

# **Rapport**

## **Stichting Brentano Amstelveen**

(Hulp bij huishouden)

Toezichtouder : GGD Amsterdam  
In opdracht van de gemeente(n) : Amstelveen  
Datum onderzoek : 25-06-2018  
Type onderzoek : Vervolgonderzoek na regulier onderzoek (KT)  
Status : definitief  
Datum vaststellen rapport : 10-08-2018

# 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
- Personeel
- Veiligheid

## Gegevens voorziening

## Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksofzet

Op 8 september 2017 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van hulp bij het huishouden (hbh) die door onderaannemer Zorgsamen B.V. (hierna te noemen: Zorgsamen) in opdracht van hoofdaanbieder Stichting Brentano Amstelveen (hierna te noemen: Brentano) wordt geboden in Amstelveen. Brentano biedt via Zorgsamen hbh aan, aan cliënten uit de gemeente Amstelveen. Tijdens het onderzoek op 8 september 2017 heeft de toezichthouder geconstateerd dat verbetering nodig was met betrekking tot continuïteit, medezeggenschap, de klachtenregeling en veiligheid en heeft naar aanleiding van de constatering aanbevelingen gedaan. De toezichthouder heeft de aanbieder in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van zeven maanden aan te tonen dat de aanbevelingen zijn opgevolgd. Op 25 juni 2018 heeft de toezichthouder een vervolgonderzoek uitgevoerd en beoordeeld in hoeverre de aanbieder de aanbevelingen heeft opgevolgd.

## Beschouwing

### Aanbieder

Brentano, gevestigd in Amstelveen, biedt in de sectoren Verpleging, Verzorging en Thuiszorg; zorg met verblijf en behandeling (verpleeghuiszorg) en verblijf zonder behandeling, respijtzorg, wijkverpleging en hulp bij het huishouden, en dagbesteding. Daarnaast biedt de organisatie dagelijkse activiteiten en diensten aan voor alle Amstelveense senioren.

De hulp bij het huishouden wordt uitgevoerd door onderaannemer Zorgsamen. Brentano houdt als hoofdaanbieder zicht op de kwaliteit van de ondersteuning door middel van maandelijkse afstemmingsoverleg met de directeur van Zorgsamen. Hierin worden alle bijzonderheden besproken en waar nodig (nieuw) beleid afgestemd.

### Conclusie

Naar aanleiding van de aanbevelingen heeft Brentano in samenwerking met Zorgsamen verbetermaatregelen opgesteld en uitgevoerd. Ook is gebleken dat de doelgroep niet dermate is veranderd dat aanpassingen in het veiligheidsbeleid nodig zijn. De aanbieder heeft aangetoond dat een groot deel van de aanbevelingen zijn opgevolgd. De aanbieder stelt cliënten echter nog onvoldoende op de hoogte van de medezeggenschapsregeling.

### Aanbeveling

- Stel cliënten op de hoogte van de medezeggenschapsregeling.

De toezichthouder zal de aanbieder zes maanden na vaststelling van dit rapport benaderen en voor wat betreft de eisen aan de medezeggenschapsregeling opnieuw beoordelen of aan de eisen wordt voldaan.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft geconstateerd dat niet geheel wordt voldaan aan de wettelijk gestelde eisen met betrekking tot de medezeggenschapsregeling. De toezichthouder adviseert het college de aanbieder te stimuleren maatregelen te treffen om op dit punt verbetering van de kwaliteit te bewerkstelligen.

Van het vervolgonderzoek met betrekking tot de medezeggenschap zal een apart rapport worden opgesteld.

# Observaties en bevindingen

## Cliënten

### Cliëntgerichtheid

#### *Continuïteit van de ondersteuning*

Tijdens het onderzoek in september 2017 bleek uit gesprekken met medewerkers dat zij bij invalwerkzaamheden niet op de hoogte werden gesteld van bijzonderheden bij een (onbekende) cliënt. Tijdens het huidige onderzoek blijkt uit gesprekken met medewerkers dat zij telefonisch en/of door middel van het digitale rooster programma 'Care Assist' op de hoogte worden gesteld van eventuele bijzonderheden. Bovendien is de werkwijze dat een medewerker bij een nieuwe/onbekende cliënt eerst bij de cliënt thuis het dossier leest voordat wordt gestart met de werkzaamheden.

