgcoördinator. Tevens heeft de directeur verklaard dat ook de derde medewerker een VOG gaat aanvragen.

Voor de fysieke veiligheid wordt er een Arbo check van de woningen gemaakt met daarin de specifieke risico's van de woning. Met het maken van een Arbo check kunnen eventuele veiligheids- en gezondheidsrisico's van de woning in beeld gebracht worden en kunnen daar maatregelen voor genomen worden. Deze check wordt uitgevoerd door de zorgcoördinator. Indien er acties uitkomen, zijn deze voor de cliënt bestemd.

Er is een opleidingsplan aanwezig. Er worden voor 2024 drie opleidingen aangeboden, te weten:

- Huishoudhulp voor 2 deelnemers
- Werken met de meldcode (e-learning) voor 3 deelnemers
- BHV cursus voor 2 deelnemers.

De directeur geeft aan dat er wordt bijgehouden wie welke cursus/opleiding volgt, dit wordt bijgehouden in het personeelsdossier. Er wordt geen opleiding/cursus aangeboden (en is in het verleden ook niet aangeboden geweest) inzake het omgaan met gedrag van cliënten. De aanbieder geeft aan dat het grootste gedeelte van de cliëntenpopulatie op leeftijd is en verward gedrag vertoont/kan gaan vertonen. Voor de medewerkers is het prettig om te weten hoe hier mee omgegaan moet worden. De directeur heeft aangegeven open te staan voor deze scholing voor zijn medewerkers en heeft de toezichthouder gevraagd aan welke soort



scholingen hij moet denken. Daags na het inspectiebezoek heeft de directeur informatie opgevraagd bij een scholingsinstantie.

Aanbevelingen:

- Zorg voor uitvoering van het opgestelde VOG beleid, en laat een nieuw personeelslid pas werkzaamheden uitvoeren indien de VOG overhandigd is. -> de directeur heeft deze aanbeveling direct opgepakt en twee van de drie VOG's zijn aangevraagd.
- Probeer naast de opleiding hoe je ergonomisch het huishoudelijk werk kan uitvoeren je ook te richten op opleidingen die gaan over gedrag van cliënten en hoe daarmee om te gaan, gezien de problematiek waar de cliënten mee kampen, zoals dementie en verward gedrag. -> de directeur heeft deze aanbeveling direct opgepakt en informatie opgevraagd inzake scholing op dit gebied.

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch
- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebruikte documenten:
 - Beleid VOG
 - Arbocheck hulp bij huishouden
 - Checklist opleidingsplan en scholingsbeleid
 - Jaarplanning 2024
 - Leren en ontwikkeling scholing
 - Personeelshandboek
 - Personeelsoverzicht
 - VOG directeur d.d. 23 juni 2021



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

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

Bevindingen

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

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

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch
- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebruikte documenten:
 - Begeleidingsplan
 - Beleid werkwijze aanmelding
 - Zorgleefplan



4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	x		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	x		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning); - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling); - cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap). De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.	x		

Bevindingen

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. In de taak-functieomschrijving staat het volgende:

Functie omschrijving huishoudelijk medewerker:

Je vindt het vanzelfsprekend dat je cliënten in hun waarde laat;

- *Flexibiliteit, collegialiteit en cliëntgerichtheid zijn jou op het lijf geschreven*
- *Je vindt het uitdagend om in een groeiende organisatie te werken;*
- *Je hebt praktische ervaring en kennis van algemene schoonmaakwerkzaamheden;*
- *Je bent in staat om zelfstandig te werken en hebt goede sociale vaardigheden;*
- *Je hebt samenwerken hoog in het vaandel staan;*

Voor de functie van medewerker in de dagbesteding vraagt Welkomzorg:

Functie omschrijving dagbesteding:

- *Je hebt een zorg gerelateerd diploma HBO niveau*
- *Je vindt het prettig om zelfstandig te werken en je werkt ook graag samen in teamverband*
- *Je vindt respectvol omgaan met cliënt een uitgangspunt voor je handelen en je weet je aan te passen aan de cliënt door je positieve instelling, geduld en inlevingsvermogen*
- *Verder ben je integer en betrouwbaar in je contact met cliënten, familie en andere disciplines*
- *Je bent flexibel inzetbaar en bereid om op oproepbasis te werken.*



De medewerker die de dagbesteding (in de vorm van ambulante begeleiding) uitvoert heeft een HBO-SPH diploma.

Het aanbieden van passende scholing behoeft verbetering (zie hoofdstuk 2). Medewerkers overleggen eenmalig een VOG met de juiste functie aspecten, in hoofdstuk 2 staat aangegeven dat dit nog niet helemaal volgens de geldende eisen verloopt.

