

**UITKOMST ADMINISTRATIEVE KWALITEITSTOETS  
LINA ZORG B.V.**

**Rapportage naar aanleiding van proactief toezicht**

**Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond**

**15 juli 2021**

**Definitieve versie**

## 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 mei 2021 proactief toezicht uitgevoerd bij Lina Zorg B.V. (Kvk 73364088, hierna: Lina 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 Lina Zorg documentatie en gegevens opgevraagd. Op 19 mei 2021 heeft een interview plaatsgevonden tussen het Toezicht Wmo en de bestuurder (eigenaar van Lina Investments BV, Kvk 73359947) en de preventiemedewerker / kwaliteitsmedewerker van Lina Zorg.

Het Toezicht Wmo heeft vervolgens een oordeel gevormd over de kwaliteit van de aangeleverde documentatie en de toelichting die toelichting die Lina Zorg hierop tijdens het interview heeft gegeven.

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

De bevindingen van het Toezicht Wmo zijn als volgt:

#### Algemeen

Lina Zorg biedt als aanbieder ondersteuning in de vorm van begeleiding en huishoudelijke ondersteuning aan mensen van verschillende culturen die dit nodig hebben vanwege problemen op lichamelijk vlak, mentaal vlak of vanwege een licht verstandelijke beperking. De website noemt als voorbeelden: "hulp bij het opbouwen en onderhouden van sociale contacten, het plannen van dagelijkse activiteiten, het voortbewegen in en buiten uw huis , het organiseren van het huishouden, het leren omgaan met geld en/of het regelen van uw administratie, het leren leven met een handicap, het stimuleren van sociale activiteiten en de aanpak van een verslaving (alcohol, drugs)". Daarnaast biedt de organisatie individuele begeleiding aan jeugdigen. Missie van de aanbieder is om de zorg aan te sluiten bij de persoonlijke voorkeuren en zorgbehoeften van cliënten, waarbij cliënten de mogelijkheid krijgen om zo lang mogelijk in eigen stijl en in een vertrouwde thuisomgeving te kunnen blijven leven.

Op het moment van onderzoek levert Lina Zorg ambulante ondersteuning in het kader van de Wmo aan ongeveer 19 cliënten in de gemeenten Maassluis, Schiedam, Rotterdam en Den Haag. De aanbieder is daarnaast voornemens op de huidige vestiging een dagbesteding te starten voor ouderen. Lina Zorg heeft daarnaast acht cliënten in het kader van de Wlz, zeven in het kader van de Zvw en twee in het kader van de Jeugdwet.

#### Documenten

De aanbieder heeft de invulijst van het Toezicht Wmo ingevuld en de gevraagde documenten en overzichten aangeleverd.

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

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

Lina Zorg heeft twee documenten aangeleverd, namelijk:

-Calamiteitenplan Lina Zorg BV/ ontruimingsplan: dit plan is een format voor het opstellen en invullen voor een plan ten behoeve van bedrijfshulpverlening en ontruiming van gebouwen. Aan dit document zijn de adresgegevens van Lina zorg toegevoegd en zijn onderdelen aangevinkt (zoals aanwezigheid rookmelders) of ingevuld (zoals aantal BHV'ers). Het Toezicht Wmo neemt dit document ter kennisgeving aan.

-Protocol Zware incidenten Lina Zorg BV: dit protocol betreft zware incidenten, zoals (verdenking van) diefstal, buitenproportioneel geweld, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, kindermishandeling, huiselijk geweld en andere incidenten die qua ernst gelijkwaardig zijn ("ter inschatting van de directeur van Lina Zorg"). Dit protocol kent de bestuurder een centrale rol toe in het afhandelen van een melding, het horen van betrokkenen en het nemen van maatregelen, zoals aangifte bij de politie, het nemen van sancties en het informeren van de Raad van Toezicht.

In het document ontbreekt de letterlijke definitie van een calamiteit in de zin van de Wmo 2015 en het melden van calamiteiten aan het Toezicht Wmo. Bovenstaande voorbeelden uit het protocol Zware incidenten Lina Zorg B.V. kunnen wel onder de noemer van een calamiteit gevoegd worden.

