

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS
ZORGBUTLER ANGELA KUNNE / SMARAGD**

Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht

1. Inleiding

Het Toezicht Wmo van de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna Toezicht Wmo) voert namens de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond het toezicht uit door het onderzoeken van de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Basis voor de uitvoering van het toezicht is het Toezichtskader van het Toezicht Wmo.¹ Zoals beschreven in dit toezichtskader, maakt het Toezicht Wmo onderscheid in vier soorten toezicht: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Proactief toezicht is het beoordelen van de kwaliteit van (onderdelen van) ondersteuning door zorgaanbieders aan de hand van een vastgesteld thema. Een van de thema's dit jaar is de ondersteuning op basis van persoonsgebonden budgetten (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd bij pgb-aanbieders in de regio Rotterdam-Rijnmond, die in meer dan één gemeente ondersteuning leveren aan de hand van een pgb.²

Het Toezicht Wmo heeft in april en mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid³, beroepsbekwaamheid⁴ en de bejegening van cliënten.⁵ Deze toets is aangevuld met een interview met de aanbieder.

2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd documentatie en gegevens opgevraagd. Op 4 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de eigenaar van Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd (hierna: de aanbieder).

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd hierop tijdens het interview heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft het Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning⁶ en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming van de ondersteuning⁷.

De informatie over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning in praktijk is vanwege de scope van dit onderzoek niet getoetst door interviews met cliënten, familieleden en medewerkers en kan daardoor aan de hand van dit onderzoek niet in de volle breedte worden vastgesteld.

1 <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

2 Ook als een zorgaanbieder binnen de regio Wmo-ondersteuning levert op basis van een pgb en tegelijkertijd een contract heeft met een of meer van de gemeenten, kan een aanbieder zijn geselecteerd voor dit onderzoek.

3 De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

4 De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

5 De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

6 De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

7 De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)

3. Bevindingen

De bevindingen van het Toezicht Wmo zijn als volgt:

Algemeen

Onder franchise van de Drie Nootenbomen valt onder andere het concept van De Zorgbutler. De Zorgbutler Smaragd / Angela Kunne (Kvk 66126630, hierna: de Zorgbutler) is een eenmanszaak met twee vestigingen. Beide vestigingen zijn in hetzelfde flatgebouw, ieder verdeeld over drie etages. Via de Zorgbutler huren ouderen met een lichte zorgvraag (en in een enkel geval jongere mensen met een beperking) een woning in het betreffende een flatgebouw aan de Cordell Hullplaats in Rotterdam. In de huur is het gebruik van services van de Zorgbutler (zoals een gemeenschappelijke woonkamer, maaltijdvoorziening en een nachtwacht) inbegrepen. De bewoners kunnen aanvullend op deze services in deze flat vanuit de Wmo (pgb) of ZvW ondersteuning en zorg ontvangen. Door de combinatie van deze services, zorg en ondersteuning in één pand zijn deze ouderen in staat om zelfstandig te wonen, beoogt de Zorgbutler de kans eenzaamheid onder de bewoners te verkleinen en bij nood snel te kunnen handelen. De Zorgbutler heeft 56 Wmo-cliënten binnen de regio Rotterdam-Rijnmond en ongeveer 41 cliënten in het kader van de Wlz. In het register van de Kamer van Koophandel staat de Zorgbutler geregistreerd als eenmanszaak. Er zijn naast de eigenaar tien medewerkers in dienst voor Zorgbutler Angela Kunne en tien medewerkers voor Zorgbutler Smaragd.

Documenten

De aanbieder heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de volgende gevraagde documenten aangeleverd. In het interview zijn de documenten toegelicht.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten

Het 'Beleid en overzicht melden incidenten en calamiteiten Zorgbutler' ('bijlage 7.8') is een protocol over het melden en onderzoeken van calamiteiten. Het protocol is niet van de Zorgbutler zelf, maar van een andere zorgaanbieder die onder de Drie Nootenbomen valt. De definitie van een incident is in dit document niet letterlijk hetzelfde geformuleerd als een calamiteit in de zin van de Wmo, maar is inhoudelijk wel grotendeels overeenkomstig. Er is een meldformulier opgenomen, waarin aandacht is voor het leren van incidenten en de borging daarvan. Er is niet opgenomen dat calamiteiten in het kader van de Wmo moeten worden gemeld bij het Toezicht Wmo en wie dit doet. Het protocol voldoet hierdoor niet volledig aan de verwachtingen van het Toezicht Wmo.

