

## **UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS CULTURA ZORG**

**Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht**

## 1. Inleiding

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

Het Toezicht Wmo heeft in mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Cultura Zorg in de vorm van een administratieve kwaliteitstoets voor wat betreft de volgende kwaliteitseisen in het kader van de Wmo: veiligheid<sup>3</sup>, beroepsbekwaamheid<sup>4</sup> en de bejegening van cliënten.<sup>5</sup> Deze toets is aangevuld met een interview met de aanbieder.

## 2. Onderzoek

In dit onderzoek heeft het Toezicht Wmo bij Cultura Zorg documentatie en gegevens opgevraagd. Op 17 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de bestuurders van Cultura Zorg. Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die Cultura Zorg tijdens het interview heeft gegeven.

Aan de hand van het gesprek heeft het Toezicht Wmo verder getoetst in hoeverre de aanbieder kennis heeft van aspecten met betrekking tot de andere kwaliteitseisen binnen de Wmo en in hoeverre de aanbieder kan aangeven hoe hieraan uitvoering wordt gegeven: de levering van doelmatige, doeltreffende en cliëntgerichte ondersteuning<sup>6</sup> en de aandacht die de aanbieder heeft voor afstemming van de ondersteuning<sup>7</sup>.

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

---

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

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

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

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

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

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

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

### **3. Bevindingen Toezicht Wmo**

#### Algemeen

Cultura Zorg staat als eenmanszaak ingeschreven bij de KvK onder 69757739 en is een zorgaanbieder met een kantoor op de Trondheim 11, 2993LE Barendrecht. Ten tijde van het onderzoek leverde Cultura Zorg ondersteuning in de vorm van pgb in de gemeenten Barendrecht en Rotterdam en op basis van een contract in de gemeenten Krimpen aan den IJssel en de BAR-organisatie (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk). In totaal verleent Cultura Zorg aan 36 cliënten ondersteuning volgens de Wmo, 1 cliënt op basis van de Wlz en 10 vanuit de Jeugdwet.

Cultura Zorg is, zoals zij zelf aangeven, een cultuurbewuste thuiszorgorganisatie en gespecialiseerd in de begeleiding en ondersteuning van de Syrische doelgroep. Op dit moment zijn er zes mensen werkzaam bij Cultura Zorg. Volgens de bestuurder is het de ambitie van Cultura Zorg om kwalitatief goede ondersteuning te bieden in een groeiende onderneming. Om deze ambities te kunnen verwezenlijken is met ingang van 1 juni 2021 een kwaliteitsmedewerker aangenomen. Tevens is een traject in gang gezet om een HKZ-certificering te verkrijgen.

#### Documenten

Cultura Zorg heeft een invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de volgende gevraagde documenten zijn door de aanbieder geleverd. In het interview heeft het management deze documenten nader toegelicht. Op basis van het onderzoek heeft het Toezicht Wmo deze documenten hieronder beoordeeld.

#### **Interne richtlijn met betrekking tot het melden, afhandelen en registreren van calamiteiten**

Cultura Zorg heeft het melden van incidenten en calamiteiten opgenomen in een interne richtlijn Calamiteiten. Deze richtlijn is met name gericht op (verantwoording aan) het Toezicht Wmo. Zo is de richtlijn zelfonderzoek van het Toezicht Wmo opgenomen en de procedure van melden aan de Toezichthouder Wmo. De richtlijn is wat dat betreft volledig en helder verwoord. In de richtlijn was onvoldoende opgenomen wat een calamiteit voor de organisatie zelf betekent en wie wanneer welke verantwoordelijkheid heeft, en welke processtappen gemaakt moeten worden. In het interview werden deze gedeeltelijke tekortkoming in de richtlijn erkent en de bestuurder gaf aan de richtlijn hierop aan te vullen. Het Toezicht Wmo heeft de nieuwe richtlijn tijdens de looptijd van dit onderzoek ontvangen. Het Toezicht Wmo acht de richtlijn nu volledig op orde. Bovendien heeft Cultura Zorg laten weten de vernieuwde richtlijn in overleggen te bespreken.

Hiermee heeft naar oordeel van het Toezicht Wmo Cultura Zorg de procedure voor het melden van incidenten en calamiteiten volledig geborgd in beleid.

