Rapport

Stichting De Zorgcirkel

(Hulp bij huishouden)

Persijnlaan 99

1447 7G

Toezichthouder	:	GGD Amsterdam
In opdracht van de gemeente(n)	:	Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland
Datum onderzoek	:	16-07-2021
Type onderzoek	:	Vervolgonderzoek na regulier onderzoek (KT)
Status	:	definitief
Datum vaststellen rapport	:	06-08-2021

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, de GGD Amsterdam aangewezen als toezichthouder. De GGD Amsterdam 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 Amsterdam is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of 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 indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Personeel

- Professionele standaard

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 13 augustus 2020 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening die door Stichting de Zorgcirkel wordt geboden. Stichting de Zorgcirkel heeft een contract met de gemeenten: Beemster, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland voor het bieden van hulp bij het huishouden.

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat met betrekking tot het personeelsbeleid verbetering nodig was. Naar aanleiding van de constateringen zijn aanbevelingen gedaan. De toezichthouder heeft de aanbieder in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 10 maanden aan te tonen dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Op 13 juni 2021 heeft de toezichthouder een vervolgonderzoek uitgevoerd en beoordeeld in hoeverre de aanbieder de aanbevelingen heeft opgevolgd.

Het toezicht vindt plaats op een selectie van eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.
Deze selectie van eisen is bepaald door de gemeente(n) en is gepubliceerd op de website van de GGD Amsterdam: www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

Beschouwing

Aanbieder
Stichting de Zorgcirkel is een zorgaanbieder gevestigd in in Zaanstreek-Waterland, Purmerend, Edam-Volendam, Alkmaar, Heiloo-Egmond en omgeving, die onder andere hulp bij het huishouden biedt aan ouderen die afhankelijk zijn van zorg van derden of mensen die tijdelijk
afhankelijk zijn van hulp van derden.

De regiodirecteur en zorgmanager Extramurale Zorg zijn verantwoordelijk voor de aansturing van de teamleiders die per regio zijn aangesteld. De teamleiders zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van de medewerkers. De aanbieder heeft een Raad van Toezicht met 7 leden en een Raad van Bestuur met 2 leden. De directie wordt tevens ondersteund door verschillende afdelingen waaronder: Personeel en Organisatie, Financiën en Huisvesting. Tijdens het onderzoek d.d. 16 juli 2020 ontvangen 160 cliënten ondersteuning op grond van een Wmo-indicatie.

Team
Binnen de Zorgcirkel zijn in totaal 15 teams. In het onderzoeksgebied van de toezichthouder zijn dit 11 teams, het aantal medewerkers per team verschilt, maar het gaat om minimaal 30 medewerkers. De teams die hulp bij het huishouden bieden aan cliënten in de gemeenten Purmerend, Beemster, Landseer, Oostzaan, Waterland en Wormerland vallen onder het kantoor met het adres Koestraat 11 in Purmerend.

Vervolgonderzoek
Naar aanleiding van de aanbevelingen heeft de zorgaanbieder documenten aangeleverd. De toezichthouder heeft telefonisch gesprekken gevoerd met 3 medewerkers Hbh en 3 cliënten. Daarnaast heeft de toezichthouder de door de zorgaanbieder aangeleverde documenten opnieuw beoordeeld.

Conclusie
Tijdens het vorige onderzoek heeft de aanbieder laten weten de aanbeveling op te nemen in het 'Leerplein'. Dit is de digitale scholingsomgeving van de organisatie. De toezichthouder heeft geen toegang tot deze leeromgeving. Ondanks dat de toezichthouder geen inzage heeft gehad in het scholingsprogramma, blijkt uit de gesprekken met medewerkers dat er een divers scholingsaanbod is.
De aanbieder heeft hiermee aangetoond dat de aanbevelingen voldoende zijn opgevolgd.

De medewerkers de de toezichthouder heeft gesproken, zijn voldoende op de hoogte van de signaleringsfunctie. Ook alle cliënten die zijn gesproken zijn tevreden over de geleverde hulp en er blijkt voldoende gesignaleerd te worden door de medewerkers. Dit blijkt uit het feit dat er geen huishoudelijke taken blijven liggen en dat er een goede relatie is tussen de cliënten en de medewerkers.

