



**GGD**  
Rotterdam-  
Rijnmond

## **DE KWALITEIT VAN WMO-ONDERSTEUNING DOOR Zorg voor Elkaar**

**Rapportage naar aanleiding van preventief toezicht naar de  
beroepsbekwaamheid**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond  
5 januari 2023  
Definitief**

## INHOUDSOPGAVE

<b>EINDOORDEEL</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding	3
1.2 Afbakening onderzoek en Kwaliteitseisen	3
1.3 Zorg voor Elkaar	3
<b>2. BEVINDINGEN OVER DE BEROEPSBEKWAAMHEID</b>	<b>5</b>
De beroepskracht	5
Verbetermaatregel	7
Advies:	7
<b>3. Overige Bevindingen</b>	<b>8</b>
Advies:	8
<b>BIJLAGE 1 VERANTWOORDING</b>	<b>9</b>
<b>BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO ROTTERDAM-RIJNMOND</b>	<b>10</b>

## **EINDOORDEEL**

Naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van Wmo-ondersteuning heeft het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond preventief toezicht uitgevoerd bij Zorg voor Elkaar. Deze aanbieder levert met name ondersteuning in het kader van de Wmo aan cliënten binnen de gemeente Rotterdam, maar is in de regio ook actief in Schiedam en Capelle aan den IJssel. Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de kwaliteitseisen in de Wet maatschappelijke ondersteuning en kwaliteitseisen uit het regionaal Toezichtskader van Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond. Op basis van de signalen is het onderzoek afgebakend tot de beroepsbekwaamheid bij Zorg voor Elkaar.

Het Toezicht Wmo constateert dat de beroepsbekwaamheid op orde is en grotendeels voldoet .

Het Toezicht Wmo heeft in dit rapport een verbetermaatregel en twee adviezen geformuleerd. Het Toezicht Wmo vraagt op deze aanbeveling uiterlijk op 1 maart 2023 een reactie van Zorg voor Elkaar.

Het Toezicht Wmo verwacht dat deze punten uiterlijk op 1 mei 2023 zijn geborgd in de organisatie. Zorg voor Elkaar dient het Toezicht Wmo uiterlijk op 1 juni 2023 hierover te informeren. Het Toezicht Wmo zal vervolgens een administratief heronderzoek uitvoeren op de uitvoering van deze maatregel.

## **1. INLEIDING**

Het Toezicht Wmo GGD Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) voert vier vormen van toezicht uit: structureel, proactief, preventief en reactief toezicht. Preventief toezicht is toezicht naar aanleiding van een afweging die het Toezicht Wmo maakt op basis van signalen die zijn ontvangen over de kwaliteit van ondersteuning door een aanbieder.

### **1.1 Aanleiding**

Het Toezicht Wmo heeft signalen ontvangen over Zorg voor Elkaar met betrekking tot de beroepsbekwaamheid van het personeel wat werkzaam is voor deze zorgaanbieder. Het Toezicht Wmo heeft naar aanleiding hiervan een signaal gestuurd onderzoek uitgevoerd.

### **1.2 Afbakening onderzoek en Kwaliteitseisen**

Bij preventief toezicht kan het Toezicht Wmo een volledig onderzoek doen naar alle kwaliteitseisen zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo 2015 en het Toezichtskader van het Toezicht Wmo, maar kan het onderzoek ook beperken tot een onderzoek gericht op de signalen. Dit onderzoek richt zich alleen op de signalen en is daarmee afgebakend tot de kwaliteitseisen die de beroepsbekwaamheid betreffen. De oordelen en bevindingen naar aanleiding van het uitgevoerde toezicht zijn in hoofdstuk 2 uitgewerkt aan de hand van deze kwaliteitseisen.

### **1.3 Zorg voor Elkaar**

Zorg voor Elkaar (Kvk 71561609) is een Besloten Vennootschap met twee aandeelhouders. Volgens de website van de aanbieder is Zorg voor Elkaar een multiculturele thuiszorgorganisatie die zich inzet voor mensen die niet meer zelfstandig kunnen participeren in de samenleving. De organisatie richt zich met name, maar niet exclusief, op cliënten met een Turkse achtergrond. De organisatie biedt dagbesteding, individuele begeleiding en hulp bij het huishouden. Daarbij houden zij specifiek rekening met de wensen, taal en religie van de cliënt en willen zij een bijdrage leveren aan de veelkleurigheid van de zorg binnen een multiculturele samenleving.