#### **Interne richtlijn met betrekking tot agressie en geweld door cliënten**

Cultura Zorg heeft een agressieprotocol voor agressie en geweld door cliënten en beschikt daarnaast over een gedragscode voor medewerkers. Beide documenten zijn helder en volledig. Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Cultura Zorg de procedure van agressie en geweld conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

### **Interne richtlijn met betrekking tot (mogelijk) huiselijk geweld/ kindermishandeling en / of oudermishandeling**

Cultura Zorg heeft het omgaan met agressie en geweld door cliënten opgenomen in een interne richtlijn huiselijk geweld en kindermishandeling. De richtlijn is volledig en voorzien van een stroomschema voor het proces. Het Toezicht Wmo waardeert het dat de richtlijn een aparte paragraaf wijdt aan ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Cultura Zorg de procedure van huiselijk geweld en kindermishandeling conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

### **Diploma's en VOG's van medewerkers**

Cultura Zorg heeft in overeenstemming met de vraag van het Toezicht Wmo VOG's en diploma's overlegd van alle medewerkers. Hieruit blijkt dat alle medewerkers die cliënten begeleiden MBO (3 en 4) of HBO geschoold opgeleid zijn. Er is één medewerker die alleen huishoudelijke ondersteuning verleent en één medewerker die de administratie verzorgt, die geen beroepsopleiding in de zorg hebben.

Medewerkers beschikken over een geldige Vog. Een aantal VOG's zijn eind april 2021 gedateerd. De bestuurder bevestigt desgevraagd dat niet van alle medewerkers de VOG's aanwezig waren bij aanvang van dit onderzoek, en dat deze direct zijn aangevraagd. De bestuurder geeft daarbij ook aan dat de interne procedure hierop direct is aangepast en dat VOG's in het vervolg altijd bij aanvang van een dienstverband worden opgevraagd. Naar oordeel van het Toezicht Wmo voldoet Cultura Zorg aan de hiervoor geldende richtlijnen.

### **Verslagen van team overleggen**

Cultura Zorg vergadert éénmaal paar maand met alle medewerkers. Uit de notulen blijkt dat zowel bedrijfsmatige als zorginhoudelijke punten worden besproken en er ruimte is om casussen te bespreken.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de aanbieder hiermee voldoende aantoont zorg te dragen voor inhoudelijke afstemming met de medewerkers.

### **Kwaliteitsmanagementsysteem**

Tot op heden (lees ten tijde van het interview) worden alle processen, kwaliteitsnormen en dossiers door de bestuurder en de manager bewaakt. Gezien de omvang van zowel het aantal cliënten als medewerkers volstond het volgens de bestuurder tot nu toe om alle dossiers op regelmatige basis door te nemen en zeker een maal in de drie maanden contact op te nemen met alle cliënten. Hierbij is zowel aandacht voor de kwaliteit van de dossiers, de relatie met de afgegeven indicaties en het functioneren van medewerkers. De bestuurder geeft aan dat gezien de groei van de organisatie Cultura Zorg is gestart met een traject om zich verder te professionaliseren. Zo is aanvang gemaakt met het verkrijgen van een HKZ certificering en is er per 1 juni 2021 een kwaliteitsmedewerker aangenomen.

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

Cultura Zorg heeft het melden van klachten opgenomen in een klachtenregeling. In eerste instantie kunnen cliënten terecht bij de manager, als dit niet afdoende is, kunnen zij terecht bij een externe klachten functionaris. Deze is niet aangesloten bij een organisatie, en is afkomstig uit het netwerk van Cultura Zorg. Er is door cliënten nog nooit gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Volgens de bestuurder komt dit doordat de lijntjes kort zijn en alle cliënten

regelmatig door hem worden gebeld. Omdat de organisatie groeit en er een HKZ traject gestart is, overweegt Cultura Zorg zich binnenkort aan te sluiten bij Spot<sup>8</sup> voor klachtenafhandeling. Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Cultura Zorg de procedure voor het indienen van een klacht conform de hiervoor geldende richtlijnen geborgd in beleid.

De volgende gevraagde documenten en overzichten zijn niet door de aanbieder geleverd:

**Overzicht calamiteiten Wmo cliënten sinds september 2019 – heden.**

Volgens de bestuurder hebben zich in de opgevraagde periode geen calamiteiten voorgedaan.

**Overzicht klachten van Wmo cliënten en/of hun naasten sinds september 2019 – mei 2021.**

Volgens het management zijn er in de opgevraagde periode geen formele klachten ingediend.

Overige bevindingen op basis van het interview

Tijdens het interview tussen Cultura Zorg en het Toezicht Wmo zijn de onderstaande bevindingen opgedaan.

**Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht**

De doelen worden door de gemeenten gesteld in de indicaties. Deze worden opgenomen in het zorg- en leefplan en vaak aangevuld met eigen doelen (door de cliënt en Cultura Zorg benoemd). De doelen worden omgezet in kleine subdoelen die haalbaar geacht worden voor een cliënt en er wordt een activatieplan aan gekoppeld. Bij aanvang van de ondersteuning wordt goed gekeken welke cliënt bij welke begeleider past. Een enkele keer wordt een aanvraag niet aangenomen. Dit is het geval als er echt geen goede match te maken valt tussen een cliënt en begeleider, of wanneer er in een ander Arabisch dialect wordt gesproken. Dit zorgt ervoor dat de hulpvraag dan niet gedefinieerd kan worden.

**Veiligheid**

Bijna dagelijks is er contact met medewerkers en het veiligheidsaspect is altijd een onderwerp dat aan bod komt aldus de bestuurder. Ook in de vergaderingen komt dit onderwerp geregeld aan bod. Cultura Zorg voert bij aanvang van de ondersteuning een risico check uit. Deze wordt met de evaluatie, of zoveel eerder als noodzakelijk, doorgenomen en aangepast. Voor deze check is een format Risico-inventarisatie beschikbaar die zich in het digitale cliëntdossier bevindt. Hierin is ook opgenomen of maatregelen noodzakelijk zijn.

**Afstemming**

Cultura Zorg geeft aan samen te werken met diverse netwerkpartners. Genoemd worden wijkteammedewerkers, Lokaal zorgnetwerk Barendrecht en GGZ instellingen zoals Ipse de Brugge). Iedere medewerker van Cultura Zorg neemt contact op met medische begeleiders om

---

<sup>8</sup> Spot is een belangenorganisatie voor kleine zorgorganisaties. Een van de diensten van Spot is dat organisaties hun klachten door een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunnen laten afhandelen.

zo goed mogelijk op elkaar aan te sluiten als dit in een casus noodzakelijk is. Ervaringen hierin zijn op enkele uitzonderingen na overwegend positief.

### **Beroepsbekwaamheid**

De bestuurder gaf aan tot op heden geen bij- of nascholing te hebben aangeboden aan de medewerkers. Wel staat het op de rol om bij- en nascholing structureel te gaan organiseren. Dit is een van de taken van de nieuw aan te stellen kwaliteitsmedewerker. Voor het komend jaar wil Cultura Zorg starten met een agressietraining. Deze is nog niet gepland/ingekocht. Cultura Zorg organiseert met collega's in de regio een enkele keer een intervisie bijeenkomst. Er worden dan casussen besproken.

Een medewerker van Cultura Zorg heeft een SKJ registratie (beroepsregister voor jeugdbegeleiding). Cultura Zorg stimuleert ook andere medewerkers deze registratie te verkrijgen.

Cultura Zorg is benaderd door het Albeda college en Zadkine om als leerbedrijf te fungeren. Voor dit jaar is nog besloten hiervan af te zien aangezien Cultura Zorg nog een organisatie in opbouw is. Pas als zij zelf kunnen garanderen dat de randvoorwaarden voor goede begeleiding van stagiaires op orde zijn, zullen zij dit heroverwegen.

### **Respect en rechten**

De bestuurder neemt zelf regelmatig contact op met alle cliënten om de ondersteuning en de tevredenheid te bespreken. Er is op dit moment geen andere wijze waarop de klanttevredenheid wordt gemonitord (denk aan klanttevredenheidsonderzoeken).

## **4. Oordeel Toezicht Wmo**

Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd voldoet aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo. Aan de hand van het gesprek met de aanbieder heeft het Toezicht Wmo een positief beeld gekregen van de kennis die bij de aanbieder aanwezig is voor het bieden van goede ondersteuning, de wijze waarop Cultura Zorg de ondersteuning in het kader van de Wmo zegt te verrichten, de aandacht die er is voor veiligheid van de bewoners/cliënten, de afstemming die de aanbieder zegt te hebben met familie en andere professionals en de aandacht die er is voor de bejegening en rechten van cliënten.

### Adviezen

Het Toezicht Wmo heeft geen verbetermaatregelen voor Cultura Zorg. Wel heeft het Toezicht Wmo de volgende adviezen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning in het kader van de Wmo. Op deze adviezen wordt geen terugkoppeling verwacht.

1. Het Toezicht Wmo adviseert Cultura Zorg te allen tijde te beschikken over geldige VOG's van alle beroepskrachten, vrijwilligers en/of stagiaires.
2. Ga klanttevredenheid structureel monitoren.

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

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

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