



Onderzoeksrapport Toezicht kwaliteit Wmo

Vervolgonderzoek

Veade B.V.

**Persoonlijke begeleiding
Huishoudelijke ondersteuning**

Datum conceptrapport : 16 mei 2024
Datum definitief rapport : 17 juli 2024

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Inleiding..... | 3 |
| 1.1 | Aanleiding | 3 |
| 1.2 | Het vervolgonderzoek | 3 |
| 1.3 | Gezamenlijk onderzoek | 3 |
| 1.4 | Procesbeschrijving | 4 |
| 1.5 | Beoordeling en beschrijving | 5 |
| 2. | Verbetermaatregelen & tekortkomingen..... | 6 |
| 2.1 | Verbetermaatregelen GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond..... | 6 |
| 2.2 | Tekortkomingen GGD regio Utrecht..... | 8 |
| 3. | Bevindingen | 9 |
| 3.1 | Opvolging verbetermaatregelen GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond..... | 9 |
| 3.2 | Opvolging tekortkomingen GGD regio Utrecht | 24 |
| 4. | Conclusie..... | 28 |
| 4.1 | Conclusie GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond..... | 28 |
| 4.2 | Conclusie GGD regio Utrecht..... | 29 |
| 5. | Reactie Veade op definitieve rapport | 30 |
| | Bronnenlijst | 31 |
| | Bijlage 1: Reactie Veade op definitieve rapport | 33 |

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2022 hebben er twee kwaliteitsonderzoeken plaatsgevonden bij Veade B.V. (hierna Veade of de aanbieder), voorheen actief onder de naam Royal Topzorg B.V.¹. Deze onderzoeken betroffen:

1. Een gezamenlijk kwaliteitsonderzoek uitgevoerd door GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond waarvan het rapport is vastgesteld op 25 januari 2023;
2. Een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd door de toezichthouders van GGD regio Utrecht waarvan het rapport is vastgesteld op 2 januari 2023.

Op basis van de bevindingen van beide onderzoeken concludeerden de toezichthouders dat de aanbieder niet voldeed, of gedeeltelijk voldeed, aan meerdere wettelijke kwaliteitseisen van de Wmo 2015 en aanvullende gemeentelijke kwaliteitseisen. In het rapport voortkomend uit het gezamenlijke toezicht uitgevoerd in 2022 door de toezichthouders van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond wordt er gesproken over verbetermaatregelen die zijn geformuleerd op alle getoetste kwaliteitseisen². In het rapport voortkomend uit het toezicht uitgevoerd in 2022 door de toezichthouders van GGD regio Utrecht wordt er gesproken over tekortkomingen die zijn geconstateerd op een viertal normen³.

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-Rijnmond⁴, het kader toezicht Wmo GGD regio Utrecht⁵ en de Regionale Kwaliteitsstandaard van GGD Haaglanden⁶.

1.2 Het vervolgonderzoek

Dit vervolgonderzoek heeft als doel te onderzoeken in hoeverre de verbetermaatregelen van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond en de tekortkomingen zoals geformuleerd door GGD regio Utrecht zijn opgevolgd. De aanbieder dient dit aantoonbaar te maken. Na aanleiding van dit vervolgonderzoek stellen de toezichthouders gezamenlijk een conceptrapportage van de bevindingen op. Hierin worden de opvolging van de verbetermaatregelen en de tekortkomingen los van elkaar beschreven. Na wederhoor van de aanbieder verstrekken de toezichthouders het definitieve rapport aan de aanbieder en de opdrachtgevende gemeenten.

1.3 Gezamenlijk onderzoek

In het vierde kwartaal van 2022 hebben de toezichthouders van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond gezamenlijk een signaalonderzoek uitgevoerd bij Veade. Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Den Haag, Zoetermeer en Nissewaard en was gericht op de voorzieningen persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Gedurende datzelfde kwartaal heeft ook een regulier kwaliteitsonderzoek⁷ plaatsgevonden, uitgevoerd door de toezichthouders van GGD regio

¹ Bij Veade is, kort na de eerste kwaliteitsonderzoeken door het Toezicht Wmo, een nieuw bestuur aangetreden.

² [Preventief Toezicht Royal Topzorg BV.pdf](#)

³ <https://thmo.itforcare.nl/MagicScripts/mgrqispi.dll?APPNAME=thmo&PRGNAME=WmoIndex>

⁴ [Toezichtskader definitief 2019 \(ggdrotterdamrijmond.nl\)](#)

⁵ [Kader Toezicht Wmo GGD regio Utrecht 2021](#)

⁶ [Kwaliteitsstandaard Toezicht Kwaliteit Wmo GGD Haaglanden](#)

⁷ Een proactieve vorm van toezicht in opdracht van één of meerdere gemeenten aan de hand van een jaarplan.

