



**GGD**  
Rotterdam-  
Rijnmond

## **DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR ROYAL TOPZORG B.V.**

**Rapportage over het uitgevoerde toezicht naar aanleiding van  
signalen**

**Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond  
Toezicht Wmo GGD Haaglanden  
25 januari 2023  
Definitief**

## INHOUDSOPGAVE

<b>EINDOORDEEL</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
1.1 Aanleiding .....	3
1.2 Kwaliteitseisen .....	3
1.3 Royal Topzorg .....	3
<b>2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING</b> .....	<b>5</b>
2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht .....	5
2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp .....	8
2.3 Veiligheid .....	10
2.4 De beroepskracht .....	13
2.5 Respect en rechten .....	18
2.6 Overige bevindingen .....	21
<b>BIJLAGEN:</b>	
BIJLAGE 1 VERANTWOORDING .....	22
BIJLAGE 2 REACTIE VAN DE AANBIEDER OP DIT RAPPORT .....	23
BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO GGD ROTTERDAM-RIJNMOND .....	24
BIJLAGE 4 TOEZICHT WMO GGD HAAGLANDEN .....	25

## EINDOORDEEL

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning hebben het Toezicht Wmo van de GGD Haaglanden en de GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna tezamen: het Toezicht Wmo) toezicht uitgevoerd bij Royal Topzorg B.V. (Kvk 52440796).

Op basis van de bevindingen concludeert het Toezicht Wmo dat de geboden ondersteuning van Royal Topzorg B.V. grotendeels niet voldoet<sup>1</sup> aan de wettelijke kwaliteitseisen, zoals opgenomen in de Wmo 2015, het Toezichtskader GGD Rotterdam-Rijnmond<sup>2</sup> en de kwaliteitsstandaard van de GGD Haaglanden<sup>3</sup>.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het kwaliteitsbeleid op de meeste punten voldoet, maar dat hieraan in praktijk onvoldoende uitvoering wordt gegeven. De kwaliteit van de cliëntdossiers varieert. Documenten met betrekking tot onder andere veiligheid (risico-inventarisatie, calamiteiten en incidenten, omgaan met agressie) zijn niet (voldoende) geborgd in de organisatie. Daarnaast constateert het Toezicht Wmo dat VOG's onvoldoende op orde zijn en dat de zorgaanbieder onvoldoende kan aantonen dat beroepskrachten voldoende zijn opgeleid. De zorgaanbieder zorgt niet voor bijscholing en organiseert onvoldoende afstemming tussen beroepskrachten.

In de praktijk is er onvoldoende continuïteit in de ondersteuning en is het onvoldoende duidelijk op welke wijze de zorgaanbieder verwacht dat beroepskrachten de zelfredzaamheid van de cliënten bevorderen.

Royal Topzorg heeft een cliëntenraad. Cliënten zelf zijn wisselend tevreden over Royal Topzorg. Er is ontevredenheid over de communicatie inzake de planning van de ondersteuning, de wisseling van beroepskrachten en het annuleren van afspraken.

Het Toezicht Wmo heeft in dit rapport 22 verbetermaatregelen benoemd. Het Toezicht Wmo verwacht dat Royal Topzorg deze maatregelen het komende half jaar uitvoert. Het Toezicht Wmo realiseert zich dat dit veel maatregelen zijn en geeft Royal Topzorg daarom de gelegenheid om te prioriteren, dit te verwoorden in een plan van aanpak en tussentijds een terugkoppeling te geven.

Daarom verwacht het Toezicht Wmo van Royal Topzorg B.V. het volgende:

- Vóór 13 februari 2023 een plan van aanpak dat beschrijft hoe Royal Topzorg B.V. voornemens is de verbetermaatregelen uit te voeren.
- Vóór 31 maart 2023 een bericht over de stand van zaken van de uitvoering van de verbetermaatregelen.
- Vóór 30 juni 2023 een terugkoppeling over de wijze waarop Royal Topzorg B.V. de verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en heeft geborgd in de organisatie.

Tevens heeft het Toezicht Wmo acht adviezen geformuleerd, waarmee Royal Topzorg B.V. de kwaliteit van de ondersteuning aan de cliënten en het beleid ten aanzien van de beroepskrachten verder kan verbeteren. Tot slot brengt het Toezicht Wmo bij de zorgaanbieder onder de aandacht dat er signalen zijn over het personeelsbeleid van Royal Topzorg B.V. .

---

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup><https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

<sup>3</sup><https://www.ggdhaaglanden.nl/wp-content/uploads/2021/11/Kwaliteitsstandaard-Toezicht-Kwaliteit-Wmo-december-2019-002.pdf>

## 1. INLEIDING

Het Toezicht Wmo van de GGD Haaglanden en de GGD Rotterdam-Rijnmond voeren verschillende vormen van toezicht uit. Een van deze vormen betreft het toezicht naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning door een zorgaanbieder. Dit onderzoek is in dit kader verricht.

### 1.1 Aanleiding

Het Toezicht Wmo van GGD Haaglanden plande een onderzoek bij Royal Topzorg B.V. (hierna: Royal Topzorg). Het Toezicht Wmo van GGD Rotterdam-Rijnmond had signalen over de kwaliteit van de ondersteuning van Royal Topzorg ontvangen en had het voornemen de zorgaanbieder te onderzoeken. Om de toezichtlast voor de zorgaanbieder zoveel mogelijk te beperken, hebben de toezichthouders besloten om gezamenlijk het toezicht naar de signalen uit te voeren. Dit onderzoek is op 18 augustus 2022 gestart.

Het Toezicht Wmo heeft de uitvoering van de ondersteuning door Royal Topzorg getoetst binnen de gemeenten Den Haag (begeleiding en huishoudelijke ondersteuning), Zoetermeer (betreft alleen huishoudelijke ondersteuning) en Nissewaard (begeleiding en huishoudelijke ondersteuning).

### 1.2 Kwaliteitseisen

Het toezicht op de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen, zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo 2015, het Toezichtskader van het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond<sup>4</sup> en de kwaliteitsstandaard van de GGD Haaglanden<sup>5</sup>. De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

### 1.3 Royal Topzorg

Royal Topzorg levert Wmo-ondersteuning in de huishouding en ambulante begeleiding. Deze ondersteuning levert Royal Topzorg voor meerdere gemeenten binnen Nederland: Nissewaard, Hellevoetsluis, Brielle, Westvoorne, Delft, Westland, Rijswijk, Midden-Delfland, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Zoetermeer, Blaricum, Eemnes, Naarden, Bussum, Muiden, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp, Wijdemeren, Zeist, Amersfoort, Utrecht en Veenendaal.

Het hoofdkantoor van Royal Topzorg is gevestigd in de gemeente Amersfoort. Daarnaast heeft Royal Topzorg een kantoorruimte in de gemeente Nissewaard<sup>6</sup>.

Volgens de website is Royal Topzorg een platte organisatie, waarbij de zorgcoördinatoren de contacten onderhouden met de cliënten, de afdeling planning verantwoordelijk is voor de intake van nieuwe cliënten en het maken van een goede match tussen cliënt en medewerker, de afdeling administratie de facturatie verzorgt richting de gemeenten en de afdeling P&O zorgt voor alle personeelszaken.

Royal Topzorg maakt gebruik van onderaannemers te weten Buurtzorg Nederland (Nissewaard en Hellevoetsluis) en Happy Nurse (Westvoorne).

---

<sup>4</sup> <https://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/Toezichtskader-definitief-2019.pdf>

<sup>5</sup> <https://www.ggdhaaglanden.nl/wp-content/uploads/2021/11/Kwaliteitsstandaard-Toezicht-Kwaliteit-Wmo-december-2019-002.pdf>

<sup>6</sup> <https://www.royaltopzorg.nl/>

#### Overzicht medewerkers en cliënten

Voor de regio Haaglanden en de regio Rotterdam-Rijnmond zijn er vijf begeleiders, waarvan twee ten tijde van het onderzoek voor beide regio's werken. Volgens de gegevens van Royal Topzorg zijn twee van de begeleiders in loondienst, de overige drie begeleiders werken volgens Royal Topzorg als zzp'er.