### Aanbevelingen

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

### Medezeggenschap

Zorgsamen heeft de medezeggenschap van cliënten geregeld middels een cliëntenraad; ten behoeve van dit onderzoek heeft de toezichthouder per e-mail contact gehad met de voorzitter van de cliëntenraad. De cliëntenraad komt minimaal drie keer per jaar bijeen, Zorgsamen denkt na over een wijze waarop de uitkomsten hiervan kunnen worden gedeeld met (vertegenwoordigers van) cliënten. Er wordt gedacht aan een nieuwsbrief en/of via de website. Cliënten worden onvoldoende geïnformeerd over de medezeggenschapsregeling. Uit gesprekken met vijf cliënten blijkt dat vier van hen niet op de hoogte zijn van de medezeggenschapsregeling, bovendien is informatie in verband met de medezeggenschapsregeling niet opgenomen in de dossiers die bij cliënten thuis liggen.

Tijdens het onderzoek in september 2017 is geconstateerd dat er onvoldoende vertegenwoordiging in de cliëntenraad is van de cliënten die gebruikmaken van de voorziening in de cliëntenraad. In het huidige onderzoek blijkt de aanbieder met een vergelijkbare situatie te kampen; momenteel hebben twee leden zitting in de cliëntenraad: de voorzitter die momenteel hhh ontvangt van Zorgsamen en de secretaris die in het verleden hulp bij het huishouden heeft ontvangen van Zorgsamen. Er worden momenteel nieuwe leden gezocht voor de cliëntenraad.

### Aanbevelingen

- Stel cliënten op de hoogte van de medezeggenschapsregeling.

### Klachtenregeling

Tijdens het onderzoek in 2017 is geconstateerd dat onvoldoende zorg werd gedragen voor heldere en eenduidige informatie over de klachtenregeling en een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Inmiddels hebben Brentano en Zorgsamen een gezamenlijke klachtenregeling ontwikkeld die is opgenomen in de zorgdossiers bij cliënten thuis. Cliënten kunnen bij een klacht contact opnemen met Zorgsamen en als de afhandeling hiervan niet naar tevredenheid van de cliënt is dan kan contact worden gezocht met hoofdaanbieder Brentano, waarvan de contactgegevens eveneens zijn opgenomen in de klachtenregeling. Zorgsamen heeft drie cliëntvertrouwenspersonen, waaronder één met een onafhankelijke positie ten opzichte van de aanbieder.

### Aanbevelingen

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

### Gebruikte bronnen :

- Gesprekken met de regiomanager van Brentano en de directeur van Zorgsamen d.d. 3 juli 2018;
- Huisbezoeken aan vijf cliënten d.d. 25 juni, 28 juni en 3 juli 2018;
- Gesprekken met vijf medewerkers d.d. 28 juni en 3 juli;
- Inzage in het personeelsrooster van juni en juli 2018, ontvangen d.d. 11 juli 2018;
- E-mail met aanvullende informatie van de directeur van Zorgsamen, ontvangen d.d. 11 juli 2018;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017.

# Personeel

## Professionele standaard

### *Intern scholingsbeleid*

Tijdens het onderzoek in 2017 waren nog niet alle medewerkers bekend met (mogelijke) signalen van een veranderende zorgvraag of huiselijk geweld/ mishandeling. Uit het huidige onderzoek blijkt dat medewerkers in 2017 een cursus hebben gevolgd ten aanzien van het signaleren van een veranderende hulpvraag en dat dit onderwerp dit jaar weer zal worden behandeld in de verplichte training Thuiszorg 2.

### **Aanbevelingen**

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

### **Gebruikte bronnen :**

- Gesprekken met de regiomanager van Brentano en de directeur van Zorgsamen d.d. 3 juli 2018;
- Gesprekken met vijf medewerkers d.d. 28 juni en 3 juli;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017.