Het protocol Zware incidenten is naar oordeel van het Toezicht Wmo vooral gericht op misdragingen van medewerkers; dit protocol biedt onvoldoende inzicht in het leerproces na een calamiteit in het kader van de Wmo en de wijze waarop lessen worden geborgd in de organisatie.

In het klachtenreglement (zie onder) is wél de definitie van een calamiteit opgenomen, een link naar de IGJ en de melding dat Wmo-calamiteiten binnen 72 uur bij de gemeente moeten worden gemeld.

In het gesprek heeft het Toezicht Wmo de bedoeling van een calamiteitenprotocol toegelicht. Naar aanleiding daarvan heeft Lina Zorg het MIC-formulier toegezonden. Dit formulier voldoet naar oordeel van het Toezicht Wmo voor het intern melden van incidenten, al constateert het Toezicht Wmo verschillen tussen het MIC-formulier en het protocol voor wat betreft de personen die het formulier moeten ondertekenen.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo zijn er onderdelen die een basis kunnen bieden als richtlijn voor het melden, afhandelen en leren van calamiteiten, maar voldoen de documenten van Lina Zorg nog niet volledig aan de criteria van het toezicht Wmo.

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

Lina Zorg, Beleid 2019-2022, Agressie en geweld: Voorkomen, beperken en afhandelen

Dit document is gemaakt door Next Level Solutions. Hierin is verwerkt dat Lina Zorg subsidie van het ministerie van VWS heeft gekregen voor het geven van training, formuleren van beleid en protocollen en in kaart brengen van de uitgangssituatie. In dit beleidsdocument wordt gesproken over 'risico's in het gebouw, risico's mbt onoverzichtelijke plaatsen binnen en buiten de thuishouding, huisregels op elke afdeling en locatie, schorsingsbeleid en over het trainen van technieken om 'cliënten onder controle te houden en te transporteren'

In het gesprek geeft de aanbieder aan zaken met betrekking tot cliënten en risico's op een locatie te hebben benoemd met het oog op het starten van dagbesteding.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit beleidsdocument onvoldoende kan dienen als richtlijn met betrekking tot het omgaan met agressie en geweld van cliënten.

### **Richtlijnen gedrag medewerkers**

Lina Zorg beschikt over een gedragscode. De inhoud van deze gedragscode voldoet aan de criteria van het Toezicht Wmo.

De aanbieder licht in het gesprek toe dat medewerkers bij de ondertekening van de arbeidsovereenkomst ook tekenen voor alle reglementen zoals geschenken, omgangsvormen, privacy, kledingvoorschriften en het gebruik van social media.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Lina Zorg de richtlijnen voor het gedrag voldoende beschreven en kan het management van Lina zorg voldoende toelichten hoe zij medewerkers bewust maken van de verwachtingen omtrent het gedrag richting cliënten.

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

De 'Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld Lina Zorg B.V.' biedt inhoudelijk voldoende handvatten voor medewerkers voor het hanteren van de meldcode.

In het gesprek heeft het Toezicht Wmo geadviseerd specifiek aandacht te hebben voor ouderenmishandeling en ontspoorde mantelzorg als nieuwe elementen in de meldcode. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de inhoud van dit document verder voldoet aan de daarvoor geldende criteria.

### **VOG**

De aanbieder heeft negen VOG's (meer dan gevraagd) aangeleverd. Een van de VOG's is oud (2012) en is afgegeven voor de functie van gastouder. Dit is een familielid van de bestuurder. In het gesprek wordt de opmerking van het Toezicht Wmo over de verouderde VOG direct als aandachtspunt genoteerd.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo heeft Lina Zorg voldoende aangetoond te beschikken over VOG's van medewerkers.