<b>Begeleiding</b>	<b>Cliënten</b>	<b>Aantal beroepskrachten</b>
Begeleiding Den Haag	11	2 (ook werkzaam Nissewaard)
Begeleiding Nissewaard	20	5 (waarvan 2 werkzaam in Den Haag)
Totaal	31	5

<b>Huishoudelijke ondersteuner</b>	<b>Cliënten</b>	<b>Fte</b>
Huishoudelijke ondersteuner Den Haag	875	54,9
Huishoudelijke ondersteuner Zoetermeer	468	28
Huishoudelijke ondersteuner Nissewaard	545	89 <sup>7</sup>
Totaal	1888	171,9

---

<sup>7</sup> Het Toezicht Wmo twijfelt aan de juistheid van dit getal en heeft dit tweemaal kenbaar gemaakt bij Royal Topzorg,

## 2. BEVINDINGEN OVER DE ONDERSTEUNING

### 2.1 Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.

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

#### Verwachtingen uit het regionaal toezichtskader

In samenwerking met de cliënt is een plan opgesteld, waaruit blijkt welke voorziening wordt geboden en wat de ondersteuningsbehoeften en de daaraan gekoppelde doelen van de cliënt zijn. Ook wordt de ondersteuning regelmatig besproken, geëvalueerd en bijgesteld..

#### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet de zorgaanbieder grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

#### Dossier (zorgplan / rapportage / evaluatie)

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de dossiers grotendeels onvoldoende op orde. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat niet alle dossiers compleet zijn. Het ontbreekt in verschillende dossiers afwisselend aan onder andere (actuele) plannen, informatie en formulieren. Daarnaast rapporteren niet alle huishoudelijke ondersteuners consequent en volledig. De kwaliteit van de zorgplannen en de rapportages van begeleiders verschilt.*

Voor de cliënten met persoonlijke begeleiding zijn niet alle dossiers compleet en/of overzichtelijk. Documenten worden op verschillende plekken in het dossier opgeslagen. Soms ontbreekt een situatie-omschrijving / intake-informatie over de cliënt en soms ontbreekt een actueel zorgplan. In één begeleidingsdossier ontbreekt het aan een indicatie, maar is het wel leesbaar voor het Toezicht Wmo in de rapportage dat de cliënt begeleiding ontvangt van de zorgaanbieder. In de dossiers staat niet bij alle cliënten de juiste begeleider vermeld.

De kwaliteit van de zorgplannen is afhankelijk van de beroepskracht die het zorgplan opstelt. Het Toezicht Wmo zag zorgplannen in met een duidelijke en concrete beschrijving van hoofd- en subdoelen en een beschrijving van de acties van de begeleider. Andere zorgplannen waren niet actueel en volledig. Bij een cliënt ziet het Toezicht Wmo dat de zorgaanbieder niet alle doelen van de gemeente opneemt in het zorgplan en dat hiervoor geen reden is opgenomen.

De kwaliteit van de rapportages van de ambulante begeleiding varieert. Bij een deel van de cliënten rapporteert de begeleider structureel en is duidelijk dat de ondersteuning gericht is op de gestelde doelen. Bij een ander deel van de cliënten zijn de rapportages vooral beschrijvend en is niet duidelijk hoe er aan doelen gewerkt wordt en daarmee aan de bevordering van de zelfredzaamheid van de cliënt. In één van de onderzochte dossiers is enkele maanden niet gerapporteerd.

De zorgmappen voor de cliënten met huishoudelijke ondersteuning zijn grotendeels op orde. Het is overzichtelijk welke taken de huishoudelijk ondersteuner heeft. Er zit diverse informatie in de map, waaronder de klachtenregeling. Echter, er is niet bij alle cliënten een actueel ondersteuningsplan aanwezig.

Ook is niet in alle zorgmappen zorgvuldig bijgehouden welke activiteiten de huishoudelijk ondersteuner per keer verricht of welke extra maandelijkse taken de huishoudelijk ondersteuner uitvoerde. Dit is tevens een aandachtspunt uit de externe audit<sup>8</sup>.

## Evaluatie

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo wordt er grotendeels onvoldoende geëvalueerd: niet alle evaluaties zijn actueel en SMART beschreven.*

De zorgaanbieder heeft het proces van evalueren belegd bij de zorgcoördinator begeleiding en de zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning. Wanneer er een evaluatie plaats moet vinden komt hiervan volgens Royal Topzorg een melding in het systeem. De zorgcoördinatoren plannen een afspraak in met de cliënten voor een evaluatie. Deze evaluatie dient tweemaal per jaar plaats te vinden voor de begeleidingsdoelgroep en éénmaal voor de cliënten, die huishoudelijke ondersteuning ontvangen.

Ten tijde van het toezicht stond er sinds enkele maanden een vacature open voor de functie van zorgcoördinator begeleiding. De medewerker kwaliteit neemt tijdelijk de taken van de zorgcoördinator begeleiding waar, maar in praktijk zijn er begeleiders die ook evaluaties uitvoeren. Dit gebeurt niet eenduidig; de verslagen zijn wisselend van kwaliteit en niet allemaal actueel. De ene begeleider zegt dit middels een formulier te doen en de ander geeft aan de doelen in het systeem te scoren op hetgeen behaald is. Het ontbreekt in een aantal dossiers aan een SMART-opgestelde evaluatie. Er staat in de evaluatie vaak wel welk doel behaald is en welke niet. Echter ontbreekt het aan een beschrijving waarom het doel niet behaald is en hoe de cliënt en de begeleider aan dit doel gaan werken (plan van aanpak). In een evaluatieplan is een doel niet geëvalueerd, "geen actieve hulpvraag op dit gebied", terwijl deze wel in het ondersteuningsplan als doel opgenomen is.

De zorgcoördinatoren huishoudelijke ondersteuning dienen evaluaties zoveel mogelijk bij de cliënten thuis uit te voeren. Tijdens de Covid-19 pandemie vonden de meeste evaluaties telefonisch plaats. De zorgcoördinatoren zeggen inmiddels zoveel mogelijk voor de evaluatie bij de cliënt thuis langs te gaan. Het Toezicht Wmo constateert dat de evaluaties niet altijd plaatsvinden. Dat blijkt uit: de waarneming bij cliënten thuis, de actualiteit van de evaluaties in de zorgmappen huishoudelijke ondersteuning en de digitale dossiers van cliënten.

De evaluaties van de huishoudelijke ondersteuning zijn vooral gericht op cliënttevredenheid in plaats van de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning, de voortgang in zelfredzaamheid van de cliënt en de passendheid van de uit te voeren werkzaamheden.

---

<sup>8</sup>Bron Concept audit rapport 22-6-2022: "Tijdens de interviews valt op dat niet iedereen alle formulieren gebruikt. Hierdoor is niet in alle gevallen duidelijk wat er is uitgevoerd. Hier is aandacht voor nodig." en "Het valt op dat er zowel een digitaal dossier als een papieren dossier is bij de cliënt thuis. De medewerker tekent niet af wat er daadwerkelijk gedaan is. De feitelijk geleverde zorg is niet (geheel) aantoonbaar waardoor de continuïteit van zorg niet (geheel) geborgd is. Feit 1. Dit is positief opgevolgd."

## Cliëntgerichtheid

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat ondersteuning van Royal Topzorg aan cliënten in praktijk grotendeels onvoldoende gericht is op de behoefte van de cliënt. De continuïteit van zorg is niet altijd gewaarborgd. Er is geen duidelijke visie op de begeleidingsmethodiek, noch is deze vastgelegd en uitgewerkt.*

Tijdens het onderzoek blijkt dat de bereikbaarheid van Royal Topzorg als wisselend wordt ervaren. Waar de ene cliënt aangeeft dat Royal Topzorg altijd opneemt als de cliënt belt, geeft de ander aan dat Royal Topzorg niet altijd goed bereikbaar is en ook niet altijd terugbelt.

Het Toezicht Wmo neemt waar dat de zorgaanbieder de continuïteit van zorg niet altijd biedt.

De vakantie- en ziektevervanging is niet altijd goed geregeld voor de cliënten met huishoudelijke ondersteuning; zij krijgen vaak geen vervanging. Vaak geven cliënten zelf aan dat er voor een keer afwezigheid van de huishoudelijk ondersteuner geen vervanging nodig is, maar voor een tweede week wel. Deze vervanging regelt de zorgaanbieder niet altijd. Voor cliënten die echt géén week zorg kunnen missen, maakt de huishoudelijk ondersteuner of de cliënt dit zelf kenbaar bij de zorgaanbieder. In de praktijk wordt hier niet (altijd) op geanticipeerd.