De organisatie telt 18 medewerkers en vijf stagiaires. Daarnaast zijn er twee medewerkers die als ZZP'er bij Zorg voor Elkaar werken en wordt één medewerker ingehuurd van een andere zorgorganisatie.

Van de medewerkers die in dienst zijn, zijn er twee directeur/groot aandeelhouder, zes medewerkers die huishoudelijke ondersteuning leveren, zeven die ambulante dan wel dagbesteding leveren, een administratief medewerker, een chauffeur en een HR / kwaliteitsmedewerker. Eén directeur heeft een zorg achtergrond en levert ook zelf ondersteuning aan een beperkt aantal cliënten. Deze directeur is dagelijks aanwezig bij Zorg voor Elkaar. Tevens begeleidt zij medewerkers. De andere directeur is met name verantwoordelijk voor de financiële organisatie. Deze heeft geen bemoeienis met de zorg en is niet dagelijks aanwezig op locatie.

Ten tijde van het onderzoek bood Zorg voor Elkaar binnen de regio Rotterdam-Rijnmond ondersteuning in het kader van de Wmo aan cliënten uit Rotterdam (circa 50), Schiedam (circa 12) en Capelle aan den IJssel (1).

De in dit onderzoek betrokken cliënten en onderzochte cliëntendossiers betreffen Rotterdamse cliënten. Het merendeel van de cliënten heeft een indicatie van de gemeente Rotterdam op het gebied van sociaal persoonlijk functioneren en/of financiën, eventueel gecombineerd met dagbesteding en/of huishoudelijke ondersteuning.

## 2. BEVINDINGEN OVER DE BEROEPSBEKWAAMHEID

### 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, een verantwoorde inzet van vrijwilligers en stagiaires omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens. Ook beschikt de aanbieder over een kwaliteitsmanagementsysteem of voldoet hij aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken.

### Oordeel

Op dit onderdeel voldoet Zorg voor Elkaar grotendeels aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Vakbekwaamheid

*Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn de medewerkers voor wat betreft scholing, bijscholing en ervaring vakbekwaam.*

Zorg voor Elkaar heeft een beroepsopleiding op minimaal MBO-4 als uitgangspunt voor de medewerkers. De meeste medewerkers die begeleiding en of dagbesteding geven beschikken ook over een MBO-4 beroepsopleiding, verder heeft één medewerker een MBO-3 opleiding en volgt een opleiding naar MBO-4 en één medewerker heeft een MBO-3 opleiding. Zorg voor Elkaar probeert deze medewerker te motiveren zich bij te scholen naar niveau4, maar daar ziet de medewerker tot nu toe van af.

Zorg voor Elkaar beschikt over een scholingsplan. Hierin is opgenomen dat er jaarlijks bijscholingen georganiseerd worden waaraan iedereen deelneemt. Het afgelopen jaar zijn de onderwerpen 'veilig werken' en 'werken met zorgleefplan' aan bod gekomen. Ook medewerkers die huishoudelijke ondersteuning leveren krijgen bijscholing aangeboden.

### Stagiairs en vrijwilligers

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Zorg voor Elkaar stagiaires voldoende begeleiden en de stage voldoet aan de eisen van de opleiding.*

Een stagiaire werkt nooit zelfstandig, maar altijd samen en onder supervisie met en van een beroepsbekwame medewerker. Op dit moment zijn er vijf stagiaires werkzaam bij Zorg voor Elkaar. Van één van deze stagiaires wordt de beroepsopleiding betaald door Zorg voor Elkaar. Het is de intentie van Zorg voor Elkaar en de stagiaire om na het behalen van de beroepsopleiding een arbeidsovereenkomst met elkaar aan te gaan.

Met de opleidingsinstituten van de stagiaires is overleg over de voortgang van de stage.

Zorg voor Elkaar zet geen vrijwilligers in. De directeur geeft aan wel een gastvrouw in te zetten bij de dagbestedingslocatie in Rotterdam. Er zijn geen vaste of specifieke dagen dat deze

gastvrouw aanwezig is. Als zij komt, helpt zij vaak in de keuken. De directeur beschouwt deze gastvrouw niet als vrijwilliger aangezien het iemand is uit de familie. Om die reden is er geen vrijwilligers-overeenkomst met haar aangegaan en was er ten tijde van het onderzoek geen VOG aanwezig. De VOG is inmiddels wel aangevraagd. Ten tijde van het onderzoek is afgesproken dat Zorg voor Elkaar een vrijwilligerscontract aangaat met de gastvrouw, mocht het Toezicht Wmo hiertoe een aanbeveling doen. Het Toezicht Wmo gaat inderdaad over tot deze aanbeveling.