In het protocol 'Brandveiligheid' van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond is opgenomen welke preventieve maatregelen de Zorgbutler in het gebouw heeft genomen (bijvoorbeeld rookmelders) en welke handelingen de Veiligheidsregio adviseert bij rookontwikkeling en brand. Toezicht Wmo neemt dit document ter kennisgeving aan.

Uit het gesprek blijkt dat de aanbieder nog niet bekend was met het Toezicht Wmo. Er wordt verwezen naar de Drie Nootenbomen die verantwoordelijk zou zijn voor het handboek voor zorgaanbieders en die momenteel aan een nieuwe versie werkt. De aanbieder geeft aan het evalueren en leren van incidenten als een vanzelfsprekendheid te beschouwen.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het huidige protocol (Beleid en overzicht melden incidenten en calamiteiten) deels voldoet en wijst erop dat de Zorgbutler zelf verantwoordelijk is voor een dergelijk protocol dat van toepassing is op de eigen organisatie en voor de borging van dit beleid onder de medewerkers.

Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten

De aangeleverde handreiking agressie en geweld (afkomstig van het ministerie van BZK) betreft een landelijke handreiking, bedoeld voor overheidsfunctionarissen die een publieke taak uitvoeren.

Het document is gericht op de werkgever en geeft naar oordeel van Toezicht Wmo onvoldoende voor medewerkers van de Zorgbutler weer hoe zij indien nodig met agressie en geweld moeten omgaan.

Interne richtlijnen met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld / kindermishandeling en / of oudermishandeling

Het aangeleverde document (Basisplan meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) is een beleidsdocument van het ministerie van VWS die is bedoeld als handreiking voor organisaties en zelfstandige beroepsoefenaren bij het opstellen van een code voor de eigen organisatie of praktijk. Het is dus onvoldoende toegespitst op de Zorgbutler.

Uit het gesprek blijkt dat de aanbieder de meldcode wel goed kent. De aanbieder geeft aan de meldcode met medewerkers te bespreken, totdat de Drie Nootenbomen een protocol heeft gemaakt die specifiek gericht is op deze organisatie. De aanbieder geeft aan in de praktijk één keer de meldcode te hebben toegepast.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het aangeleverde document onvoldoende geschikt is om te dienen als interne richtlijn voor het hanteren van de meldcode.

Richtlijnen gedrag medewerkers

De aanbieder heeft hiertoe de 'Beroepscode van verpleegkundigen en verzorgenden' gestuurd. Dit document is een leidraad voor een gedragscode die een aanbieder voor de eigen organisatie kan opstellen en is niet toegespitst op de Zorgbutler.

Tijdens het gesprek weet de aanbieder voldoende toe te lichten in hoeverre deze leidraad wel wordt gehanteerd door gewenst gedrag vooral met medewerkers te bespreken, zoals de wijze van aanspreken van cliënten en de wijze van kleden. Het Toezicht Wmo acht dit positief.

Desondanks is het Toezicht Wmo van oordeel dat de richtlijn gedrag onvoldoende is toegespitst op de Zorgbutler en mist het, door de omvang, de kans dat medewerkers daadwerkelijk kennisnemen van de inhoud.

VOG

Op het moment van aanvraag kon de aanbieder twee verklaringen omtrent het gedrag (VOG) van medewerkers aanleveren. De aanbieder geeft aan jaarlijks VOG's aan te laten vragen, maar dat dit recent nog niet is gebeurd. Bij navraag op een later moment geeft de Zorgbutler aan de oude VOG's te hebben vernietigd en recentelijk veel mutaties te hebben gehad in het

personeelsbestand. Twee maanden na het verzoek van Toezicht Wmo om zes VOG's aan te leveren (waaronder het tussentijdse verzoek voor de VOG van een BBL-medewerker, zie onder), heeft de Zorgbutler dit nog niet gedaan.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de Zorgbutler hiermee onvoldoende aantoonbaar in bezit te zijn van de vereiste VOG's van medewerkers.

