

# **Rapport**

## **Stichting Brentano Amstelveen**

(Hulp bij huishouden)

Toezichtouder : GGD Amsterdam  
In opdracht van de gemeente(n) : Aalsmeer Amstelveen  
Datum onderzoek : 25-06-2018  
Type onderzoek : 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

## Onderzoeksopzet

Op 25 juni 2018 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de hulp bij het huishouden (hbh) die door Stichting Brentano Amstelveen (hierna te noemen: Brentano) wordt geboden. Brentano biedt via Zorgsamen B.V. (hierna te noemen: Zorgsamen) hbh aan cliënten uit de gemeente Amstelveen.

Het onderzoek bestaat uit: een gesprek met de regiomanager van Brentano en de directeur van Zorgsamen, gesprekken met medewerkers en cliënten, praktijkobservaties en beoordeling van documenten waaronder cliëntdossiers. De gesprekken hebben plaatsgevonden op 25 juni, 28 juni en 3 juli 2018. Het onderzoek is uitgevoerd door twee toezichthouders, hierna te noemen: de toezichthouder.

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](http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo)

## Beschouwing

### Aanbieder

Stichting Brentano Amstelveen (hierna te noemen: Brentano) 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. Brentano beheert serviceflat de Seine. De cliënten die gebruikmaken van de voorzieningen hebben voornamelijk met somatische problematiek en dementie te maken. Vanuit de visie dat mensen betrokken en vitaal blijven doordat zij - ongeacht beperkingen - (meestal) in staat blijven de eigen regie te voeren, wordt zorg geboden. Brentano zorgt voor en verleent diensten waar gewenst en nodig, maar het is belangrijk dat mensen, waar mogelijk, hun eigen leven blijven leven. Brentano heeft een Raad van Bestuur en voor de aansturing van de verschillende sectoren zijn managers aangesteld.

### Onderaannemer

Brentano biedt via onderaannemer Zorgsamen hulp bij het huishouden (hbh) aan ruim 400 cliënten in Amstelveen. De voorziening is voornamelijk gericht op ouderen en mensen met somatische problematiek. Vanuit de locatie van Zorgsamen zijn ruim 300 medewerkers hbh verantwoordelijk voor de ondersteuning. Deze organisatie wordt aangestuurd door een directeur. De directeur wordt ondersteund door een team van zes personen waarvan de meesten meerdere functies bekleden. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor onder andere de planning, de boekhouding, de financiën en zijn ook het aanspreekpunt voor de cliënten.

Brentano houdt als hoofdaanbieder zicht op de kwaliteit van de ondersteuning door middel van maandelijkse afstemmingsoverleggen met de directeur van Zorgsamen. Hierin worden alle bijzonderheden besproken en waar nodig (nieuw) beleid afgestemd.

### Conclusie

De cliënten die door de toezichthouder zijn gesproken, zijn tevreden over de hulp bij het huishouden: Zorgsamen is voor de cliënten goed bereikbaar en cliënten ervaren inspraak in onder andere de werkzaamheden die bij hen worden verricht, daarnaast zijn cliënten ook tevreden over de continuïteit van de personele inzet.

De aanbieder draagt zorg voor afstemming van de ondersteuning op de reële behoeften van de cliënt. Voor iedere cliënt is een hulplan en afsprakenoverzicht opgesteld en deze ligt bij de cliënt thuis. De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op gebied van personeelsinzet door zorg te dragen voor vervangend medewerkers hbh tijdens vakanties en cliënten hier tijdig over te informeren. De directeur van Zorgsamen vertelt dat de uitdaging om voldoende personeel (met name in de zomerperiode) aan te trekken steeds groter wordt. De aanbieder probeert via verschillende wegen personeel aan te trekken en constateert dat dit probleem; een tekort aan medewerkers hbh, in de hele regio voor verschillende aanbieders speelt. De aanbieder houdt de kennis van medewerkers op peil door interne scholing aan te bieden zoals de verplichte introductie cursus en de verplichte Training Thuiszorg 1 en 2, waarin verschillende onderwerpen aan bod komen, zowel praktische als inhoudelijke. De aanbieder draagt er door middel van het veiligheidsbeleid, een training de-escaleren werken en registratie en analyse van incidentmeldingen zorg voor dat de ondersteuning veilig wordt verstrekt.

De toezichthouder doet, gezien de focus van dit kwaliteitstoezicht, geen aanbevelingen. Naar aanleiding van het vervolgonderzoek met betrekking tot de aanbevelingen uit het rapport van 4 december 2017, zijn echter wel aanbevelingen gedaan. Hiervan is een apart rapport opgesteld.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert het collega van B&W kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.