Er is veel wisseling van beroepskrachten die huishoudelijke ondersteuning bieden aan cliënten. Tegelijkertijd zijn er cliënten die een langere tijd van dezelfde beroepskracht huishoudelijke ondersteuning ontvangen. De tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken of de ervaring van de beroepskracht wisselt sterk.

De afdeling planning houdt rekening met de wensen van de huishoudelijke ondersteuners wanneer zij niet meer naar een specifieke cliënt willen. Ook kan een cliënt zelf aangeven als de cliënt een andere huishoudelijke ondersteuner wil. Dit noteert de afdeling Planning bij de cliënt in het dossier. Op het moment dat vervanging van een huishoudelijke ondersteuner wél mogelijk is, dan is het positief dat de afdeling Planning rekening houdt met deze voorkeuren.

Het Toezicht Wmo stelt vast dat voor de levering van persoonlijke begeleiding er ook veel wisseling is van beroepskrachten<sup>9</sup>. De regelmatige wisseling van begeleiders veroorzaakt weerstand bij de cliënten, met als gevolg dat een aantal cliënten moeite had om zich opnieuw open te stellen voor de nieuwe begeleider. De gesproken cliënten geven aan tevreden te zijn met de huidige beroepskrachten, waarvan zij ten tijde van het onderzoek persoonlijke begeleiding ontvangen.

De zorgaanbieder hanteert geen specifieke begeleidingsmethodiek voor de individuele begeleiding van cliënten, aansluitend bij de doelgroep<sup>10</sup>. Tijdens de interviews wordt duidelijk dat de begeleidingsmethodiek per begeleider verschilt, al tonen de meeste begeleiders zich wel betrokken bij cliënten.

Het Toezicht Wmo constateert dat de ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning en / of persoonlijke begeleiding) niet altijd de hoeveelheid uren betreft, die is afgesproken. Volgens enkele bronnen vallen reistijd en/of administratietijd binnen de afgesproken ondersteuningsuren.

---

<sup>9</sup> Hierover wordt ook gerapporteerd onder 2.4 Beroepskracht, kwaliteitsbeleid.

<sup>10</sup> De doelgroep betreft in dit geval cliënten met psychische of psychosociale problematiek en / of cliënten met problemen op meerdere leefgebieden.



**Verbetermaatregelen:**

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding:

1. Zorg dat alle dossiers actueel, compleet en overzichtelijk zijn.
2. Zorg dat alle zorgplannen actueel en SMART beschreven zijn. Beschrijf wat de cliënt, diens netwerk en de begeleider doet.
3. Zorg dat de rapportages over persoonlijke begeleiding meer doelgericht worden beschreven.
4. Zorg dat alle evaluaties actueel en smart beschreven zijn. Beschrijf hoe er aan een doel is gewerkt, welk doel wel/niet behaald is en hoe hieraan in de toekomst gewerkt zal worden. Evalueer alle, door de gemeente, vastgestelde doelen of benoem op welke wijze er geprioriteerd is.

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning:

5. Zorg voor vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk ondersteuner, zeker wanneer de cliënt niet zonder een ondersteuningsmoment kan.
6. Zorg dat de zorgmap actueel is en dat (extra) werkzaamheden genoteerd worden.

**Advies:**

- Overweeg en implementeer een begeleidingsmethodiek specifiek voor de doelgroep van Royal Topzorg.
- Maak duidelijke afspraken met de cliënten en beroepskrachten over de feitelijk te leveren zorg in uren, leg dit vast in het zorgplan en kom deze afspraak na. Zorg ervoor dat beroepskrachten de geleverde uren registreren in de huishoudmap.

**2.2 Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp****Verwachtingen uit het toezichtskader**

De aanbieder zorgt ervoor dat de continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd. De ondersteuning is afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg en dit netwerk is bij de cliënt bekend. In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen, die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

**Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

**Interne afstemming**

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er onvoldoende mogelijkheden binnen de organisatie zijn om af te stemmen voor de beroepskrachten, zoals in overleggen of intervisiemomenten. Het bleef in het onderzoek onduidelijk of en hoe vaak er afstemming plaatsvindt tussen de begeleiders onderling en met de zorgcoördinator. Er zijn geen eenduidige uitspraken gedaan over de organisatie van overleggen en deelname van begeleiders aan deze overleggen. In de externe audit staat: *"In het kantoor pand vinden de teamgesprekken plaats éénmaal per week met de coördinator en begeleiders."* Enerzijds is aangegeven dat er elke maand een overleg is.

Anderzijds verklaren beroepskrachten dat het laatste overleg plaatsvond op het moment dat de vorige zorgcoördinator nog werkzaam was bij de zorgaanbieder. Deze zorgcoördinator is al enkele maanden niet meer werkzaam bij de zorgaanbieder. Sommige begeleiders hebben elkaar een aantal maanden niet gesproken. Hierdoor acht het Toezicht Wmo de afstemming onvoldoende geborgd.

Voor de huishoudelijk ondersteuners zijn er geen afstemmingsoverleggen. Tijdens de interviews wordt de Covid-19 pandemie als oorzaak genoemd. Echter constateert het Toezicht Wmo dat er al eerder geen bijeenkomsten plaatsvonden.

Niet alle begeleiders en huishoudelijk ondersteuners hebben contact met elkaar. Begeleiders en huishoudelijke ondersteuners kunnen elkaar tegenkomen bij een cliënt thuis. Als een cliënt dit niet op prijs stelt, vermijden de beroepskrachten dit. Het is aan de begeleider zelf om ook de huishoudmap te checken en met de huishoudelijk ondersteuner af te stemmen.

Uit het in 2018 afgenomen medewerkers-tevredenheidsonderzoek blijkt dat 55% van de beroepskrachten aangeeft dat er onvoldoende overleg plaatsvindt. In 2020 geeft 44% van de beroepskrachten dit aan.

De kwaliteitsmedewerker communiceert vooral via de app met beroepskrachten over nieuwe ontwikkelingen.

Wanneer de begeleiders op vakantie gaan, dan stemmen zij met elkaar af over de vervanging van de cliënt.

### **Afstemming extern**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de zorgaanbieder waar nodig voldoende contact onderhoudt met ketenpartners op cliëntniveau. Het is echter onvoldoende zichtbaar in het dossier voor het Toezicht Wmo of en hoe de zorgaanbieder afstemt met het professionele en sociale netwerk.*

In de praktijk blijkt dat de begeleiders contact opnemen met externe partijen en waar nodig aansluiten bij MDO's.

Het Toezicht Wmo constateert dat in de dossiers vaak het professioneel netwerk staat vermeld. Echter is dit niet altijd compleet en de contactgegevens zijn niet altijd in het dossier opgenomen.

De gegevens van het sociaal netwerk zijn niet eenduidig opgenomen in het zorgdossier. Het sociaal netwerk staat meestal in het dossier benoemd, maar niet altijd met de contactgegevens en niet altijd op dezelfde plek. Er staat niet in de dossiers welke rol het netwerk vervult. Het Toezicht Wmo acht dit van belang vanwege het oog op de zelfredzaamheid bij de cliënt.

#### **Verbetermaatregel:**

7. Zorg ervoor dat in alle dossiers het professionele netwerk beschreven is en alle contactgegevens in het dossier staan vermeld.
8. Zorg ervoor dat in alle dossiers het sociaal netwerk beschreven is en waar mogelijk de contactgegevens zijn opgenomen.
9. Zorg voor formele afstemming en intervisie tussen de beroepskrachten.

## 2.3 Veiligheid

Eis: "De voorziening is veilig." (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

### **Verwachtingen uit het toezichtskader**

In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd en een vorm van toezicht op de fysieke en sociale veiligheid van cliënt geborgd en in kaart gebracht. Eventuele veiligheidsrisico's worden hierbij gesignaleerd, geanalyseerd en besproken met de cliënt en zijn of haar sociale netwerk.

Voor huiselijk geweld, kindermishandeling, incidenten en calamiteiten heeft de aanbieder passend beleid ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd.

### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Royal Topzorg deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **Risico-inventarisatie**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de procedure "risicotaxatie" voldoet, maar in praktijk onvoldoende wordt toegepast.*

Het Toezicht Wmo zag de procedure "risicotaxatie" in. De beroepskracht kan in dit document risico's aanvinken, toelichten en beschrijven hoe deze risico's en de daarbij behorende gedragingen zich uiten. Daarnaast is opgenomen dat getaxeerde risico's dienen te leiden naar veiligheidsafspraken (doel/ doelen in zorgdossiers).

Het Toezicht Wmo constateert dat de procedure in de praktijk niet volledig wordt uitgevoerd. Risico's zijn niet voldoende opgenomen in de dossiers van cliënten met persoonlijke begeleiding. Bij een deel van de cliënten zijn risico's wel in kaart gebracht. In een enkel geval is doormiddel van scores aangegeven wat de hoogte is van deze risico's, maar dit gebeurt niet op consequente wijze en is niet altijd volledig. Deze risico-inventarisaties zijn niet aangevuld met een signaleringsplan of iets anders waaruit blijkt hoe beroepskrachten de verhoging van risico's kunnen signaleren en hoe zij daarop kunnen anticiperen of handelen, zodra het risico zich manifesteert of in hoogte toeneemt.

De beroepskrachten geven aan dat gesignaleerde risico's als een "doel" in het zorgdossier opgenomen worden bij bijvoorbeeld een hoog drugsgebruik of incidentrapportage. Het is onduidelijk in hoeverre de risico's met de cliënt zijn besproken en welke rol de cliënt zelf heeft en diens netwerk ten aanzien van deze risico's. Het kan helpen om de risico's en de rol vanuit de ik-vorm te beschrijven.

In een auditrapport van Royal Topzorg is vermeld dat het ontbreekt aan risico-inventarisaties bij de huishoudelijke cliënten. Het Toezicht Wmo constateert dat in het intakeformulier van de huishoudelijke ondersteuning er geen risico-inventarisatie is opgenomen.

## **Calamiteiten en incidenten**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Royal Topzorg deels aan het beleid ten aanzien van calamiteiten en incidenten voldoet. Het beleid is deels geborgd in de organisatie.*

Royal Topzorg heeft beleid in de vorm van een calamiteiten- en incidentenprocedure. Dit beleid omvat het onderstaande:

- Het handelen door beroepskrachten bij agressie en (gewelds)incidenten.
- Het handelen door beroepskrachten wanneer een calamiteit (conform de definitie in de Wmo 2015) plaatsvindt.
- Het onderzoeken van calamiteiten en (gewelds)incidenten.
- Van alle beroepskrachten (waaronder de huishoudelijk ondersteuners) wordt verwacht dat alle vormen van incidenten en signaleringen worden gemeld bij het hoofdkantoor. De beroepskrachten van de planning of administratie dragen zorg voor de registratie van de melding in het registratiesysteem.
- Van de individuele begeleiders wordt verwacht dat zij de incidentmeldingen zelf registreren in het systeem.

Het Toezicht Wmo constateert dat in de calamiteiten- en incidentenprocedure een definitie van calamiteiten staat opgenomen en dat er gemeld moet worden bij het toezichthoudend orgaan. Nadere informatie over welke toezichthoudende organen er zijn en hoe deze te bereiken, ontbreekt. Tevens is niet opgenomen hoe leerervaringen uit calamiteiten met beroepskrachten worden gedeeld en / of geïmplementeerd.

In praktijk maken begeleiders MIC-meldingen met een signalering op cliëntniveau aan. Deze signaleringen komen binnen bij de zorgcoördinator. Jaarlijks maakt Royal Topzorg een analyse van de signaleringen (aantal signaleringen per regio en in welke categorie). Het Toezicht Wmo constateert dat Royal Topzorg hierin verbeterpunten opneemt. Deze uitkomst van de analyse wordt echter niet actief gedeeld met de begeleiders.

## **Omgaan met agressie**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het beleid van Royal Topzorg ten aanzien van agressie niet volledig voldoet en dat dit niet is geborgd in de organisatie.*

Naar oordeel van het Toezicht Wmo is het positief dat Royal Topzorg beschikt over een protocol "Visie op veiligheid", maar constateert dat het protocol niet volledig aansluit bij de praktijk van Royal Topzorg.

Het Toezicht Wmo constateert dat in het protocol onvoldoende uitleg staat wat agressie inhoudt en hoe de beroepskracht om kan gaan met agressie-situaties met cliënten. Het ontbreekt aan een beschrijving van de afhandeling van situaties, waaronder nazorg aan beroepskrachten.

Uit de interviews met de huishoudelijk ondersteuners blijkt dat zij signalen over onveilige situaties doorgeven aan de zorgcoördinator. Bij agressief of ander grensoverschrijdend gedrag van de cliënt, gaat de zorgcoördinator in gesprek met de cliënt en vervolgens gaat de zorgcoördinator in gesprek met de beroepskracht. In de praktijk gebeurt dit niet altijd.

## Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Royal Topzorg niet voldoet aan het beleid ten aanzien van de Meldcode Huiselijke geweld en kindermishandeling. Het beleid is niet geborgd in de organisatie.

Royal Topzorg heeft geen procedure over de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, maar enkele beroepskrachten geven hierover aan dat er intern over is gesproken en dat Royal Topzorg hiermee bezig is. De beroepskrachten kunnen de 5-stappen<sup>11</sup> van de Meldcode niet benoemen. Als er een vermoeden is van oudermishandeling, dan melden de beroepskrachten dit bij de zorgcoördinator en volgen er acties. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld wat betreft één cliënt met kinderen dat de beroepskrachten niet bekend zijn met de verwijsindex<sup>12</sup>.

### Verbetermaatregelen:

10. Voer de procedure risicotaxatie uit bij alle cliënten met begeleiding. Heb daarbij oog voor de signalering na geconstateerde risico's en de inbreng van cliënt, de begeleider en het sociaal netwerk.
11. Voer bij cliënten met huishoudelijke ondersteuning een risico-inventarisatie uit.
12. Beschrijf in de calamiteiten- en incidentenprocedure het melden van calamiteiten en (gewelds)incidenten bij het Toezicht Wmo en breng (huidige en nieuwe) beroepskrachten hiervan op de hoogte.
13. Deel de uitkomst van de MIC-analyses met de beroepskrachten.
14. Zorg voor een agressieprotocol (of beschrijf dit in het protocol "Visie op veiligheid") en borg deze procedure in de organisatie.
15. Implementeer en borg de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling binnen Royal Topzorg, zodat beroepskrachten hiernaar handelen.

### Advies:

- Overweeg om de risico-inventarisatie in de ik-vorm te beschrijven met de eigen rol van de cliënt en het netwerk, zodat de cliënt eigen regie en verantwoordelijkheid kan nemen.

---

<sup>11</sup> De 5 stappen zijn: het in kaart brengen van signalen (bijv. kindcheck, melding in Sisa of over ontspoorde mantelzorg), collegiale consultatie, in gesprek treden, weging van geweld, melden en hulpverlening.

<sup>12</sup> De Verwijsindex is een digitaal programma waarin professionals (begeleiders, leerkrachten, hulpverleners) een signaal kunnen afgeven voor een jeugdige (0-23 jaar) waar zij bij betrokken zijn. De Verwijsindex zorgt ervoor dat alle betrokken professionals zichtbaar zijn voor elkaar. Daardoor kunnen zij goed samenwerken en krijgt de jeugdige de begeleiding die hij of zij nodig heeft. De professionals informeren ouders/verzorgers en/of de jeugdige (vanaf 12 jaar) als zij een signaal in de Verwijsindex willen afgeven (<https://www.verwijsindexhaaglanden.nl/>, <https://sisa.rotterdam.nl/>).

## 2.4 De beroepskracht

Eis: "De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard." (art 3.1, tweede lid c, Wmo).

### **Verwachtingen uit het toezichtskader**

De beroepskracht is vakbekwaam. De aanbieder draagt daarvoor zorg door passend beleid op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid (waaronder opleiding en scholing), intervisiemomenten en een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

### **Oordeel**

Op dit onderdeel voldoet Royal Topzorg grotendeels niet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### **VOG's**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de zorgaanbieder onvoldoende beschikt over de VOG's van de beroepskrachten en acht de beschikbaar gestelde VOG's deels passend.*

Het Toezicht Wmo heeft bij de zorgaanbieder 20 VOG's van beroepskrachten opgevraagd. Eén beroepskracht is niet meer in dienst. Van vijf andere beroepskrachten is geen VOG ontvangen. Van de gestuurde VOG's zijn vier afgegeven ten behoeve van Royal Topzorg B.V.. Door Royal Topzorg is aangegeven dat er niet met detacheringsbureaus wordt gewerkt. Het Toezicht Wmo acht dit opmerkelijk, omdat de VOG's van de overige beroepskrachten zijn afgegeven ten behoeve van tussenbureaus .