Diploma's opleidingen

Er is aangetoond dat vijf medewerkers op Mbo-niveau zijn geschoold op het gebied van verzorging en één als helpende zorg & welzijn.

De aanbieder zelf beschikt over een diploma als verpleegkundige en heeft naar eigen zeggen veel ervaring in de zorg. Van de 20 medewerkers leveren volgens de aanbieder alleen gediplomeerde medewerkers ondersteuning voor het arrangement Sociaal persoonlijk functioneren. De overige medewerkers leveren huishoudelijke ondersteuning of verlenen services.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de aanbieder voldoende heeft aangetoond geschoolde medewerkers in dienst te hebben.

Verslagen van teamoverleggen

Er is één verslag aangeleverd. Dit verslag geeft voldoende weergave van de zaken die binnen een zorgorganisatie aan de orde kunnen zijn en besproken moeten worden zoals ontwikkelingen met betrekking tot de coronapandemie (vaccinatie personeel, besmettingen bewoners, aandacht voor eenzaamheid, omgaan met verwachtingen van cliënten, aankoop digitaal cliëntendossier, problemen met stagiaires).

Volgens de aanbieder stemmen medewerkers ook buiten het driemaandelijks overleg veel met elkaar en met de aanbieder af: mondeling, via dagrapportages en via whatsapp. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit voldoende is voor interne afstemming.

Indien gecertificeerd: bewijs van certificering.

De organisatie heeft geen certificaat of kwaliteitskeurmerk voor het kwaliteitsmanagementsysteem.

Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten

Het aangeleverde klachtenreglement ('bijlage 7.10') is een handreiking van de Drie Nootenbomen, waarin staat aangegeven dat het reglement niet is bedoeld als volledige beschrijving van hoe elke zorgonderneming hiermee kan omgaan. Dit document is naar oordeel van Toezicht Wmo onvoldoende geschikt als procesbeschrijving voor de afhandeling van klachten door de Zorgbutler. Op de website is wel voldoende informatie voor cliënten beschikbaar voor het bespreekbaar maken van klachten bij de aanbieder of waar nodig een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen.

Tijdens het gesprek geeft de aanbieder aan te hopen dat cliënten bij een klacht de medewerker of de aanbieder benaderen, zodat de klacht snel kan worden opgelost. Indien nodig is er vanuit de Drie Nootenbomen een contract met een onafhankelijke klachtencommissie, waarvan het emailadres op de website van de Zorgbutler staat.

Ondanks dat de mogelijkheden voor cliënten om klachten te melden en waar nodig een onafhankelijke partij in te schakelen, voldoende zijn, is het Toezicht Wmo van oordeel dat het reglement momenteel niet voldoet.

De volgende gevraagde overzichten zijn niet door de aanbieder geleverd:

Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.

De aanbieder geeft aan dat er wel incidenten binnenshuis plaatsvinden, maar dat dit geen relatie heeft met de ondersteuning in het kader van de Wmo. Volgens de aanbieder worden incidenten wel geregistreerd in de cliëntendossiers, besproken in het team en met de familie van cliënten.

Overzicht van klachten van Wmo-clieënten en/of hun naasten sinds september 2019 – heden.

De aanbieder heeft geen overzicht aangeleverd, omdat er geen klachten zijn binnengekomen bij de aanbieder over de periode waarover Toezicht Wmo de klachtenlijst heeft opgevraagd. De aanbieder weet dat één cliënt een keer bij de gemeente heeft geklaagd over het niet op komen dagen van een huishoudelijke hulp.

Overige bevindingen op basis van het interview

Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht

De aanbieder kan helder en volledig verwoorden hoe de services, zorg en ondersteuning geleverd worden. Medewerkers kunnen ondersteuning in het kader van de Wmo en services tegelijkertijd leveren: als zorgaanbieder de koelkast van een bewoner/cliënt checken en als serviceverlener boodschappen doen.