# Observaties en bevindingen

## Cliënten

### Cliëntgerichtheid

#### *Afstemming van de ondersteuning*

De aanbieder draagt zorg voor afstemming van de ondersteuning op de reële behoefte van de cliënten. Zodra de organisatie de aanmelding van het Sociaal Loket of Serviceteam ontvangen heeft, wordt contact opgenomen met de cliënt voor een intakegesprek. Tijdens de intake inventariseert de aanbieder waar de cliënt behoefte aan heeft en of er specifieke wensen zijn met betrekking tot de medewerker hbh. De intake wordt afgenomen door een coördinerend medewerker die werkt op het kantoor en de ondersteuning wordt binnen twee weken na aanmelding geleverd. Na een paar weken worden de cliënten gebeld door Zorgsamen om te verifiëren of de ondersteuning naar tevredenheid verloopt.

Cliënten zijn tevreden over de afstemming van de ondersteuning; zij ervaren inspraak in de taken die worden uitgevoerd, en over het algemeen ook in het tijdstip waarop zij ondersteuning ontvangen en van wie. Alle cliënten hebben thuis een dossier van Brentano/Zorgsamen met een hulpplan/afsprakenoverzicht, hierin is vastgelegd wat het doel, de aard en de intensiteit van de ondersteuning is. De directeur van Zorgsamen vertelt dat er jaarlijks 130 huisbezoeken worden afgelegd door de coördinerend medewerkers aan cliënten waarin de ondersteuning wordt geëvalueerd. Zorgsamen vraagt de medewerkers hbh om aan de hand van een evaluatieformulier de ondersteuning jaarlijks te evalueren met hun cliënten.

#### *Continuïteit van de ondersteuning*

Als een medewerker hbh ziek is dan wordt de cliënt gebeld en in overleg wordt er vervanging gezocht voor die dag of als dat niet mogelijk is die week. Een enkele keer komt het voor dat dit niet lukt doordat er geen medewerkers hbh beschikbaar zijn. Medewerkers hbh moeten hun vakanties tijdig doorgeven aan Zorgsamen, de aanbieder maakt vervolgens een vakantieplanning met vervangend medewerkers hbh en cliënten worden hier tijdig van op de hoogte gesteld middels een kaart waar de tijden en de betreffende vervangend medewerkers hbh op staan. De vijf cliënten die door de toezichthouder zijn gesproken zijn tevreden over deze werkwijze en vertellen dat er altijd voor vervanging wordt gezorgd als zij dat willen. De directeur van Zorgsamen vertelt dat de uitdaging om voldoende personeel (met name in de zomerperiode) aan te trekken steeds groter wordt. De aanbieder probeert via verschillende wegen personeel aan te trekken en constateert dat dit probleem; een tekort aan medewerkers hbh, in de hele regio voor verschillende aanbieders speelt. Zorgsamen hanteert bepaalde selectiecriteria: een medewerker hbh moet Nederlands spreken en schrijven, zich aan (tijds)afspraken kunnen houden en het fysieke werk aankunnen.

#### *Bejegening en praktijkobservaties*

De aanbieder heeft een 'Handleiding huishoudelijke hulp' opgesteld waarin is beschreven hoe de medewerkers op passende en correcte wijze dienen om te gaan met de cliënten. Op basis van de cliëntbezoeken en de interactie tussen de cliënten en de medewerkers is geconstateerd dat cliënten respectvol bejegend worden.

### Aanbevelingen

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

### Afstemming in de keten

Betrokken ketenpartners worden tijdens het intakegesprek geïnventariseerd. In het cliëntdossier dat (ook) bij de cliënt thuis ligt, is het formulier 'U en onze gegevens' opgenomen waarin de contactgegevens van betrokken ketenpartners worden opgenomen. Zorgsamen wordt regelmatig door wijkzorg benaderd voor overleg en afstemming op casusniveau. De verantwoordelijkheid voor deze afstemming ligt bij de coördinerend medewerkers van Zorgsamen.

### 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;
- Evaluaties afsprakenoverzicht van vijf cliënten, ontvangen d.d. 12 juli 2018;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017.

# Personeel

## Professionele standaard

### *Intern scholingsbeleid*

De aanbieder heeft een opleidingsplan en draagt er door middel van scholing/trainingen, zoals: een verplichte introductie cursus, AED-/reanimatie cursus en een cursus dementie zorg voor dat de kennis van de medewerkers hbh actueel is. Daarnaast moeten de medewerkers hbh de training Thuiszorg 1 en 2 volgen waarin verschillende onderwerpen aan bod komen, zowel praktische onderwerpen ten aanzien van de uitvoering van hulp bij het huishouden als inhoudelijke onderwerpen ten aanzien van de doelgroep en problematiek. Daarnaast is er in deze training aandacht voor het onderwerp signaleren.