### **Aansturing**

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo is de aansturing grotendeels onvoldoende georganiseerd. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat een eenduidige en structurele functionele aansturing van beroepskrachten en inhoudelijke monitoring op de kwaliteit van ondersteuning ten dele plaatsvindt.*

De opgevraagde functieomschrijvingen zijn duidelijk. In praktijk zijn echter niet alle vacante functies ingevuld en corresponderen de onderzoeksresultaten over aansturing niet met elkaar, hetgeen een diffuus beeld geeft over de verantwoordingslijnen. Voor wat betreft aansturing van de begeleiding worden zowel de regiomanager als de zorgcoördinator genoemd. De functie van zorgcoördinator begeleiding is ten tijde van het onderzoek echter al enige maanden vacant en wordt deels ingevuld door de kwaliteitsmedewerker van Royal Topzorg, die dit naast diens reguliere werkzaamheden doet. Een tweede kwaliteitsmedewerker heeft binnen twee maanden diens functie beëindigd.

Aangegeven is dat er een nieuwe functie van teamcoördinator is gecreëerd (volgens de functie-omschrijving verantwoordelijk voor de werving en personele aansturing van huishoudelijk ondersteuners); deze functie is ten tijde van het onderzoek nog vacant voor de regio's Haaglanden en Rotterdam-Rijnmond. Wie deze rol invult, is eveneens diffuus. Enerzijds is aangegeven door de zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning; anderzijds door de (nieuwe) teamcoördinator Midden-Nederland.

De zorgcoördinatoren huishoudelijke ondersteuning geven aan intakegesprekken met cliënten te voeren en de evaluatiegesprekken ten behoeve van de aanvraag van herindicaties<sup>14</sup>. Daarnaast handelen ze klachten, meldingen en signaleringen over knelpunten af. Volgens de functie-omschrijving zijn de zorgcoördinatoren ook verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang en de afspraken uit het ondersteuningsplan. In paragraaf 2.1 is reeds beschreven dat het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat dit onvoldoende gebeurt. Bij afwezigheid wordt de zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning vervangen door een zorgcoördinator uit een andere regio of de regiomanager.

De zorgaanbieder heeft enerzijds aangegeven dat er geen stagiaires of vrijwilligers werkzaam zijn voor de organisatie en dat ze niet als onderaannemer werken. Door een beroepskracht is aangegeven dat er in Den Haag vanuit het Werkgevers Servicepunt<sup>15</sup> beroepskrachten via een stageconstructie bij hen werkzaam zijn<sup>16</sup>. Dit acht het Toezicht Wmo tegenstrijdig.

Het werk bij Royal Topzorg wordt door beroepskrachten als relatief autonoom ervaren. Begeleiders geven aan dat er formeel één keer per maand een gesprek met de zorgcoördinator/ kwaliteitsmedewerker plaatsvindt over cases, werkdruk en het team. Zoals in 2.2 al is aangegeven, hebben ten tijde van het onderzoek dergelijke gesprekken al zes maanden niet plaatsgevonden. Twee begeleiders geven aan wel jaarlijks een functionerings- of een beoordelingsgesprek te hebben. In het verleden had de (voorgaande) zorgcoördinator contact met de cliënten. De huidige zorgcoördinator / kwaliteitsmedewerker brengt sommige klachten van cliënten bij de begeleider ter sprake. Eén begeleider geeft aan dat er wordt gemonitord of diegene voldoende rapporteert in het systeem.

De zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning geeft aan vier dagen per week van 9-15 uur in de regio aanwezig te zijn en dan de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning bij cliënten thuis te checken. Het Toezicht Wmo constateert dat deze check niet altijd plaats kan vinden op basis van het grote aantal cliënten huishoudelijke ondersteuning, het takenpakket van de zorgcoördinator, waarneming bij cliënten thuis en de inhoud van de zorgmappen.

Voor wat betreft de functionerings- en beoordelingsgesprekken met huishoudelijk ondersteuners is enerzijds vermeld dat dit telefonisch ("oppervlakkig en vlug") door beroepskrachten van HR wordt gedaan<sup>17</sup>. Dit geldt ook voor de nazorg aan beroepskrachten na incidenten. In de praktijk hebben huishoudelijk ondersteuners geen functioneringsgesprekken. De zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning geeft aan naar aanleiding van jaarlijkse telefoongesprekken met de cliënten wel terugkoppeling te geven aan de huishoudelijk ondersteuners. Eén van de huishoudelijk ondersteuners geeft aan "een keer gebeld" te zijn.

---

<sup>14</sup> Een van de zorgcoördinatoren huishoudelijke ondersteuning geeft aan dit jaarlijks bij 1000 cliënten te doen.

<sup>15</sup> WerkgeversServicepunten (WSP) geven werkgevers advies en ondersteuning bij de werving en selectie van personeel. De WerkgeversServicepunten zijn een samenwerking van UWV, gemeenten en andere organisaties in een regio.

<sup>16</sup> Het Toezicht Wmo is ermee bekend dat Den Haag verplichtingen stelt aan aanbieders in het kader van 'social return'.

<sup>17</sup> Volgens Royal Topzorg moet de komst van een teamcoördinator dit veranderen.



Contact met het hoofdkantoor betreft voornamelijk gesprekken met de planners, bijvoorbeeld als een afspraak met een cliënt niet door kan gaan of om een vrije dag aan te vragen.

### **Vakbekwaamheid**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Royal Topzorg grotendeels onvoldoende aantoont te beschikken over beroepskrachten met voldoende vakbekwaamheid voor het leveren van begeleiding. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Royal Topzorg onvoldoende toetst of beroepskrachten opgewassen zijn tegen de doelgroep en dat er onvoldoende aandacht is voor de professionaliteit en doorontwikkeling van de beroepskrachten.*

Royal Topzorg heeft aan het Toezicht Wmo een lijst gestuurd met de namen van vier van de vijf begeleiders met hun genoten opleidingen. Het Toezicht Wmo constateert dat de genoteerde opleidingen passend zijn. De zorgaanbieder kan maar van twee begeleiders de feitelijke diploma's tonen. Van één van deze twee begeleiders is ook bewijs van bijscholing aangeleverd. Voor één begeleider (die niet op de lijst staat en niet is gesproken door Toezicht Wmo) is onbekend<sup>18</sup> welke opleiding deze beroepskracht heeft genoten.

Van de beroepskracht die momenteel de rol als zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning binnen deze regio vervuld is geen bewijs van opleiding of bijscholing aangetoond, ondanks dat de genoemde opleiding wel door het Toezicht Wmo passend wordt geacht.

De kwaliteitsmedewerker die momenteel ook deels de rol van zorgcoördinator begeleiding vervult, is aantoonbaar voldoende opgeleid. Deze beroepskracht vervult primair een rol ten behoeve van het kwaliteitsbeleid, maar stuurt momenteel ook de begeleiders aan en voert volgens een van de respondenten ook intakegesprekken met cliënten.

Voor huishoudelijk ondersteuners is er een scholingsplan opgesteld, maar deze acht het Toezicht Wmo onvoldoende concreet. Voor persoonlijke begeleiders is er geen scholingsplan.

### **Personeelsbeleid**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat er deels sprake is van een goede introductie van nieuwe beroepskrachten met het oog op de binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen en dat er onvoldoende sprake is van passende (bij)scholing.*

Er zijn kwalitatief goede inwerkdocumenten. De borging hiervan vindt in praktijk deels plaats. Beroepskrachten krijgen bij de start van een functie uitleg over de administratieve processen. Begeleiders kunnen wel in aanwezigheid van de zorgcoördinator of de vorige begeleider kennis maken met cliënten en worden over deze cliënten bijgepraat. De organisatie verwacht echter dat begeleiders zelf de protocollen doornemen. Hierop wordt niet gemonitord met als gevolg dat niet alle beroepskrachten dit in praktijk doen. Aangezien er geen vergaderingen plaatsvinden, bespreken de beroepskrachten de protocollen ook niet onderling.