De aanbieder heeft geen schriftelijke reactie gegeven op het ontwerprapport.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft geen tekortkomingen geconstateerd en adviseert kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.

Observaties en bevindingen

Personeel

Professionele standaard

Tijdens het voorgaande onderzoek d.d. 13 augustus 2021 is geconstateerd dat verbetering op het gebied van scholing van medewerkers wenselijk was. De aanbieder heeft beschreven welke maatregelen om te voldoen aan de gestelde eisen zijn getroffen, namelijk: de organisatie heeft een nieuw scholingsplan opgesteld.

In dit onderzoek is gebleken dat de aanbieder de maatregelen voldoende heeft uitgevoerd. Zo blijkt dat medewerkers voldoende op de hoogte zijn van hun signaleringsfunctie. Zij vertellen dat zij bij signalen de leidinggevende op de hoogte stellen. Sommigen bellen de mantelzorger of (als deze betrokken is) de zorg of de verpleeghulp. Alle medewerkers zeggen naar eigen inzicht te handelen.
Ook de cliënten hebben er vertrouwen in dat de medewerkers voldoende kunnen signaleren. Dit blijkt uit de gesprekken met de cliënten.

Signaleringsfunctie
Medewerkers worden voldoende toegerust voor de signaleringsfunctie. Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt dat zij op de hoogte zijn van mogelijke signalen van een veranderde zorgvraag en dat zij weten welke stappen zij moeten nemen bij mogelijke signalen. Medewerkers laten wel weten dat zij al een tijd geen trainingen hebben gehad op het gebied van signalering. De zorgaanbieder heeft tijdens het vorige onderzoek verklaard dit in de planning op te nemen.

Scholing
De aanbieder heeft interne instructies voor de medewerkers opgesteld. Hierin is onder andere opgenomen: handhygiëne, schoonmaakmiddelen en professionaliteit.

De medewerkers hebben de afgelopen jaren verschillende trainingen gehad, zoals een EHBO-training, hoe dementie te herkennen, welke middelen te gebruiken bij de taken. In het afgelopen jaar hebben medewerkers een online training gehad over veilig werken in tijden van corona. De medewerkers zeggen wel dat dit de laatste jaren is verminderd en een medewerker vertelt dit ook bij de leidinggevende te hebben aangekaart.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

Gebruikte bronnen
- Onderzoeksrapport Hulp bij het huishouden, opgesteld door de GGD Amsterdam, d.d. 13 augustus 2020
- Scholingsbeleid de Zorgcirkel schoonmaakinstructies, ontvangen op 24 juni 2021
- Scholingsbeleid de Zorgcirkel reinigingsmiddelen, ontvangen op 24 juni 2021
- Scholingsbeleid de Zorgcirkel professionaliteit, ontvangen op 24 juni 2021
- Scholingsbeleid de Zorgcirkel handhygiëne, ontvangen op 24 juni 2021
- Telefonische gesprekken met 3 cliënten tussen 6 juli 2021 en 12 juli 2021
- Telefonische interviews met 3 medewerkers op 6 juli 2021
- Website bezocht www.https://zorgcirkel.nl tussen 13 juni 2021 en 16 juli 2021

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	:	Stichting De Zorgcirkel
Website	:	

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder	:	Stichting De Zorgcirkel
Adres aanbieder	:	Postbus 655
Postcode en plaats	:	1440 AR
K.v.K. nummer	:	41236520
Website	:	

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Amsterdam Toezicht Wmo
Postadres	:	Postbus 2200
Postcode en plaats	:	1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer	:	0205555581
Onderzoek uitgevoerd door	:	Mw. Nafid
In opdracht van de gemeente(n)	:	Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland

Planning

Datum onderzoek	:	16-07-2021
Opstellen concept rapport	:	16-07-2021
Schriftelijke reactie aanbieder	:	05-08-2021
Vaststellen rapport	:	06-08-2021
Verzenden rapport naar betrokkenen	:	

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

De aanbieder heeft afgezien van de mogelijkheid om een schriftelijke reactie in te dienen.