

## **Rapport**

### **Buurtdiensten Nederland B.V.**

(Hulp bij huishouden)

Twentelaan 15  
7609 RE Almelo

Toezichthouder : GGD Amsterdam  
In opdracht van de gemeente(n) : Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland  
Datum onderzoek : 24-06-2021  
Type onderzoek : Vervolgonderzoek na regulier onderzoek (KT)  
Status : definitief  
Datum vaststellen rapport : 05-08-2021

# Inleiding

## Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de organisatie van maatschappelijke ondersteuning van personen met een beperking en personen met psychische of psychosociale problemen en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Om de kwaliteit van Wmo-voorzieningen te waarborgen, wordt door middel van toezicht op Wmo-voorzieningen, getoetst of aanbieders voldoen aan de wettelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen.

## Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders, de GGD Amsterdam aangewezen als toezichthouder. De GGD Amsterdam is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden de GGD Amsterdam is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om de kwaliteit te waarborgen.

## Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en (eventuele) nadere regelgeving.

## Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. Informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. Informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

## Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd: In het eerste hoofdstuk staat de onderzoeksopzet; In het tweede hoofdstuk staan per domein de observaties en bevindingen van de toezichthouder beschreven; In het derde hoofdstuk staan de gegevens van de aanbieder en toezichthouder; Tot slot staat indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

# Inhoudsopgave

## Het onderzoek

## Observaties en bevindingen

### Personeel

- Professionele standaard

### Veiligheid

- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

## Gegevens voorziening

## Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 21 juli 2020 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening die door Buurtdiensten wordt geboden, uitgevoerd. Buurtdiensten heeft een contract met de gemeenten Purmerend, Beemster, Oostzaan, Landsmeer, Wormerland en Waterland voor het bieden van hulp bij het huishouden.

Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder geconstateerd dat verbetering nodig was op het gebied van de meldcode en het personeelsbeleid. Naar aanleiding van de constatering zijn aanbevelingen gedaan. De gemeente heeft gesprekken gevoerd met de aanbieder ter bevordering van de aanbevelingen. De toezichthouder heeft de aanbieder in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 10 maanden aan te tonen dat de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Op 24 juni 2021 heeft de toezichthouder een vervolgonderzoek uitgevoerd en beoordeeld in hoeverre de aanbieder de aanbevelingen heeft opgevolgd.

Het toezicht vindt plaats op een selectie van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.

Deze selectie van eisen is bepaald door de gemeenten en is gepubliceerd op de website van de GGD Amsterdam: [www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo](http://www.ggd.amsterdam.nl/toezicht-wmo)

## Beschouwing

### Aanbieder

Buurtdiensten Nederland B.V. hierna te noemen: de aanbieder, is een zorgaanbieder die huishoudelijke ondersteuning biedt aan ouderen die afhankelijk zijn van zorg van derden, mensen met chronische problematiek of mensen die tijdelijk afhankelijk zijn van hulp van derden. Buurtdiensten is een onderdeel van de groep Stichting Buurtzorg Nederland.

De aanbieder is actief in heel Nederland. De medewerkers hulp bij het huishouden, hierna te noemen: medewerkers Hbh, werken in teams die bestaan uit maximaal 10 tot 12 medewerkers en een regiocoördinator. Landelijk is er 1 vaste standplaats in Almelo.

Landelijk zijn er ongeveer 4000 medewerkers Hbh en 26 regiocoördinatoren. Er is een directie en een Raad van Toezicht. De directie wordt ondersteund door een afdeling Personeelszaken en door de afdeling Financiën.

### Team

In de regio Purmerend zijn 20 teams en in de regio Zaanstad 35 teams. In de regio is geen standplaats. De regiocoördinatoren werken vanuit huis. De toezichthouder heeft gesproken met 5 medewerkers Hbh.

### Vervolgonderzoek

Naar aanleiding van de aanbevelingen heeft de aanbieder documenten aangepast en aangeleverd. De aanbieder is aan de slag gegaan met de aanbevelingen. Dit blijkt uit het verbeterde scholingsplan en het verplicht stellen van de scholing. Uit de praktijk blijkt echter dat hier nog onvoldoende uitvoering aan is gegeven.

### Conclusie

De aanbieder heeft aangetoond dat de aanbevelingen deels zijn opgevolgd.

De volgende aanbeveling is opgevolgd:

- De kennis en het gebruik van de meldcode onder het personeel is bevorderd.

De volgende aanbeveling is nog onvoldoende opgevolgd:

- Er wordt nog onvoldoende gebruik gemaakt van de scholing die de aanbieder aanbiedt.

De aanbieder biedt scholing ter ondersteuning van de werkzaamheden die de medewerkers Hbh naast hun huishoudelijke taken verrichten. Het gaat om het uitvoeren van de intakegesprekken, evaluaties en het plannen van de werkzaamheden. De medewerker Hbh legt het eerste contact met nieuw personeel. In de opleiding komt een aantal

onderwerpen naar voren zoals: signaleren, begeleiden van mensen en het evalueren van de ondersteuning. Deelname aan deze opleiding is verplicht. Ondanks het verplichte karakter is de kwaliteit van de werkzaamheden die de medewerkers Hbh naast hun huishoudelijke taken verrichten, onvoldoende geborgd. Dit blijkt uit gesprekken met medewerkers Hbh die de scholing niet hebben gevolgd en zeggen geen training te willen volgen.

De aanbieder heeft geen schriftelijke reactie gegeven op het ontwerprapport.

### **Advies aan college van B&W**

De toezichthouder adviseert het college de aanbieder te stimuleren maatregelen te treffen om met betrekking tot de aanbevelingen verbetering van de kwaliteit te bewerkstelligen.