De aanbieder heeft een overzichtslijst aangeleverd van werkzaamheden die wel en niet worden verricht bij het schoonmaken van woningen door de Zorgbutler. Volgens de aanbieder is huishoudelijke ondersteuning het meest voorkomende arrangement onder de cliënten .

De aanbieder vertelt een aannamebeleid van bewoners/cliënten te hanteren, rekening houdend met de vaardigheden van het team. Er geldt bijvoorbeeld een maximum aan cliënten met psychische problematiek en de voorwaarde is dat dergelijke cliënten behandeling krijgen vanuit de GGZ.

Cliënten hebben volgens de aanbieder eigen regie in de vraag om diensten en ondersteuning. De aanbieder vertelt persoonlijk cliënten te begeleiden bij hun administratie. De aanbieder doet dit meestal met de budgethouder (vaak een familielid).

Tijdens het gesprek komt naar voren dat de aanbieder aandacht voor cliënten belangrijk vindt; als cliënten verdrietig of eenzaam zijn, krijgen ze een arm om zich heen en wordt er samen een kop koffie gedronken of een boterham gegeten.

De aanbieder benoemt dat medewerkers dagelijks rapporteren over bijzonderheden omtrent de cliënten. Dit rapporteren gebeurt nu schriftelijk in mappen. De aanbieder geeft aan bezig te zijn met de aankoop van een digitaal cliëntendossier, waarin informatie vastgelegd kan worden in een algemene dagrapportage en op cliëntniveau. De aanbieder geeft aan dat

jaarlijks de ondersteuning wordt geëvalueerd, tenzij een wijziging dat eerder noodzakelijk maakt.

Veiligheid

Zorgbutler geeft aan zich bewust te zijn van de risico's van cliënten en adviseert cliënten daarom over de inrichting van hun eigen woning met het oog op valpreventie of hulpmiddelen zoals een alarmknop of alarmketting. De aanbieder is persoonlijk 24/7 bereikbaar voor noodgevallen. De aanbieder geeft aan sinds de start meerdere malen 's nachts naar het pand te zijn gekomen. Als de medicatie van een cliënt wordt aangepast, dan wordt dit in een rapportage opgenomen. Als een medewerker constateert dat een client bijvoorbeeld depressief is, dan kan de medewerker dit rapporteren in de dagrapportage en wordt het opgenomen in het persoonlijke dossier van de cliënt .

Afstemming

Volgens de aanbieder is er contact met eventuele andere begeleiders (bijvoorbeeld Ggz-professionals) en is er sprake van regelmatig contact (minimaal 1 keer per week, wanneer noodzakelijk meerdere keren per week) met de betrokken familieleden van cliënten.

Beroepsbekwaamheid

De Zorgbutler maakt gebruik van stagiaires en medewerkers die een BBL-traject⁸ volgen. In het gesprek wordt aangegeven dat er positieve en minder positieve ervaringen (niet op komen dagen, taalproblemen) met stagiaires zijn. Stagiaires moeten volgens de aanbieder onder begeleiding werken, tenzij ze echt hebben aangetoond ook zelfstandig taken te kunnen uitvoeren.

De aanbieder geeft uit zichzelf aan bijscholing te bieden aan medewerkers via het instituut "Zorg voor Leren", medewerkers kunnen hun behoefte tot scholing ook kenbaar maken. Op die manier kan er op maat ingekocht worden. Onlangs hebben medewerkers een training gevolgd over het emotioneel omgaan met het overlijden van cliënten (gezien de hoge leeftijd van de doelgroep en kans op overlijden).

Respect en rechten

Er is geen actieve formele cliëntenraad. Op de locatie is er wel een groep bewoners die activiteiten organiseert en van andere bewoners signalen oppikt en waar nodig doorgeven aan de aanbieder.

⁸ 'Beroepsbegeleidende leerweg', dat wil zeggen een combinatie van werken en leren, waarbij de medewerker in dienst is van een erkend leerbedrijf.

4. Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd grotendeels niet voldoet⁹ aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo grotendeels wel een positief beeld gekregen van de kennis die bij de aanbieder van de Zorgbutler aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop de Zorgbutler de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de aandacht die er is voor veiligheid van de bewoners / cliënten, de afstemming die de aanbieder zegt te hebben met familie en andere professionals en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten.

Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd uiterlijk 30 november 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo.

1. Zorg voor een calamiteitenprotocol, waarin het proces voor het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten is opgenomen en die van toepassing is op de ondersteuning die de Zorgbutler in het kader van de Wmo levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).
2. Zorg voor een protocol omgaan met agressie en geweld die van toepassing is op de ondersteuning die de Zorgbutler in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie.
3. Zorg voor een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die van toepassing is op de doelgroep van de Zorgbutler in het kader van de Wmo levert en borg deze binnen de organisatie.
4. Zorg voor een richtlijn met betrekking tot het gedrag van medewerkers (inclusief stagiaires) dat is toegespitst op de Zorgbutler en borg deze binnen de organisatie.
5. Zorg voor een heldere procesbeschrijving voor het omgaan met klachten die van toepassing is op de Zorgbutler en borg dit binnen de organisatie.
6. Zorg ervoor dat u te allen tijde beschikt over de VOG's van uw medewerkers, BBL-medewerkers en stagiaires.

Adviezen

Het Toezicht Wmo heeft de volgende adviezen aan de aanbieder met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo:

1. Neem risico's voor cliënten niet alleen op in de rapportages, maar voer bij de start van de ondersteuning en tijdens evaluatiemomenten een risico-taxatie uit en neem dit op in de dossiers van cliënten, zodat medewerkers te allen tijde kennis kunnen nemen van de actuele risico's.
2. Zorg voor een cliëntenraad en zorg ervoor dat alle cliënten deze kennen.

⁹ Het toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond maakt in de beoordeling onderscheid in vijf categorieën, namelijk: voldoet niet, voldoet grotendeels niet, voldoet deels, voldoet grotendeels en voldoet.

BIJLAGE 1: Toegepaste eisen uit het Toezichtskader t.b.v. de documentanalyse

Gevraagde documenten (indien beschikbaar)	Eis uit toezichtskader
Interne richtlijnen (bijvoorbeeld protocol of procesbeschrijving) met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van calamiteiten.	<p>3.1 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt; ▪ Het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten (binnen de organisatie en bij het Toezicht Wmo, zie verder in dit document onder paragraaf 4.4); ▪ Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten
Overzicht calamiteiten m.b.t. cliënten Wmo sinds september 2019 – heden.	Idem
Interne richtlijnen met betrekking tot agressie en geweld door cliënten.	<p>3.2 De aanbieder heeft passend beleid of richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie voor incidenten en calamiteiten.</p> <p>Dit beleid omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten;
Interne richtlijnen met betrekking tot situaties waarbij sprake is van (mogelijk) huiselijk geweld en / of kindermishandeling en / of oudermishandeling.	<p>3.3 De aanbieder heeft de 5 stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling opgenomen, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie.</p> <p>De 5 stappen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg) 2. collegiale consultatie 3. in gesprek treden 4. weging van geweld 5. melden en hulpverlening
VOG Medewerkers (6x) aanwezig?	<p>4.1 De beroepskracht (of door de zorgaanbieder ingezette vrijwilliger of stagiair) beschikt over een passende VOG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder beschikt over de VOG's van de beroepskrachten, vrijwilligers en stagiairs.
Diploma's opleidingen (6x) aanwezig en passend?	<p>4.2 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De beroepskracht is passend opgeleid (middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken) en actueel bijgeschoold;