### **Diploma's opleidingen**

De aanbieder heeft van acht medewerkers (meer dan gevraagd) de opleidingsinformatie (diploma's en aanvullende certificaten) aangeleverd. Positief is dat de aanbieder hierover transparant is. Niet alle medewerkers voldoen aan de exacte opleidingsvereisten voor het leveren van persoonlijke begeleiding. Vier medewerkers hebben een opleiding op het gebied van zorg en welzijn, de zorgcoördinator heeft een opleiding verpleging gevolgd, één medewerker heeft een opleiding sociaal-juridische dienstverlening genoten. De kwaliteitscoördinator, die ook begeleiding levert, heeft een diploma commerciële economie en certificaten behaald op het gebied van zorg en arbo-beleid (Rots en Water<sup>8</sup> en preventiemedewerker). De huishoudelijk ondersteuner heeft een opleiding tot helpende genoten. Er zijn twee stagiaires die onder begeleiding bij cliënten komen of zorgen voor een extra contactmoment bij eenzame cliënten.

De aanbieder geeft in het gesprek aan veel te investeren in bijscholing van zichzelf en de medewerkers. Voorbeelden van gevolgde trainingen zijn: Rots en water, Mantelzorg, E-learning modules, Handhygiëne, Hoe ga ik om met stress, Agressie, Computer EHBO, BHV Deskundigheid Verpleegkundige, Intercultureel vakmanschap, Niet zichtbare beperkingen, Gentle teaching.

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat niet alle medewerkers die begeleiding bieden voldoende zijn geschoold voor het leveren van ondersteuning in het kader van de Wmo.

---

<sup>8</sup> Training gericht op weerbaarheid en sociale vaardigheden

### **Verslagen van teamoverleggen**

Lina Zorg heeft de gevraagde verslagen aangeleverd. Eens in de drie maanden is er begeleidersoverleg. Verder geeft Lina Zorg aan dat alle disciplines vanuit Lina eens per kwartaal bij elkaar komen voor een algemeen casusoverleg. Medewerkers hebben verder contact om eventuele zaken met betrekking tot cliënten af te stemmen. Algemene zaken, zoals over corona, worden door Lina Zorg per e-mail kenbaar gemaakt.

Naar oordeel van het Toezicht Wmo kan het management Lina Zorg voldoende aangeven hoe er tussen begeleiders en het management van Lina Zorg wordt afgestemd over praktische zaken en over bijzonderheden met betrekking tot cliënten.

### **Certificering**

Lina Zorg beschikt over een ISO 9001-certificaat, afgegeven door KIWA in 2020.

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

Lina Zorg beschikt over een klachtenreglement. Deze voldoet aan de criteria van het Toezicht Wmo. Er wordt gebruik gemaakt van een klachtenformulier, een klachtenfunctionaris, een externe geschillencommissie (Zorgthuis.nl) en een onafhankelijke klachtencommissie. De website van Lina Zorg geeft informatie over het indienen van klachten, er is een invulveld om een klacht in te dienen en er wordt verwezen naar zorgthuis.nl. Ook het klachtenformulier voldoet.

Uit het gesprek blijkt dat de kwaliteitscoördinator de onafhankelijke klachtenfunctionaris is. Een geestelijk verzorger is de vertrouwenspersoon voor de cliënten. Cliënten kunnen het klachtenformulier vinden in de app Thuiszorgplanner, waartoe cliënten thuis toegang hebben. Als het nodig is, vult de aanbieder samen met de cliënt dit systeem in.

Toezicht Wmo is van oordeel dat het proces voor wat betreft het melden, registreren en afhandelen van klachten voldoende heeft georganiseerd en vastgelegd.

### Overzichten

De aanbieder heeft naar aanleiding van de vraag van het Toezicht Wmo geen overzicht aangeleverd van calamiteiten met betrekking tot Wmo-clieënten in de periode september 2019 – heden.

De aanbieder geeft aan dat er in betreffende periode geen calamiteiten hebben plaatsgevonden.

De aanbieder heeft wel een overzicht aangeleverd van klachten met betrekking tot Wmo-clieënten in de periode september 2019 – heden.

Zoals uit het overzicht blijkt, geeft de aanbieder aan dat er tot nu toe geen ingewikkelde klachten zijn ingediend. Een klacht gaat meestal over het te laat komen van een medewerker of over een invalkracht.