### **VOG's**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat Zorg voor Elkaar voldoende heeft aangetoond dat medewerkers beschikken over Verklaringen omtrent het gedrag (VOG's).*

Zorg voor Elkaar beschikt over de VOG's van alle bij de zorg betrokken medewerkers. Dit geldt voor zowel de begeleiders, de activiteitenbegeleiders van de dagbesteding, de ZZP'ers als de stagiaires. De VOG's zijn tijdig afgegeven/verlengd en de organisatie beschikt over een management systeem die dit bewaakt.

(Zie voor de tijdelijke uitzondering v.w.b. de vrijwilliger de alinea hierboven)

### **Aansturing**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat begeleiders voldoende worden aangestuurd, en dat er sprake is van gedegen monitoring op de kwaliteit van ondersteuning.*

De directeur met de zorgachtergrond en de kwaliteitsmedewerker monitoren in gezamenlijkheid de kwaliteit van de ondersteuning. De kwaliteitsmedewerker is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de planning en monitort wekelijks de dossiers op voortgangsrapportages, de directeur beoordeelt de rapportages inhoudelijk en is eerste aanspreekpunt bij vragen van medewerkers over de ondersteuning. Voor wat betreft het functieprofiel van de directeur: deze is alleen van toepassing op één van de twee directeurs/groootaandeelhouders. Te weten degene met de zorgachtergrond en die dagelijks de leiding heeft.

Uit de gesprekken met de begeleiders komt duidelijk naar voren dat er gestuurd wordt op de begeleiding en op het rapporteren. De kwaliteitsmedewerker checkt of alle noodzakelijke onderdelen in de dossiers aanwezig zijn en spreekt hen zo nodig hierop aan. De directeur geeft waar nodig inhoudelijk feedback en begeleiding.

Maandelijks is er werkoverleg met de begeleiders en hierin is ruimte voor intervisie/casusbespreking. Daarnaast wordt in het overleg gesproken over het belang van rapporteren, van voortgang en dossiervorming.

Ook medewerkers die huishoudelijke ondersteuning verlenen worden aangestuurd. Naast het leveren van gedegen werk op huishoudelijk gebied is een belangrijk component dat zij geacht worden te signaleren wanneer het met een cliënt van hen niet goed gaat. Hierop wordt actief gestuurd.

### **Privacy**

Zorg voor Elkaar beschikt over een privacy protocol en heeft dit geborgd in de organisatie. Zo wordt bijvoorbeeld aan cliënten schriftelijk toestemming gevraagd om gegevens te mogen delen in het kader van de interne audits.

## **Kwaliteitsmanagement**

*Het Toezicht Wmo is van oordeel dat kwaliteitsbeleid voldoende is georganiseerd, geïmplementeerd en geborgd.*

Zorg voor Elkaar is ISO 9001 gecertificeerd (geldig tot 12 december 2024). Daarnaast voert Zorg voor Elkaar jaarlijks een interne audit uit. Deze is afgelopen jaar (oktober 2022) uitgevoerd door Q-Fox. De interne audit heeft naast een aantal bevindingen conform de norm, ook een aantal verbeterpunten en afwijkingen geconstateerd. Deze zijn deels door Zorg voor Elkaar opgepakt en verbeterd, deels wordt dit de komende maanden gerealiseerd. De auditbevindingen had op één punt betrekking op de beroepsbekwaamheid (de scope van dit onderzoek). Dit betreft de geldigheidsduur van VOG's. Zorg voor Elkaar hanteert een geldigheidsduur van maximaal vijf jaar, dit was echter niet vastgelegd in beleid. Inmiddels is dit punt verbeterd en is de termijn opgenomen in het Strategisch beleidsplan.

De overige auditbevindingen hadden geen betrekking op de beroepsbekwaamheid en maken daarom verder geen deel uit van deze rapportage. Overigens is het Toezicht Wmo geen zaken tegengekomen die het noodzakelijk maken de scope van dit onderzoek te verbreden.

Zorg voor Elkaar beschikt over een actueel (digitaal) handboek waarin alle te verwachten protocollen en werkprocessen zijn opgenomen. In het kader van het onderzoek is daarbij met name gekeken naar functieprofielen, personeelsbeleid, functieomschrijvingen, scholingsplan, en de gedragscode. Deze documenten zijn van voldoende kwaliteit.