Formeel gezien kunnen huishoudelijk ondersteuners tijdens een inwerkperiode met een collega meelopen. In praktijk gebeurt dit niet of slechts een dag. Volgens het inwerkdocument checkt de teamcoördinator of zorgcoördinator binnen een week de tevredenheid van betreffende cliënten over de huishoudelijke ondersteuning. Het document geeft tevens aan dat de teamcoördinator na de eerste dag en week bij de huishoudelijk ondersteuner checkt hoe het

---

<sup>18</sup> Herhaaldelijk verzocht het Toezicht Wmo aan Royal Topzorg om de diploma's van alle individuele begeleiders uit de regio's Den Haag en Nissewaard te sturen aan het Toezicht Wmo (30 augustus 2022, 13 september 2022, 29 september 2022 en 5 oktober 2022).



is gegaan. Gezien het feit dat de nieuwe rol van teamcoördinator op het moment van onderzoek nog niet is geworven, acht het Toezicht Wmo nu niet voldoende geborgd op welke wijze de eerste week door de huishoudelijk ondersteuner wordt ervaren.

Ondanks dat in de periode van juni tot eind 2022 op papier wel aandacht is voor acties op het gebied van kwaliteit en doorontwikkeling van beroepskrachten, blijkt uit het onderzoek dat zowel voor begeleiders als huishoudelijk ondersteuners de afgelopen jaren geen bijscholing is geboden. Een van de beroepskrachten heeft geen behoefte aan bijscholing, aangezien deze op basis van ervaring zelf van mening is voldoende te weten wat te doen. Uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek in 2018 blijkt ruim 83% van de beroepskrachten van mening dat er onvoldoende mogelijkheden zijn tot het volgen van trainingen. Meer dan de helft is niet tevreden over de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling. In het onderzoek van 2020 zijn deze zaken niet opnieuw gemeten. Ook uit de rest van het onderzoek blijkt dat er beroepskrachten zijn die behoefte hebben aan bijscholing. Zij hebben dit aangegeven bij Royal Topzorg, maar dit heeft niet tot resultaat geleid. Een deel volgt op persoonlijke titel bijscholing buiten de zorgaanbieder om. Het Toezicht Wmo acht het ontbreken van (verplichte) bijscholing en het ontbreken van aandacht hiervoor zeer zorgelijk. Uit de gesprekken blijkt dat beroepskrachten te maken kunnen hebben met cliënten met psychische problematiek, waarbij er eveneens sprake kan zijn van agressie richting beroepskrachten. Uit de gesprekken komt naar voren dat niet iedere beroepskracht in staat is hiermee om te gaan. Gezien dit feit acht het Toezicht Wmo van belang dat bijscholing plaatsvindt in psychopathologie en het omgaan met agressie voor alle beroepskrachten die werkzaamheden moeten verrichten bij dergelijke cliënten.

### **Kwaliteitsbeleid**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid grotendeels op papier aanwezig is, maar (zoals verder in dit rapport naar voren komt) niet in alle gevallen voldoende is geïmplementeerd en geborgd.*

De zorgaanbieder heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is voorzien van een in de branche vigerend certificaat of kwaliteitskeurmerk, te weten HKZ Zorg en Welzijn, afgegeven op 30 september 2021. De zorgaanbieder beschikt over meerdere benodigde kwaliteitsdocumenten; deze documenten zijn beschikbaar via een geautomatiseerd systeem. Beroepskrachten zijn hierover op de hoogte gesteld. Nieuwe regels en ontwikkelingen maakt Royal Topzorg kenbaar aan beroepskrachten door middel van een informatieapp; het is aan beroepskrachten zelf om deze te lezen.

Zoals ook in de andere paragrafen is benoemd, constateert het Toezicht Wmo dat het kwaliteitsbeleid goed is beschreven. Tevens vindt er uitvoering plaats van onderzoeken naar cliënt- en medewerkerstevredenheid. Dit gebeurt door een externe partij. De borging van het kwaliteitsbeleid onder beroepskrachten kan beter.

Ondanks de grote hoeveelheid beroepskrachten zijn er al ruim drie jaar geen bredere formele of informele bijeenkomsten georganiseerd. Naast het feit dat hierdoor afstemming en kennisdeling niet mogelijk is, kan er geen binding tussen beroepskrachten en organisatie ontstaan.

Er is onderling niet tot nauwelijks contact tussen begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en kantoormedewerkers, zowel onderling als tussen de drie disciplines. Beroepskrachten in de uitvoering hebben geen overleg met 'kantoor', enkel telefonisch contact ten behoeve van de

planning van de werkzaamheden of voor het telefonisch doorgeven van bijzonderheden. Het kantoor is voor beroepskrachten niet altijd bereikbaar.

Aan de hand van onder andere de geconstateerde jaarlijkse wisseling van begeleiders bij cliënten en de onderzoeken naar medewerkerstevredenheid acht Toezicht Wmo het opvallend hoe kort beroepskrachten voor deze zorgaanbieder werken. In 2018 werkte 43,3 % van de beroepskrachten korter dan een jaar bij Royal Topzorg, in 2020 was dit 41,7 %. In de meting van 2018 en 2020 werkte slechts 3,33% resp. 12% langer dan 4 jaar bij de organisatie.

**Verbetermaatregel:**

16. Zorg ervoor dat Royal Topzorg van alle beroepskrachten beschikt over een (passende) VOG.
17. Zorg ervoor dat alle beroepskrachten aantoonbaar voldoende en passend zijn opgeleid.
18. Zorg ervoor dat beroepskrachten voldoende worden ingewerkt.
19. Zorg voor (bij)scholingsbeleid voor persoonlijke begeleiders, zorgcoördinatoren en huishoudelijk ondersteuners en voer dit uit.
20. Zorg voor een voldoende monitoring van de kwaliteit van uitvoering van de ondersteuning, zowel voor begeleiding als voor huishoudelijke ondersteuning.

**Advies:**

- Draag met het oog op onder andere zorgcontinuïteit zorg voor een goed personeelsbeleid. Zorg er bijvoorbeeld voor dat beroepskrachten meer binding met elkaar en met de organisatie krijgen (bijvoorbeeld door gezamenlijke trainingen, overleggen of informele bijeenkomsten).
- Overweeg om geen nieuwe cliënten voor begeleiding in de regio's Haaglanden en Rotterdam-Rijnmond aan te nemen, zolang de functie van zorgcoördinator begeleiding niet is ingevuld.

## 2.5 Respect en rechten

Eis: "De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt" (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo).

### Verwachtingen uit het toezichtskader

De bejegening door de beroepskracht is passend en correct en cliënt voelt zich gerespecteerd en op zijn gemak. De aanbieder heeft een klachtenregeling, bezit over gedragscodes en cliënten kunnen deelnemen in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform. Gegevensuitwisseling van (gevoelige) persoonsinformatie vindt plaats met instemming van cliënt (en/of diens sociale netwerk) en conform geldende wet- en regelgeving. De cliënttevredenheid wordt tevens gemonitord en bijgestuurd.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Royal Topzorg deels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Cliënttevredenheid

Het Toezicht Wmo heeft geconstateerd dat cliënten deels tevreden zijn. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat cliënttevredenheid deels voldoende wordt gemonitord, namelijk op organisatieniveau en deels op individueel niveau. Geuite ontevredenheid over wisseling van beroepskrachten en het ontbreken van ondersteuning wordt naar oordeel van het Toezicht Wmo onvoldoende aangepakt.

Cliënten zijn wisselend tevreden over Royal Topzorg. Het feit dat er soms geen ondersteuning wordt geboden stemt niet alle cliënten met huishoudelijke ondersteuning tevreden. Meerdere cliënten ervaren de meerdere wisselingen in begeleiders in de afgelopen jaren niet als prettig. Over hun huidige huishoudelijk ondersteuner zijn cliënten over het algemeen tevreden. Cliënten vinden het fijn dat er een andere huishoudelijk ondersteuner wordt gestuurd als de cliënt geen persoonlijke klik heeft met de ondersteuner of ontevreden over diens werk is<sup>19</sup>. Een van de cliënten is daardoor enige tijd overgestapt naar een andere zorgaanbieder en later weer teruggekeerd naar Royal Topzorg. Ook wordt door een cliënt aangegeven tijdens corona langere tijd geen begeleiding gekregen te hebben.