### Overige bevindingen op basis van het interview

In het interview geeft de bestuurder aan financieel controller te zijn geweest bij een zorgonderneming. De bestuurder heeft Lina Zorg opgericht vanwege diens empathie met de

zorg. De kwaliteitscoördinator heeft een commercieel economische achtergrond en is als vrijwilliger in de zorg na bijscholing in deze functie terechtgekomen. In de praktijk lopen de rollen van de bestuurder en de kwaliteitscoördinator door elkaar. De kwaliteitscoördinator is verantwoordelijk voor het beleid en de kwaliteit van de ondersteuning en beantwoordt de meeste vragen hierover.

Omdat de aanbieder op de huidige vestiging een dagbesteding wil starten voor ouderen, is dit al verwerkt in de protocollen. Het huisreglement met het schorsingsbeleid komt voort uit de RI&E.<sup>9</sup>

### **Doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht**

Lina Zorg vertelt het volgende over de start van ondersteuning: cliënten komen bij Lina Zorg via de huisarts in de omgeving, ziekenhuizen en mond-op-mond reclame. Lina Zorg neemt alleen cliënten aan als ze daarvoor de zorg kunnen bieden. Als er al een ondersteuningsplan is, is dat makkelijk te bepalen. Dit gebeurt door de coördinator huishoudelijke verzorging, de coördinator begeleiding of een wijkverpleegkundige (voor persoonlijke verzorging). Met de (potentiële) cliënt worden de doelen besproken en cliënten worden gekoppeld aan een medewerker. De medewerker maakt een ondersteuningsplan en een begeleidingsplan, dat wordt gecontroleerd door een coördinator. Hiertoe wordt volgens het 8-fasenmodel en de mate van zelfredzaamheid gewerkt: doelen worden aan de hand van diverse leefgebieden opgesteld. Volgens Lina Zorg worden de plannen om de zes maanden geëvalueerd.

De wijze van ondersteuning hangt af van de doelen. Als voorbeeld geeft Lina Zorg dat een analfabete GGZ-cliënt is geleerd diens post en agenda te beheren met behulp van pictogrammen en kleuren.

Vastlegging informatie over cliënten gaat via het systeem Thuisplanner dat mede gekozen is omdat het voldoet aan de AVG. Medewerkers kunnen middels een app op de telefoon dit te allen tijde bijwerken. Hierdoor kunnen collega's goed op afstand werken ten tijde van de coronapandemie. Ook de cliënten of de familie van cliënten kunnen dit systeem inzien.

### **Veiligheid**

De aanbieder heeft een formulier om risico's in kaart te brengen. Hierin zijn medische risico's opgenomen, zoals risico op ondervoeding, vallen, medicatiefouten (van de cliënt) en depressie. Dit document maakt geen onderdeel uit van deze administratieve kwaliteitstoets; het Toezicht Wmo is positief over het feit dat met dit formulier gewerkt wordt, maar constateert dat een aantal mogelijke risico's voor wat betreft de doelgroep ontbreekt, zoals eenzaamheid, schulden of terugval in verslaving.

### **Afstemming**

Lina Zorg geeft aan af te stemmen met externe partijen als dit nodig is voor cliënt (zoals een GGZ-behandelaar). Als een medewerker tegen knelpunten aanloopt in de verlening van ondersteuning, geeft de kwaliteitscoördinator aan zowel zelf toegankelijk te zijn, als de zorgcoördinator en de wijkverpleegkundige. Er is altijd iemand op kantoor. Medewerkers hebben onderling contact met elkaar via een groepsapp en er wordt onderling veel gebeld.

---

<sup>9</sup> Risico-Inventarisatie en Evaluatie. Het is een voor werkgevers verplicht middel om de gezondheid en veiligheid te bevorderen.

### **Beroepsbekwaamheid**

De aanbieder vertelt alleen medewerkers aan te nemen als ze over de juiste diploma's beschikken. Eenmaal per jaar zijn er functioneringsgesprekken. Wanneer nodig worden er beoordelingsgesprekken gehouden. De aanbieder geeft aan zich als leidinggevende laagdrempelig op te stellen waardoor medewerkers zich vrij moeten voelen om knelpunten te melden. Jaarlijks voert de aanbieder een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit.