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

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In de "Handleiding beleid calamiteiten ongevallen en geweld" staat het volgende:

Calamiteiten moeten altijd gemeld worden, incidenten niet. Aanbieders van ondersteuning moeten incidenten wel registreren en analyseren om van fouten te kunnen leren. Het is aan de betrokkenen om in te schatten en af te wegen of men te maken heeft met een calamiteit of een incident. Neem bij twijfel contact op met het Wmo Toezicht van GGD Kennemerland via wmo@ggdkennemerland.nl of via het algemeen nummer van GGD Kennemerland 023-5159500.

De calamiteit dient bij de toezichthouder van de GGD gemeld te worden, op de website van de GGD staat ook het meldingsformulier. De directeur heeft aangegeven dat hij het meldingsformulier gaat toevoegen aan het beleidsstuk.

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

Een klacht wordt behandeld volgens de klachten procedure van Welkomzorg. De klacht kan in eerste instantie laagdrempelig worden besproken met de betrokkenen. Ook kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij Welkomzorg. Indien wenselijk en noodzakelijk kan de klacht ook worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie Quasir. Welkomzorg is hierbij 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.

Welkomzorg heeft geen cliëntenraad ingesteld, daar Welkomzorg in de veronderstelling was dat met minder dan 10 cliënten er geen cliëntenraad ingesteld hoefde te worden.

In de Verordening van de gemeente Haarlem staat in Artikel 15.2 Medezeggenschap bij aanbieders

- Aanbieders zijn verplicht om cliënten die gebruik maken van hun diensten, inspraak te geven en daarover regels te maken.
- Het college controleert of aanbieders zich houden aan de medezeggenschapsregelingen door periodieke overleggen met de aanbieders.

Aanbevelingen:

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

Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch



- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebruikte documenten:
 - Functieomschrijving HH
 - Functieomschrijving dagbesteding
 - Diploma zorgcoördinator'
 - Personeelshandboek
 - Personeelsoverzicht
 - Leren en ontwikkeling scholing
 - Checklist opleidingsplan en scholingsbeleid
 - Signalen huiselijk geweld en kindermishandeling
 - AVG beleid
 - AVG toestemmingsformulier
 - Handleiding beleid calamiteiten en ongevallen
 - Klachtenafhandeling 2023
 - Klachtenprocedure Welkomzorg



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 klachten procedure van Welkomzorg. De klacht kan in eerste instantie laagdrempelig worden besproken met de betrokkenen. Ook kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij Welkomzorg. Indien wenselijk en noodzakelijk kan de klacht ook worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie Quasir. Welkomzorg is hierbij 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.

Welkomzorg heeft geen cliëntenraad ingesteld, daar Welkomzorg in de veronderstelling was dat met minder dan 10 cliënten er geen cliëntenraad ingesteld hoefde te worden.

In de Verordening van de gemeente Haarlem staat in Artikel 15.2 Medezeggenschap bij aanbieders

- Aanbieders zijn verplicht om cliënten die gebruik maken van hun diensten, inspraak te geven en daarover regels te maken.
- Het college controleert of aanbieders zich houden aan de medezeggenschapsregelingen door periodieke overleggen met de aanbieders.

Aanbevelingen:

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



Gebruikte bronnen:

- Interview directeur (dhr. F. Türkdogan)
- Interview zorgcoördinator (mevr. B. Mus)
- Interview medewerker, telefonisch
- Website: www.welkomzorg.nl
- Gebuikte documenten:
 - Personeelshandboek
 - AVG beleid
 - AVG toestemmingsformulier
 - Handleiding beleid calamiteiten en ongevallen
 - Klachtenafhandeling 2023
 - Klachtenprocedure Welkomzorg



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Welkomzorg
Adres	: Zuidertoren 53
Postcode en plaats	: 2134 ZL Hoofddorp
Telefoonnummer	: 06-18778321
Contactpersoon	: Dhr. F. Turkdogan
Kwaliteitssysteem	: Eigen systeem
E-mail/website	: www.welkomzorg.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	: Haarlem
Adres	: Postbus 551
Postcode en plaats	: 2003 PD Haarlem

Planning

Datum onderzoek	: 15-05-2024
Opstellen concept rapport	: 27-05-2024
Vaststelling rapport	: 10-06-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 10-06-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 10-06-2024



Bijlage: zienswijze

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

Uit het onderzoek zijn er aanbevelingen naar voren gekomen die wij in acht hebben genomen tevens zullen wij deze doorvoeren in ons beleid. De communicatie hebben wij zowel

per mail als fysiek erg prettig ervaren en danken jou hiervoor.

Het rapport hebben wij doorgenomen en zijn het eens met jou concept.