<p>Verslagen van teamoverleggen / intervisies van medewerkers Wmo in de periode 01-01-2021 t/m 31-03-2021.</p>	<p>4.5 Er zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om over hun werkzaamheden of knelpunten te reflecteren of te escaleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnen de organisatie zijn aantoonbaar voldoende mogelijkheden om af te stemmen, zoals in overleggen of intervisiemomenten.
<p>Indien u gecertificeerd bent: bewijs van certificering.</p>	<p>4.6 De zorgaanbieder verzamelt, registreert en toetst systematisch gegevens over de kwaliteit van ondersteuning om na te gaan in hoeverre verantwoorde ondersteuning wordt verleend</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, <p>of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ toont aan dat hij een werkend systeem heeft voor het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning.
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<p>5.1 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ passend gedrag jegens cliënten (o.b.v. een gedragscode); <p><i>(als aanbieder ook richtlijnen toestuurt m.b.t. de privacy van cliënten is dat helemaal mooi)</i></p>
<p>Interne richtlijnen met betrekking tot het melden, registreren en afhandelen van klachten.</p>	<p>5.2 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <p>(..)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het indienen van klachten door cliënten (o.b.v. een klachtenformulier of vergelijkbare mogelijkheden); ▪ de tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten (o.b.v. een klachtenregeling en een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschilleninstantie);
<p>Een overzicht van klachten van Wmo-cliënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>



GGD
Rotterdam-Rijnmond

Onderwerp:
Uitkomst hertoets Toezicht Wmo

Bezoekadres:
Coolsingel 40, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](https://www.ggdrotterdam-rijnmond.nl/toezicht-wmo)

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd
T.a.v. de directeur
Cordell Hullplaats 64
3068 VH Rotterdam

Van: Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond
E-mail: regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl

Datum: 15 december 2021

Per e-mail verzonden

Geachte mevrouw,

In het voorjaar van 2021 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) in het kader van proactief toezicht een administratieve kwaliteitstoets uitgevoerd bij Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd, aangevuld met een gesprek met de directeur. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 16 juli 2021 ontvangen.

In dit rapport zijn voor uw organisatie verbetermaatregelen benoemd. U heeft tot en met 30 november 2021 de gelegenheid gekregen om de verbetermaatregelen uit te voeren en documenten ter toetsing aan het Toezicht Wmo voor te leggen en aan te geven hoe deze documenten zijn geborgd binnen de organisatie.

Het Toezicht Wmo heeft van u op 15 november 2021 terugkoppeling ontvangen in de vorm van de benodigde documenten en een toelichting per e-mail. Op 26 november 2021 heeft het Toezicht Wmo een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd de verbetermaatregelen uit het rapport voldoende heeft uitgevoerd.

U geeft in uw terugkoppeling ook een reactie op de adviezen van het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo waardeert dat u het advies met betrekking tot de uitvoering van een risico-inventarisatie heeft overgenomen. Voor wat betreft uw reactie op het tweede advies wijst het Toezicht Wmo u erop dat binnen de gemeente Rotterdam voor (formele) pgb-aanbieders als criterium is benoemd dat er gezorgd moet worden voor cliëntparticipatie (o.b.v. een regeling



voor medezeggenschap, bijv. via een platform, zoals een cliëntenraad)¹. Het Toezicht Wmo verwacht dat u uw cliënten of eventuele betrokken familieleden de mogelijkheid biedt om te participeren in een cliëntenplatform of dat zij op een andere wijze gezamenlijk input kunnen leveren voor de kwaliteit van ondersteuning².

Het Toezicht Wmo sluit hiermee de administratieve kwaliteitstoets af.

De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond ontvangen een kopie van deze brief.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Toezichthouder Wmo
GGD Rotterdam-Rijnmond

¹ Zie Toezichtskader Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond, pag. 33. Dit toezichtskader is vastgesteld door onder meer het College van B&W van de gemeente Rotterdam. Daarnaast zijn de in de Wmo-verordening van de gemeente Rotterdam de kwaliteitseisen aan pgb-aanbieders gelijk gesteld aan dit van gecontracteerde aanbieders.

² In de reactie op het concept van deze hertoetsbrief in het kader van hoor en wederhoor heeft de Zorgbutler Angela Kunne / Smaragd aangegeven de medezeggenschap van cliënten bespreekbaar te hebben gemaakt bij de franchiseorganisatie De Drie Notenboomen. Op dit moment waarborgt de zorgaanbieder de medezeggenschap in individuele gesprekken met cliënten en eventuele budgethouders.