### *Kwaliteitsbeleid*

Zorgsamen toetst of de kwaliteit van de ondersteuning geborgd wordt door pro-actief op basis van steekproeven en naar aanleiding van signalen huisbezoeken uit te voeren. Het signaleren van een veranderende hulpvraag is opgenomen in het kwaliteitsbeleid; medewerkers hbh kunnen signalen hiervan noemen en weten dat zij met kantoor moeten bellen als zij signaleren dat de situatie van de cliënt verandert. Het kwaliteitsbeleid wordt geïmplementeerd door middel van de introductie cursus en de 'Handleiding huishoudelijke hulp', die medewerkers hbh (digitaal) ontvangen bij indiensttreding. Protocollen en werkinstructies zijn voor medewerkers hbh ook te vinden via het digitaal (rooster) programma Care Assist. Zorgsamen communiceert over actualiteiten per e-mail met medewerkers hbh. Er vindt momenteel geen werkoverleg plaats; de directeur vertelt dat de meeste medewerkers hbh niet komen als een werkoverleg wordt georganiseerd. Met het oog hierop gaat Zorgsamen themagerichte bijeenkomsten organiseren met voor medewerkers hbh aantrekkelijke onderwerpen om een hogere opkomst te genereren.

## 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;
- Document 'Handleiding huishoudelijke hulp', ontvangen d.d. 19 juni 2018;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017.

# Veiligheid

## Veilige verstrekking

De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt versterkt. Nadat de gemeente de eerste indicatie en een huisbezoek heeft afgelegd, neemt de aanbieder doorgaans telefonisch contact op met de cliënt. Indien er bijzonderheden bekend zijn over de cliënt dan wordt een huisbezoek afgelegd en een risico-inventarisatie gedaan.

De aanbieder draagt zorg voor veilige verstrekking van de ondersteuning doordat coördinerend medewerkers altijd (telefonisch) bereikbaar zijn voor medewerkers hbh tijdens kantooruren. In de Handleiding huishoudelijke hulp worden tevens richtlijnen beschreven die bijdragen aan een veilige verstrekking en medewerkers hbh hebben de training de-escalerend werken gevolgd. Zorgsamen heeft daarnaast een nieuwe werkwijze ontwikkeld waarbij de medewerkers hbh alle bijzonderheden ten aanzien van de cliënt en het uitvoeren van de werkzaamheden moeten melden bij de coördinerend medewerkers. 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. De aanbieder hoopt daarnaast dat dit ervoor zorgt dat signalen van een veranderende zorgvraag en huiselijk geweld en (ouderen)mishandeling eerder worden gemeld. Incidentmeldingen die binnenkomen worden geregistreerd en aan het einde van het jaar geanalyseerd en geëvalueerd. Zorgsamen heeft nauw contact met het wijkteam; de directeur van Zorgsamen vertelt dat zij elkaar bijna wekelijks spreken in verband met signalen van een veranderende hulpvraag die medewerkers hbh doorgeven aan de aanbieder.

Medewerkers hbh kunnen zich bij cliënten legitimeren middels een legitimatiepas van Zorgsamen waar hun persoonlijke gegevens en een foto op te zien zijn. Medewerkers hbh vervoeren in principe geen cliënten met eigen auto en dit wordt ook niet aangemoedigd door Zorgsamen. De aanbieder heeft hiervoor wel een verzekering afgesloten omdat de ervaring leert dat er soms (ad hoc) situaties ontstaan waarbij cliënten worden vervoerd in de auto van medewerkers hbh.

## Aanbevelingen

De toezichthouder doet op dit onderdeel geen aanbevelingen.

## **Calamiteiten en meldingsplicht**

De regiomanager van Brentano en directeur van Zorgsamen zijn op de hoogte van de meldingsplicht wanneer zich een calamiteit heeft voorgedaan en Brentano heeft de werkwijze schriftelijk vastgelegd. In het afgelopen jaar hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

Ter informatie: Calamiteiten kunnen per maart 2018 via de website van de toezichthouder gemeld worden. Ga naar [www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo](http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo) voor het online meldingsformulier.

### **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;
- Document 'Handleiding huishoudelijke hulp', ontvangen d.d. 19 juni 2018;
- Document 'MELDING CALAMITEITEN WMO', ontvangen d.d. 19 juni 2018;
- Onderzoek op organisatieniveau d.d. 8 september 2017.



# 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) : Aalsmeer 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 regulier onderzoek (KT).

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.