Een aantal cliënten geeft aan wel eens 'door kantoor' gebeld te zijn met de vraag of zij tevreden zijn. Volgens een beroepskracht gebeurt dit steekproefsgewijs.

Een extern bureau voerde in 2018 en 2020 (separate) cliënttevredenheidsonderzoeken uit over zowel de huishoudelijke ondersteuning als over de begeleiding. Dit is gedaan middels een zogenoemde Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Gemiddeld vult de helft van de cliënten deze in. De uitkomst geeft zowel positieve zaken als verbeterpunten weer. Cliënten met begeleiding hebben in beide onderzoeken aangegeven niet blij te zijn met de wisseling van beroepskrachten, het (wekenlang!) ontbreken van ondersteuning en de werkervaring van een beroepskracht. Het Toezicht Wmo begrijpt dat er personeelstekorten zijn op de

---

<sup>19</sup> Hetzelfde geldt andersom ook; ook huishoudelijk ondersteuners kunnen aangeven liever een andere cliënt te hebben. Uit het onderzoek blijkt namelijk ook dat de cliënten niet altijd goed gedrag vertonen.

arbeidsmarkt, maar vindt het zorgelijk dat dit nu jarenlang bij Royal Topzorg een knelpunt vormt met effect op de ondersteuning aan en tevredenheid van de cliënten.

Op de website zorgkaartnederland.nl scoort Royal Topzorg 5,6 (op een schaal van 10) op 10 waarderingen. Bij de 32 verstrekte recensies op Google.nl scoort Royal Topzorg 2,3 (op een schaal van 5). De negatieve waarderingen van cliënten en meerdere (ex)beroepskrachten hebben de meeste inhoudelijke toelichting en betreffen naar oordeel van het Toezicht Wmo stevige tot zorgelijke woorden inzake de (slechte) bereikbaarheid en (onvoldoende) communicatie van Royal Topzorg en het niet op komen dagen van beroepskrachten<sup>20</sup>.

## **Bejegening**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat beroepskrachten cliënten voldoende correct bejegenen en dat Royal Topzorg cliënten voldoende voorziet van relevante informatie in het kader van de te leveren ondersteuning. Het Toezicht Wmo heeft vastgesteld dat beleid omtrent gewenst gedrag en het omgaan met vertrouwelijke informatie voldoet.*

Over het algemeen worden cliënten door beroepskrachten vriendelijk en professioneel bejegend; slechts bij één van de beroepskrachten proefde het Toezicht Wmo op basis van de mondelinge uitspraken een wat zakelijke benadering van de cliënten. Meerdere huishoudelijke ondersteuners hebben een goede band met de cliënten, waarbij cliënten aangeven meer tevreden te zijn over de bejegening door deze beroepskrachten dan over de mate van communicatie vanuit het hoofdkantoor.

Voor wat betreft het respecteren van normen, waarden, godsdienstige gezindheid, levensovertuiging en culturele achtergrond van de cliënt heeft het Toezicht Wmo geen bijzonderheden geconstateerd.

De zorgaanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt. In de zorgmap die cliënten met huishoudelijke ondersteuning krijgen bij de start van de ondersteuning zijn diverse documenten opgenomen ter waarborging van de belangen van een cliënt, zoals het privacyreglement, de klachtenprocedure en de schadeprocedure met het bijbehorend formulier. Ten behoeve van de privacy van cliënten wordt er gewerkt met een beveiligd digitaal systeem. Cliënten geven schriftelijk toestemming aan Royal Topzorg om waar nodig informatie te delen met de indicerende gemeente, de contactpersoon, huisarts, externe toezichthouders en de externe auditor. Op het betreffende formulier is geen mogelijkheid opgenomen om overige derden te vermelden, zoals woningcorporaties of bewindvoerders.

Er is een gedragscode met (aanvullend) een gedragsreglement dat beroepskrachten voorschrijft welk gedrag de organisatie wel en niet van de beroepskracht verwacht.

---

<sup>20</sup> Het Toezicht Wmo zag ook recensies over declaraties, maar heeft dit gezien de bevoegdheden niet nader onderzocht. Dit betreft niet de kwaliteit van ondersteuning, maar rechtmatigheid.

## **Cliëntenvertegenwoordiging**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat cliëntenvertegenwoordiging voldoende is geborgd in een cliëntenraad.*

Uit verschillende schriftelijke bronnen blijkt dat de organisatie zich voldoende inspant om meer leden voor de cliëntenraad te werven. Volgens een beroepskracht is hierdoor de vertegenwoordiging van cliëntenraad uitgebreid van één naar vijf leden. Royal Topzorg heeft hiervan een lijst met namen aangeleverd.

## **Klachtenbeleid- en afhandeling**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het opgestelde klachtenbeleid voldoet. In praktijk verloopt de klachtafhandeling niet altijd volgens dit beleid. Sommige klachten spelen langere tijd en worden naar oordeel van het Toezicht Wmo onvoldoende aangepakt.*

De klachtenprocedure van Royal Topzorg voldoet. Indien cliënten met hun klacht onvoldoende bij een beroepskracht terecht kunnen, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Royal Topzorg. Een klachtenfunctionaris neemt volgens de procedure deze klacht in behandeling. Wanneer Royal Topzorg en de cliënt er niet uit komen, kan een cliënt opschalen naar een onafhankelijke geschillencommissie. In de praktijk zijn er verschillen in het proces van afhandeling van klachten; dit kan door de planners gebeuren, door de zorgcoördinator, door (zoals genoemd door een beroepskracht) 'de afdeling Wmo' of de nog aan te stellen teamcoördinator. Desondanks wordt het indienen van klachten door cliënten als laagdrempelig ervaren. Zij geven aan klachten telefonisch door te geven. Bij ontevredenheid of klachten over een huishoudelijk ondersteuner krijgt een cliënt een andere ondersteuner.

Het is positief dat Royal Topzorg jaarlijks een analyse maakt van de geregistreerde klachten. Volgens de analyse in 2021 zijn er dat jaar 214 klachten door cliënten of contactpersonen ingediend op een landelijk cliëntenbestand van 2958. Inhoudelijk blijkt uit de analyse dat klachten voor een groot deel de wisseling van beroepskrachten, de communicatie met kantoor en de deskundigheid van beroepskrachten betreffen. De eerste twee zaken kwam ook in de analyse van 2020 naar voren. Dit geeft aan dat er onvoldoende opvolging is gegeven aan de eerdere bevindingen.

### **Verbetermaatregel:**

21. Verbeter de communicatie tussen het 'kantoor' van Royal Topzorg en cliënten.
22. Geef navolging aan de uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken en de jaarlijkse analyse van klachten.

## 2.6 Overige bevindingen

Het Toezicht Wmo vraagt uw aandacht voor het volgende dat tijdens het onderzoek aan bod is gekomen.

### Personeelszorg

Positief is dat Royal Topzorg tweejaarlijks door een extern bureau een onderzoek onder beroepskrachten laat verrichten. Opvallend daarin is dat een meerderheid van de beroepskrachten in de onderzoeken van 2018 en 2020 aangeeft de werkzaamheden regelmatig als zwaar te ervaren en dat niet alle (negatief scorende) metingen uit 2018 in 2020 zijn herhaald.

Het Toezicht Wmo heeft uit verschillende (mondelinge en schriftelijke) bronnen signalen ontvangen over de wijze waarop Royal Topzorg in praktijk om gaat met beroepskrachten en dat beroepskrachten om die reden zijn vertrokken. Beroepskrachten zijn wisselend tevreden over de communicatie met 'het hoofdkantoor' en de planning van de werkzaamheden. Beroepskrachten worden ingepland zonder dat met hen over hun beschikbaarheid is overlegd. In het medewerkersportaal staan volgens een bron veel klachten over onder andere de salarisbetaling, alhoewel meerdere beroepskrachten aangeven salaris altijd op tijd te ontvangen. Een enkele beroepskracht voelt zich niet prettig bejegend door de organisatie of is bang om iets negatiefs over de organisatie te zeggen. De kwaliteit van (na)zorg aan beroepskrachten bij grensoverschrijdende of dreigende / agressieve cliënten wisselt. Daarnaast is het signaal afgegeven dat Royal Topzorg ten tijde van de Covid-19 pandemie er niet voor zorgde dat beroepskrachten een coronabonus ontvingen. Tot slot is het signaal ontvangen dat huishoudelijk ondersteuners niet krijgen betaald voor ingeplande uren, zodra een cliënt een afspraak af zegt. Er zijn cliënten die zich zorgen maken over het welzijn van beroepskrachten (zoals tijdsdruk en vergoedingen). Recensies op internet van (oud-) beroepskrachten betreffen onder andere: aangenomen zonder arbeidsovereenkomst, verkeerd uitbetalen, te weinig uren uitschrijven, slechte communicatie en inplannen nadat beroepskracht ontslag heeft genomen.

