Rapport

T Zorg B.V.

(Hulp bij huishouden)

Dick Ketlaan 3 - 6

1687 CD Wognum

Toezichthouder	:	GGD Amsterdam
In opdracht van de gemeente(n)	:	Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland
Datum onderzoek	:	27-06-2021
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

Cliënten

- Cliëntgerichtheid

Personeel

- Professionele standaard

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 20 juli 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 Tzorg B.V. wordt geboden. Tzorg heeft een contract met de gemeenten Purmerend, Beemster, Oostzaan, Landsmeer, Wormerland en Waterland voor het bieden van hulp bij het huishouden.

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat verbetering nodig was met betrekking tot de ondersteuningsplannen en de scholing, en naar aanleiding van de constateringen aanbevelingen gedaan. De gemeente heeft gesprekken gevoerd met de aanbieder ter bevordering van de aanbevelingen. De toezichthouder heeft de aanbieder in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 10 maanden aan te tonen dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Op 27 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 de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.
Deze selectie van eisen is bepaald door de gemeenten en is gepubliceerd op de website van de GGD Amsterdam: www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo

Beschouwing

Aanbieder
Tzorg B.V. (hierna te noemen: 'de aanbieder') is een zorgaanbieder die huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding biedt aan ouderen die afhankelijk zijn van zorg van derden, mensen met chronische problematiek of mensen die tijdelijk afhankelijk zijn van hulp van derden. De aanbieder is actief in zo'n 300 gemeentes in Nederland. De aanbieder heeft verspreid over het land, ongeveer 10.000 medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van hulp bij het huishouden (hierna te noemen: Hbh). De directie bestaat uit 5 leden met ieder een eigen specialisatie. De directie is verantwoordelijk voor de aansturing van diverse managers, zoals de office manager, de manager commercie, de manager kwaliteit en zorg, de manager P&O en de landelijk managers Operatie. De directie wordt bijgestaan door verschillende afdelingen waaronder Personeel en organisatie, Financiën en Kwaliteit. De 2 managers Operatie sturen de regiomanagers aan. Iedere regio heeft een regiomanager die de zorgcoördinatoren, de zorgondersteuners en de coördinator planning aanstuurt.

Tijdens het onderzoek ontvangen binnen de regio 239 cliënten ondersteuning Hbh op grond van een Wmo-indicatie.

Team
Dit onderzoek heeft plaatsgevonden bij de aanbieder. De standplaats is op de Dick Ketlaan 3, in Wognum.
Het team, in de regio, bestaat uit ongeveer 64 medewerkers, die Hbh verlenen aan cliënten in de diverse gemeentes in de regio. Hiernaast is de regiomanager verantwoordelijk voor: 10 zorgcoördinatoren, 2 zorgondersteuners, een teamleider planning die verantwoordelijk is voor 10 planners. In de regio werkt 1 zorgcoördinator en 1 planner.

Vervolgonderzoek
Naar aanleiding van de aanbevelingen heeft de aanbieder documenten aangepast en aangeleverd. De aanbieder is aan de slag gegaan met de aanbevelingen. Dit blijkt uit de verbeterde ondersteuningsplannen die opgesteld zijn aan de hand van concrete doelen. De toezichthouder heeft gesproken met 3 medewerkers Hbh en er zijn 3 huisbezoeken afgelegd.

Conclusie
De aanbieder heeft aangetoond dat de aanbevelingen zijn opgevolgd:
- de ondersteuningsplannen voldoen aan de gestelde eisen;
- de scholing voldoet ook aan de gestelde eisen.

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

Cliënten

Cliëntgerichtheid

Tijdens het voorgaande onderzoek d.d. 20 juli 2020 is geconstateerd dat verbetering op het gebied van evalueren en de ondersteuningsplannen wenselijk was.

In dit vervolgonderzoek is gebleken dat de aanbieder de maatregelen heeft uitgevoerd. Zo zijn de te behalen doelen in de ondersteuningsplannen SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd. De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning aansluit op en past bij de behoefte van de cliënt. De ondersteuningsbehoefte van de cliënt wordt in kaart gebracht met behulp van een ondersteuningsplan en met concrete doelen. De afspraken die voortvloeien uit de behoefte van de cliënt worden genoteerd in een takenoverzicht.

De toezichthouder doet een steekproef naar 3 ondersteuningsplannen en hierin is de ondersteuningsbehoefte SMART geformuleerd zoals wordt gevraagd door de gemeente Purmerend en Beemster, zie hiervoor de overeenkomst. Door de doelen SMART te formuleren kan de ondersteuningsbehoefte gericht in kaart worden gebracht met hieraan gekoppeld een tijdspad en een specifiek doel/resultaat. De ondersteuningsplannen uit de steekproef bestaan uit een takenoverzicht met concrete afspraken en een situatieschets van de cliënt.

Aanbevelingen

- Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen overtredingen geconstateerd.

Gebruikte bronnen
- Onderzoeksrapport opgesteld door de GGD d.d. 20 juli 2020
- Steekproef ondersteuningsplannen 1 plan ingezien tijdens het huisbezoek op 12 juli en 2 ondersteuningsplannen 15 juli per mail ontvangen
- 3 huisbezoeken op 8 en 12 juli 2021 bij cliënten
- 3 telefonische interviews met medewerkers Hbh
- Website bezocht tussen 20 juni en 22 juli www.tzorg.nl

Personeel

Professionele standaard

Scholing
Tijdens het voorgaande onderzoek d.d. 20 juli 2020 is geconstateerd dat verbetering op het gebied van scholing van medewerkers wenselijk was.
Uit de gesprekken met de cliënten en de medewerkers bleek namelijk dat er wel scholing aangeboden werd. maar dat er nog onvoldoende gesignaleerd werd. Dit bleek uit huishoudelijke taken die bleven liggen omdat er sprake was van fysieke achteruitgang bij de cliënten.

In dit onderzoek is gebleken dat de aanbieder de maatregelen heeft uitgevoerd. Uit de huisbezoeken bij de cliënten blijkt dat er voldoende gesignaleerd wordt door de medewerkers Hbh. De cliënten vertellen dat de medewerkers Hbh alert zijn op taken die blijven liggen doordat bijvoorbeeld de cliënt door fysieke klachten niet meer in staat is om bepaalde huishoudelijke taken zelf uit te voeren.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel zijn geen overtredingen geconstateerd.

Gebruikte bronnen
- Onderzoeksrapport opgesteld door de GGD d.d. 20 juli 2020
- 3 huisbezoeken op 8 en 12 juli 2021 bij cliënten
- 3 telefonische interviews met medewerkers Hbh
- Website bezocht tussen 20 juni en 22 juli www.tzorg.nl

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	:	T Zorg B.V.
Website	:	www.tzorg.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder	:	Tzorg B.V.
Adres aanbieder	:	Hettenheuvelweg 1101 4-6
Postcode en plaats	:	1101 BN
K.v.K. nummer	:	17161365
Website	:	http://www.tzorg.nl/

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. M. Theunissen
In opdracht van de gemeente(n)	:	Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland

Planning

Datum onderzoek	:	27-06-2021
Opstellen concept rapport	:	23-07-2021
Schriftelijke reactie aanbieder	:	06-08-2021
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.