# Veiligheid

## Veilige verstrekking

Tijdens het onderzoek in 2017 is geconstateerd dat er geen risico-taxaties op cliëntniveau werden uitgevoerd en dat incidenten niet werden geregistreerd. Uit het huidige onderzoek blijkt dat het beleid is aangepast en ten aanzien van de cliënten die bij intake een huisbezoek krijgen tegenwoordig wel risicotaxaties gedaan worden en dat incidenten geregistreerd worden en aan het eind van het jaar geanalyseerd en geëvalueerd. Zorgsamen heeft bovendien een nieuwe werkwijze ontwikkeld en de medewerkers gevraagd om alle bijzonderheden ten aanzien van de cliënt en het uitvoeren van de werkzaamheden te melden bij de medewerkers op kantoor. Dit is ontstaan doordat er weinig tot geen incidentmeldingen binnenkwamen en op deze manier hoopt de aanbieder meer zicht te krijgen op wat er speelt, en dat signalen van een veranderende zorgvraag en huiselijk geweld en (ouderen)mishandeling eerder worden gemeld.

### **Aanbevelingen**

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Tijdens het onderzoek in 2017 is geconstateerd dat niet alle medewerkers op de hoogte waren van (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of (ouderen-)mishandeling en dat de meldcode was toegespitst op (signalen van) ouderenmishandeling terwijl de doelgroep toen voor een deel leek te veranderen. Uit het huidige onderzoek blijkt dat de medewerkers in 2017 middels interne scholing op de hoogte zijn gebracht van (mogelijke) signalen van huiselijk geweld of (ouderen-)mishandeling. Op basis van gesprekken met medewerkers, de directeur van Zorgsamen en een steekproef onder cliënten, blijkt daarnaast dat de doelgroep onveranderd is gebleven; een zeer groot deel van de doelgroep betreft nog steeds ouderen en/of mensen met een lichamelijke beperking.

Ter informatie: per 1 januari 2019 wordt de wet Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling aangescherpt.

### **Aanbevelingen**

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

### **Gebruikte bronnen :**

- Gesprekken met de regiomanager van Brentano en de directeur van Zorgsamen d.d. 3 juli 2018;
- Document 'Handleiding huishoudelijke hulp', ontvangen d.d. 19 juni 2018;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017;
- Telefonisch hoor en wederhoor met de regiomanager van Brentano en de directeur van Zorgsamen d.d. 2 augustus 2018.

# Gegevens voorziening

## Locatiegegevens

Naam locatie : Stichting Brentano Amstelveen  
Website : [www.brentano.nl](http://www.brentano.nl)

## Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Stichting Brentano Amstelveen  
Adres aanbieder : Populierenlaan 21  
Postcode en plaats : 1185 SE Amstelveen  
K.v.K. nummer : 41197997  
Website : [www.brentano.nl](http://www.brentano.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. E. Neervoort  
In opdracht van de gemeente(n) : Amstelveen

## Planning

Datum onderzoek : 25-06-2018  
Opstellen concept rapport : 17-07-2018  
Schriftelijke reactie aanbieder : 08-08-2018  
Vaststellen rapport : 10-08-2018  
Verzenden rapport naar aanbieder : 10-08-2018  
Verzenden rapport naar gemeente : 10-08-2018

# Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

De voorzitter Raad van Bestuur van Brentano en directeur van Zorgsamen (onderaannemer) zijn tevreden over de uitkomst van het rapport in het kader van het vervolgonderzoek na regulier onderzoek (KT)

Wij hechten veel waarde aan de medezeggenschap. Hiertoe is het van belang dat onze cliënten op de hoogte zijn van de medezeggenschap en de contactgegevens.

Er is op dit moment een nieuwe folder in ontwikkeling. Informatie over de medezeggenschap zal hierin worden opgenomen. Het is bij ons niet gebruikelijk dat de medezeggenschapsregeling is opgenomen in het zorgdossier/hulpplan. Informatie hieromtrent in de folder volstaat ons inziens.

In het programma van eisen in het bestek van d.d. 17 december 2015 staat bij E73 vermeld dat de opdrachtnemer dient mee te werken aan "organisatie- doorlichtingsonderzoeken". In het bestek staat niets vermeld over de frequentie van dit soort onderzoeken.

Twee onderzoeken in een tijdsbestek van 7 maanden ervaren wij als een onevenredige belasting voor beide organisaties. De voorbereiding en medewerking aan de toezichthouders ten aanzien van de uitvoering van het onderzoek heeft veel inspanning en tijd gevergd van de medewerkers van Brentano en Zorgsamen. Deze extra personele inzet gaat ten koste van het bedrijfsresultaat. Hierbij dient in ogenschouw te worden genomen dat de marges op de tarieven HBH zeer bescheiden zijn.