Het Toezicht Wmo heeft de signalen in deze paragraaf niet nader onderzocht, omdat het Toezicht Wmo uitsluitend wettelijke bevoegdheden heeft om signalen over de kwaliteit van ondersteuning te toetsen.

#### **Advies:**

- Zorg voor een veilige werkomgeving voor beroepskrachten, zowel vanuit de organisatie als in de relatie tot cliënten.
- Beleg het risico van annulering van afspraken door cliënten niet bij uw beroepskrachten die (zoals door Royal Topzorg is aangegeven) bij u in dienst zijn.
- Verbeter de planning van de werkzaamheden en de communicatie hierover naar de uitvoerende beroepskrachten.

## BIJLAGE 1 VERANTWOORDING

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Royal Topzorg B.V.. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Digitaal (voor)onderzoek (KvK, internet).
- 2) Aankondiging van het onderzoek door Toezicht Wmo GGD Haaglanden per brief d.d. 1 juli 2022 aan de zorgaanbieder en afstemming per email en telefoon over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering.
- 3) Een melding op 12 augustus 2022 per email over de aansluiting van het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond tijdens de onderzoeksdag op 18 augustus 2022.
- 4) Aankondiging door Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond en Toezicht Wmo GGD Haaglanden per brief d.d. 29 augustus 2022 van de voortzetting van het toezicht door een gezamenlijk onderzoek om de toezichtslasten voor de zorgaanbieder te beperken.
- 5) Analyse van 36 kwaliteitsdocumenten (beleidsdocumenten, functieomschrijvingen, protocollen, checklist, onderzoeksrapportages, certificering, plannen).
- 6) Onderzoek van zes cliëntdossiers.
- 7) Analyse van 19 van de 20 aangevraagde VOG's en de opgevraagde diploma's van de begeleiders en zorgcoördinatoren.
- 8) Interviews met vier cliënten, waarvan drie met zowel persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning en één met alleen huishoudelijke ondersteuning.
- 9) Interviews met drie begeleiders, drie beroepskrachten huishoudelijke ondersteuning, twee kwaliteitsmedewerkers, de zorgcoördinator huishoudelijke ondersteuning regio-west (Rotterdam-Rijnmond / Haaglanden). De zorgcoördinator regio Midden-Nederland is eveneens gesproken.
- 10) Verzending rapport aan de zorgaanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging en afhandeling van de vervolgprocedure<sup>21</sup>. De zorgaanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden.
- 11) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de zorgaanbieder met de mogelijkheid voor de zorgaanbieder om:
  - binnen 2 weken een zienswijze in te dienen op de voorgenomen openbaarmaking van de rapportage. De zorgaanbieder heeft hier geen gebruik van gemaakt.
  - binnen 6 weken een reactie van 200 woorden op het rapport te leveren. De zorgaanbieder heeft hier gebruik van gemaakt. De reactie is opgenomen in bijlage 2.
- 12) Verzending van het rapport aan de betreffende gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond en GGD Haaglanden.
- 13) Openbaarmaking van het rapport door publicatie op de pagina van het Toezicht Wmo op de website van de GGD Rotterdam-Rijnmond<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Zie ook de toezichtkaders van de GGD Rotterdam-Rijnmond en de GGD Haaglanden.

<sup>22</sup> Conform procedure.

## **BIJLAGE 2 REACTIE VAN DE AANBIEDER OP DIT RAPPORT**

“Royal Topzorg kent sinds augustus 2022 een nieuw bestuur. Daar het nieuwe bestuur feitelijk niet betrokken is geweest – daar zaken elkaar gekruist hebben -, is het nieuwe bestuur niet in staat om enig reactie te geven t.a.v. de inhoud. Het nieuwe bestuur heeft een complete reorganisatie en modernisering doorgevoerd, waarbij de laatste fase sinds kort begonnen is. Sinds augustus zijn er ondertussen heel wat mijlpalen behaald, waaronder ook enkele aanbevelingen in dit rapport. De verwachting is dat met bekwame spoed aan alle gestelde normen voldaan zal worden, voor zover dat u niet al aan de orde is.”



### **BIJLAGE 3 TOEZICHT WMO GGD ROTTERDAM-RIJNMOND**

Gemeenten zijn met ingang van 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het organiseren van ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij hebben daarbij ook de taak gekregen om het toezicht op de kwaliteit van uitvoering van de Wmo uit te voeren. De gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond organiseren dit toezicht samen via de GGD Rotterdam-Rijnmond. Dit zijn de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne. De GGD Rotterdam-Rijnmond voert daarnaast toezicht uit op de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de gemeenten Lansingerland en Hoeksche Waard.

#### Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, zorgaanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten met een persoonsgebonden budget (Pgb) en bij gemeenten die zelf ondersteuning in het kader van de Wmo aanbieden. Dit is nader beschreven in het regionaal toezichtskader.

#### De uitvoering van het toezicht

Er zijn verschillende mogelijkheden waarop het toezicht kan worden uitgevoerd. Ten eerste maken de toezichthouders Wmo tijdens 'structureel toezicht' kennis met gecontracteerde zorgaanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke zorgaanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een zorgaanbieder kunnen ertoe leiden dat de toezichthouders 'preventief toezicht' uitvoeren. Tot slot vindt er 'reactief toezicht' plaats naar aanleiding van calamiteiten in het kader van de Wmo; zorgaanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de zorgaanbieder adviseren of stimuleren tot het nemen van maatregelen. Klachten of onderzoeken naar rechtmatigheid vallen niet onder het Toezicht Wmo.

#### Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen:

[www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/](http://www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/)

Email: [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

## **BIJLAGE 4 TOEZICHT WMO GGD HAAGLANDEN**

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Gemeenten dragen volgens de wet zorg voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen (artikel 2.1.1) en zijn ook verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. De colleges van B&W van elf gemeenten van regio Haaglanden. Het gaat om de gemeente Den Haag, Delft, Westland, Midden-Delfland, Rijswijk, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Wassenaar, Voorschoten en Lansingerland. Per 1 januari 2023 is gemeente Voorschoten uit de dienstverleningsovereenkomst. Deze gemeenten hebben de GGD Haaglanden aangewezen als toezichthouder.

Het toezicht geldt voor de (maatwerk)voorzieningen. (Maatwerk)voorzieningen worden verstrekt aan volwassen personen (18+) uit de meest kwetsbare groepen in de samenleving en afgestemd op de individuele behoefte van die personen. De H11 gemeenten kopen (maatwerk) voorzieningen in bij ongeveer 200 zorgaanbieders.

De toezichthouder van GGD Haaglanden houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Het toezicht richt zich op de vraag of de voorzieningen van zorgaanbieders voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

De toezichthouder van GGD Haaglanden houdt toezicht op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen van zorgaanbieders, waarmee de gemeenten een contract hebben. Het toezicht richt zich met name op de vraag of de Wmo-voorziening voldoet aan de daaraan gestelde kwaliteitseisen. De toezichthouder past afhankelijk van de situatie verschillende vormen van toezicht toe, variërend van calamiteiten- en signaalonderzoek tot preventieve bezoeken.

De regionale kwaliteitsstandaard Wmo is de basis van het toezicht. De operationele eisen die zijn opgenomen in de kwaliteitsstandaard zijn voortvloeiend uit de onderstaande aspecten van de Wmo.

### Bevoegdheden

De toezichthouders hebben bevoegdheden volgens de Wmo en de Algemene Wet Bestuursrecht, zoals het betreden van een instelling of het vorderen van gegevens.

Voor meer informatie en meldingen: [www.ggdhaaglanden.nl/over-ggd-haaglanden/afdelingen/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/](http://www.ggdhaaglanden.nl/over-ggd-haaglanden/afdelingen/toezicht-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/)