Tot slot Zorg voor Elkaar beschikt over een managementsysteem die de voortgang en de evaluaties op cliëntniveau bewaakt. Ook documenten gericht op de ondersteuning aan cliënten zoals een controleprogramma op cliëntdossiers, klachtenprocedure en intakeprocedure zijn in dit onderzoek door Zorg voor Elkaar aan het Toezicht Wmo overlegd. Het Toezicht Wmo vormt zich over deze onderdelen geen oordeel. De documenten hebben geen aanleiding gegeven de scope van dit onderzoek te verbreden.

### **Verbetermaatregel:**

Maak duidelijk in het functieprofiel van directeur dat de zorginhoudelijke taken die omschreven staan slechts betrekking hebben op één van de twee directeuren.

### **Advies:**

Beschouw de gastvrouw als een formele vrijwilligster en ga met haar een vrijwilligersovereenkomst aan zodat vast staat welke wederzijdse verwachtingen en eisen er gesteld worden.



### 3. Overige Bevindingen

Bij de analyse van het kwaliteitshandboek is ook het calamiteitenprotocol van Zorg voor Elkaar ingezien. Dit document valt buiten de scope van het onderzoek. Wat opviel is dat het Toezicht Wmo niet werd genoemd als orgaan waar calamiteiten gemeld moeten worden. Dit is al met Zorg voor Elkaar besproken en zij zullen dit aanpassen.

Zorg voor Elkaar heeft twee directeuren/groot aandeelhouders. Beiden hebben een contract voor 40 uur bij Zorg voor Elkaar. De directeur die de portefeuille van zorg heeft komt ook daadwerkelijk dagelijks naar de locatie en heeft een functieomschrijving die haar taken weergeeft. Het komt onvoldoende tot uitdrukking in beleid en huidige functieprofiel wat de taken van de tweede directeur zijn.

Het Toezicht Wmo heeft twee adviezen op deze overige bevindingen.

**Advies:**

- Vul het calamiteitenprotocol aan dat Wmo calamiteiten gemeld moeten worden bij het Wmo Toezicht.
- Maak in beleid inzichtelijk hoe op directieniveau de organisatiestructuur, de wijze waarop taken binnen een organisatie zijn verdeeld en de afstemming hiervan, is georganiseerd binnen Zorg voor Elkaar.

## **BIJLAGE 1 VERANTWOORDING**

Het Toezicht Wmo heeft preventief toezicht uitgevoerd bij Zorg voor Elkaar. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- 1) Vooronderzoek naar de aanbieder op basis van informatie van de website van de Kamer van Koophandel, informatie van de gemeenten Rotterdam, Schiedam en Capelle aan den IJssel.
- 2) Aankondiging van het onderzoek per brief aan de aanbieder en telefonische afstemming over het doel van het onderzoek en de wijze van uitvoering. Aansluitend afstemming over de planning van de onderdelen van het onderzoek.
- 3) Onderzoek van vijf cliëntdossiers.
- 4) Analyse van alle medewerkersdossiers van begeleiders, de zzp'er en een huishoudelijk ondersteuner op het gebied van beroepsbekwaamheid (opleiding/VOG)
- 5) Analyse van kwaliteitsdocumenten.
- 6) Introductiegesprek met de directeur van Zorg voor Elkaar.
- 7) Interviews met drie cliënten.
- 8) Interviews met drie begeleiders, een stagiaire, de kwaliteitsmedewerker en de directeur.
- 9) Verzending rapport aan de aanbieder voor hoor en wederhoor op feitelijke onjuistheden en de aankondiging van de vervolgprocedure (voorgenomen openbaarmaking van het definitieve rapport en de mogelijkheid voor de aanbieder om een reactie van 200 woorden in te leveren op het definitieve rapport).
- 10) Vaststelling rapport en verzending van het rapport naar de aanbieder en de gemeenten in de regio Rotterdam-Rijnmond.

## **BIJLAGE 2 TOEZICHT WMO 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 Hoeksewaard.

### Taken toezichthouder Wmo

De toezichthouders Wmo voeren het toezicht uit bij zorgaanbieders waar gemeenten een contract mee hebben, aanbieders 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 aanbieders. Naar aanleiding hiervan wordt geen oordeel geveld. 'Proactief toezicht' betekent dat de toezichthouders per jaar aan de hand van een thema vaststellen welke aanbieders zij zullen bezoeken en waarop zij gaan toetsen. Signalen over de kwaliteit van zorg of ondersteuning door een aanbieder 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; aanbieders van Wmo-ondersteuning zijn wettelijk verplicht calamiteiten bij de toezichthouder te melden.

Naar aanleiding van het toezicht kan de toezichthouder Wmo de aanbieder 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)