Bij cliënten komen vaste medewerkers. Op het moment dat er capaciteit ontbreekt, schakelt de organisatie zzp's ers in. Daarnaast heeft Lina Zorg met twee andere aanbieders ('Care 4 another' en 'Zorg op thuis') een samenwerkingsovereenkomst. Hiermee kunnen de aanbieders medewerkers met elkaar uitwisselen, bijvoorbeeld als een cliënt alleen op een bepaald tijdstip ondersteuning wil en daarvoor intern niemand beschikbaar is. Op een vergelijkbare manier wordt ook samengewerkt met bijvoorbeeld Aafje en Zorgfamilie. Er is geen sprake van onderaannemerschap.

### **Respect en rechten**

De aanbieder geeft aan jaarlijks een (cliënt) tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

### Oordeel Toezicht Wmo

Het Toezicht Wmo is van oordeel dat de documentatie die de aanbieder heeft geleverd en de toelichting die de aanbieder daarop heeft gegeven deels voldoet<sup>10</sup> aan de kwaliteitscriteria van het Toezicht Wmo.

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

### Verbetermaatregelen

Het Toezicht Wmo verwacht naar aanleiding van bovenstaande dat Lina Zorg uiterlijk 30 oktober 2021 de volgende verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en onderstaande documenten ter toetsing voorlegt aan het Toezicht Wmo. Het Toezicht Wmo verwacht dat Lina Zorg daarbij aangeeft hoe de verbetermaatregelen zijn geborgd binnen de organisatie.

1. Zorg voor één calamiteitenprotocol, waarin het proces voor het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten met betrekking tot cliënten is opgenomen en die van toepassing is op de ondersteuning die Lina Zorg in het kader van de Wmo levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).
2. Zorg voor een document die beschrijft hoe medewerkers van Lina Zorg B.V. moeten omgaan met agressie van cliënten en/of hun naasten en borg dit in de organisatie.
3. Zorg ervoor dat medewerkers die persoonlijke begeleiding bieden de daarvoor benodigde opleiding hebben gevolgd of voldoende aanvullende scholing hebben genoten.

---

10 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.



### Adviezen

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

1. Voeg een aantal mogelijke risico's voor wat betreft de doelgroep van Lina Zorg, zoals eenzaamheid, schulden of terugval in verslaving, toe aan het daarvoor bestemde formulier.
2. Indien u gebruik maakt van medewerkers van andere organisaties, controleer dan of deze eveneens voldoende geschoold zijn en beschikken over een VOG.

**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, of: <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> </li> </ul>
<p>Gedragscodes / richtlijnen voor medewerkers.</p>	<p>5.1 De aanbieder heeft aantoonbaar passend beleid en richtlijnen ontwikkeld, geïmplementeerd en geborgd in de organisatie inzake de rechten van de cliënt</p> <p>Dit betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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-clieënten en / of hun naasten sinds september 2019 – heden.</p>	<p>idem</p>
<p><b>Gevraagde documenten, indien beschermd wonen en/of dagbesteding</b></p>	
<p>Huisregels m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.4 Er wordt voldoende rekening gehouden met de fysieke en sociale veiligheid van cliënten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De aanbieder heeft in samenspraak met de cliënt maatregelen genomen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten.</li> </ul>
<p>Veiligheidsbeleid m.b.t. de locatie(s).</p>	<p>3.5 Er is sprake van een veilige, schone en leefbare woonomgeving.</p> <p>Dit betekent onder meer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (..)</li> <li>▪ Bedrijfshulpverlening / EHBO is in de voorziening geborgd;</li> <li>▪ Medebewoners vormen geen ernstig risico voor de cliënt.</li> </ul> <p>In het geval van <u>intramurale ondersteuning en overbruggingszorg</u>: Er is een vorm van 24-uurs toezicht georganiseerd en geborgd</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zie Wmo2015, Memorie van toelichting: <i>"(...)Voor het bieden van beschermd wonen kan aanleiding bestaan indien iemand er niet in slaagt om zelfstandig te wonen zonder de directe nabijheid van 24 uur per dag toezicht of ondersteuning.(...)"</i></li> </ul>