# Observaties en bevindingen

## Personeel

### Professionele standaard

#### Scholing

Tijdens het voorgaande onderzoek d.d. 21 juli 2020 is geconstateerd dat verbetering op het gebied van de scholing van medewerkers wenselijk was. Namelijk dat er wel scholing aangeboden werd maar dit niet verplicht gesteld werd en er wel veel extra taken werden gevraagd van de medewerkers Hbh. Onder deze extra taken vallen onder andere:

- het doen van de evaluaties;
- het plannen;
- het leggen van het eerste contact met nieuw personeel; en
- de intakes.

De toezichthouder sprak tijdens het onderzoek van 21 juli 2020 met medewerkers Hbh die onvoldoende scholing hadden gevolgd. De kwaliteit van de extra taken werden hiermee te weinig geborgd.

In dit onderzoek is gebleken dat de aanbieder de maatregelen deels heeft uitgevoerd. De aanbieder biedt passende scholing aan. Zo is er een aangepast scholingsplan opgesteld dat verplicht is voor medewerkers Hbh. Door middel van de scholing worden medewerkers toegerust voor het uitvoeren van de werkzaamheden. De aanbieder inventariseert structureel bij de medewerkers aan welke kennis behoefte is. 1 Keer per 6 weken wordt een overleg ingepland, gecombineerd met scholing. Tijdens de scholing komen diverse onderwerpen aan bod die van belang zijn voor de extra taken die de medewerkers Hbh uitvoeren. De onderwerpen worden gekozen in samenspraak met de medewerkers Hbh. Hiernaast kunnen medewerkers Hbh coaching aanvragen. Er worden tevens trainingen aangeboden in een digitale leeromgeving zo is er de training 'Signaleren en begeleiden'. In deze module worden medewerkers Hbh onder andere getraind om tijdens een evaluatie te kijken of de indicatie van een cliënt nog passend is, of dat er meer zorg nodig is, hoe de sociale kaart eruit ziet zodat de cliënt eventueel met vragen doorverwezen kan worden naar een andere organisatie en om gedragsverandering van een cliënt te signaleren.

Uit de gesprekken met 5 medewerkers Hbh blijkt dat slechts 1 van de 5 de scholing heeft gevolgd. De overige 4 medewerkers Hbh weten dat er scholingsmogelijkheden zijn maar hebben nooit hieraan deelgenomen en zijn ook niet op de hoogte van de verplichte deelname aan de scholing. Meerdere medewerkers vertellen inhoudelijke ondersteuning te missen bij de extra taken. De aanbieder werkt met zelfsturende teams. De verantwoordelijkheid voor de extra taken wordt gelegd bij de medewerkers. Doordat ze de training niet hebben gevolgd heeft de aanbieder onvoldoende aangetoond dat de medewerkers hiervoor voldoende zijn toegerust.

De aanbieder biedt de mogelijkheid aan medewerkers Hbh om door te stromen als verzorgende. Medewerkers kunnen hiervoor de opleiding Helpende Zorg en Welzijn volgen, stage lopen en zo doorstromen naar een andere tak bij de aanbieder namelijk Wijkzorg.

### Aanbevelingen

- Draag er zorg voor dat medewerkers passende scholing ontvangen.

### Gebruikte bronnen

- Onderzoeksrapport Hulp bij het huishouden, opgesteld door de GGD Amsterdam, d.d. 21 juli 2020
- Opleidingsaanbod Buurtdiensten, ontvangen op 23 juni 2021
- Module: Signaleren en begeleiden, ontvangen op 23 juni 2021
- Telefonische interviews met 5 medewerkers tussen 1 juli en 8 juli 2021
- Website bezocht: <https://www.buurtdiensten.nl/> tussen 1 juli en 8 juli 2021

# Veiligheid

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Tijdens het onderzoek d.d. 21 juli 2020 is gebleken dat er wel een meldcode was, maar dat medewerkers nog onvoldoende op de hoogte waren van de stappen die genomen moesten worden.

Kennis en gebruik van de meldcode wordt bevorderd door de aanbieder, dit blijkt uit het scholingsplan en uit gesprekken met de medewerkers.

De medewerkers hebben een training of scholing gehad over de meldcode. De medewerkers zijn bekend met mogelijke signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aanbieder heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld. De aandachtsfunctionaris heeft specifieke scholing of training gevolgd met betrekking tot deze functie.

## Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden geen aanbevelingen gedaan.

## Gebruikte bronnen

- Onderzoeksrapport hulp bij het huishouden, opgesteld door de GGD Amsterdam, d.d. 21 juli 2020
- Module: Signaleren en begeleiden, ontvangen op 23 juni 2021
- Telefonische interviews met 5 medewerkers tussen 1 juli en 8 juli 2021

# Gegevens voorziening

## Locatiegegevens

Naam locatie : Buurtdiensten Nederland B.V.  
Website :

## Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Buurtdiensten Nederland B.V.  
Adres aanbieder :  
Postcode en plaats :  
K.v.K. nummer : 08200738  
Website :

# Gegevens toezicht

## Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Toezicht Wmo  
Postadres : Postbus 2200  
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM  
Telefoonnummer : 0205555581  
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. M. Theunissen  
In opdracht van de gemeente(n) : Beemster Landsmeer Oostzaan Purmerend Waterland Wormerland

## Planning

Datum onderzoek : 24-06-2021  
Opstellen concept rapport : 30-06-2021  
Schriftelijke reactie aanbieder : 05-08-2021  
Vaststellen rapport : 05-08-2021  
Verzenden rapport naar betrokkenen :



## **Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder**

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

De aanbieder heeft afgezien van de mogelijkheid om een schriftelijke reactie in te dienen.