**GGD**  
Rotterdam-Rijnmond

**Onderwerp:**  
Uitkomst hertoets Toezicht Wmo

**Bezoekadres:**  
Coolsingel 40, Rotterdam  
**Postadres:** Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

**Internet:** [GGD Rotterdam-Rijnmond | Toezicht Wmo](#)

**Van:** Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond  
**E-mail:** [regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl](mailto:regionaaltoezichtwmo@rotterdam.nl)

**Datum:** 7 december 2021

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Lina Zorg  
t.a.v. het bestuur  
Zaagmolenstraat 70  
3035 HD Rotterdam

Per e-mail: [info@Linazorg.nl](mailto:info@Linazorg.nl)

Geachte bestuurder,

In het voorjaar van 2021 heeft het Toezicht Wmo Rotterdam-Rijnmond (hierna: Toezicht Wmo) in het kader van proactief toezicht een administratieve kwaliteitstoets uitgevoerd bij Lina Zorg, aangevuld met een gesprek met u als bestuurder en uw preventiemedewerker / kwaliteitscoördinator. Het rapport naar aanleiding van dit onderzoek heeft u op 16 juli 2021 ontvangen.

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

Het Toezicht Wmo heeft van u op 14 oktober 2021 terugkoppeling ontvangen. Op 24 november 2021 heeft het Toezicht Wmo een hertoets uitgevoerd naar aanleiding van de genoemde verbetermaatregelen. In deze brief geeft het Toezicht Wmo een oordeel naar aanleiding van deze hertoets. Het Toezicht Wmo constateert dat Lina Zorg de verbetermaatregelen in voldoende mate heeft uitgevoerd. Voor wat betreft de uitvoering van de verbetermaatregelen geldt het volgende:

- 1. Zorg voor één calamiteitenprotocol, waarin het proces voor het melden (intern en bij het Toezicht Wmo), registreren en afhandelen (leren) van calamiteiten met betrekking tot cliënten is opgenomen en die van toepassing is op de ondersteuning die Lina Zorg in het kader van de Wmo levert. Borg dit protocol binnen de organisatie (zorg ervoor dat medewerkers bekend zijn met dit protocol).*

Lina Zorg heeft een nieuw protocol toegestuurd. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat het nieuwe protocol beter aansluit op de organisatie en voldoende heeft uitgewerkt hoe het



meldproces dient te verlopen, hoe calamiteiten worden afgehandeld, op welke wijze het leerproces is vormgegeven en hoe Lina Zorg dit wil borgen in de organisatie. Een detail waar het Toezicht Wmo Lina Zorg nog op wil wijzen is dat te melden calamiteiten ook gebeurtenissen kunnen zijn waarbij een begeleider *niet* aanwezig was. Een voorbeeld is een suïcide door een cliënt. Het is dan voor Lina Zorg onderzoekwaardig of er signalen waren over de wens tot suïcide en wat er door die begeleider met die signalen is gedaan. Het Toezicht Wmo vertrouwt erop dat Lina Zorg dit alsnog in het protocol aanpast.

2. *Zorg voor een document die beschrijft hoe medewerkers van Lina Zorg B.V. moeten omgaan met agressie van cliënten en/of hun naasten en borg dit in de organisatie.*

Lina zorg heeft de 'Gedragscode Agressie en Onveiligheid' aangeleverd. Het Toezicht Wmo is van oordeel dat dit document voldoet aan de te verwachten kwaliteit.

3. *Zorg ervoor dat medewerkers die persoonlijke begeleiding bieden de daarvoor benodigde opleiding hebben gevolgd of voldoende aanvullende scholing hebben genoten.*

In de vorige rapportage oordeelde het Toezicht Wmo dat de scholing van twee medewerkers niet volledig voldeed. U heeft aangegeven dat een van de medewerkers geen begeleiding meer biedt aan cliënten; een ander is gestart met een opleiding, hetgeen het Toezicht Wmo voldoende acht in aanvulling op de reeds afgesloten opleiding.

Het Toezicht Wmo sluit hiermee de administratieve kwaliteitstoets af.

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

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Toezichthouder Wmo  
GGD Rotterdam-Rijnmond