Utrecht in opdracht van inkoopregio Amersfoort, gericht op de Wmo-voorziening huishoudelijke ondersteuning. De verbetermaatregelen en tekortkomingen van deze eerder uitgevoerde onderzoeken zijn naast elkaar gelegd, waaruit bleek dat deze veel overeenkomsten vertoonden. Om de onderzoekslast voor de aanbieder te beperken, hebben GGD Rotterdam-Rijnmond, GGD Haaglanden en GGD regio Utrecht daarom besloten om begin februari 2024 gezamenlijk het vervolgonderzoek uit te voeren bij Veade. Dit vervolgonderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Den Haag en Nissewaard, evenals de inkoopregio Amersfoort.

Het vervolgonderzoek richt zich zowel op de verbetermaatregelen die voortkomen uit het eerdere toezicht van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond, als op de tekortkomingen die voortkomen uit het toezicht uitgevoerd in 2022 door GGD regio Utrecht. In dit vervolgonderzoek worden overeenkomstige verbetermaatregelen en tekortkomingen door de toezichthouders van alle drie de GGD'en getoetst. Verbetermaatregelen die niet van toepassing zijn op de tekortkomingen die door GGD regio Utrecht zijn geconstateerd tijdens het kwaliteitstoezicht in 2022 zijn niet door de toezichthouder van GGD regio Utrecht onderzocht in dit vervolgonderzoek.

1.4 Procesbeschrijving

Naar aanleiding van het onderzoek van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond is besloten om de aanbieder gedurende een periode van vijf maanden te monitoren. De aanbieder heeft hiervoor op 13 februari 2023 een plan van aanpak aangeleverd bij de toezichthouders. De toezichthouders stelden vragen over het plan van aanpak en daarop heeft de aanbieder op 27 februari 2023 een aangepaste versie van het plan van aanpak gemaild. De toezichthouders hebben op 10 maart 2023 via een formele brief gereageerd op het plan van aanpak. Op 7 april 2023 heeft de aanbieder documenten met betrekking tot de stand van zaken verzonden naar de toezichthouders. De toezichthouders hebben aanvullende documenten opgevraagd en deze op 17 april 2023 ontvangen. Ook vond er op verzoek van de aanbieder een gesprek plaats tussen de toezichthouders van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond, de bestuurder van Veade en de kwaliteitsadviseur van Veade om de documenten toe te lichten. De toezichthouders hebben via een formele brief gereageerd op het plan van aanpak op 31 mei 2023. De formele brieven zijn naar zowel Veade als de opdrachtgevende gemeenten (Nissewaard, Den Haag en Zoetermeer) verzonden. Op 30 juni 2023 stuurde de aanbieder een plan van aanpak naar de toezichthouders van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond, samen met relevante documenten met betrekking tot de opvolging van de verbetermaatregelen. Op 20 december 2023 kondigden de toezichthouders bij het bestuur van Veade het vervolgonderzoek aan en gaven zij uitleg over de gezamenlijke uitvoering hiervan door GGD Haaglanden, GGD Rotterdam-Rijnmond en GGD regio Utrecht. Op diezelfde dag verzochten de toezichthouders Veade om een actuele stand van zaken met betrekking tot de verbetermaatregelen en tekortkomingen van de onderzoeken uitgevoerd door zowel GGD Rotterdam-Rijnmond en GGD Haaglanden als GGD regio Utrecht. Op 15 januari 2024 ontvingen de toezichthouders deze actuele stand van zaken. Op verzoek van de toezichthouders werden op 1 februari 2024 aanvullende beleidsdocumenten door Veade aangeleverd. Op 6 februari 2024 hielden de toezichthouders een interview met de bestuurder van Veade via Microsoft Teams. In de daaropvolgende weken werden er verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd, bestaande uit interviews met medewerkers en cliënten, een dossierinzage op locatie en een opvraag van aanvullende documenten.

Aanbieden conceptrapport in kader van hoor en wederhoor

Op 17 mei 2024 stuurden de toezichthouders het conceptrapport van het vervolgonderzoek naar Veade. Veade werd daarmee in het kader van hoor en wederhoor in de gelegenheid gesteld om te reageren op eventuele feitelijke onjuistheden in dit conceptrapport. Hierop gaf Veade bij e-mail van 8 juni 2024, met bijlage, een uitgebreide reactie. Hierna volgden verschillende e-mails tussen Veade en de toezichthouders die betrekking hadden op de procedure en de termijnen. Op 10 juli 2024 verzochten de toezichthouders Veade om stukken aan te leveren met betrekking tot verbetermaatregel 19. Hieraan heeft Veade diezelfde dag voldaan. Op 11 juli 2024 verzochten de toezichthouders Veade om een nadere duiding met betrekking tot de laatst overgelegde stukken. Deze is op 14 juli 2024 door Veade gegeven.

Op 17 juli 2024 stuurden de toezichthouders het definitieve rapport van het vervolgonderzoek naar Veade. Ook stuurden de toezichthouders op die dag een brief naar aanleiding van de reactie van Veade in het kader van hoor en wederhoor, met een reactie op door Veade aangedragen feitelijke onjuistheden en andere door Veade aan de orde gestelde punten.

1.5 Beoordeling en beschrijving

Op basis van de verzamelde informatie beoordelen de toezichthouders of de aanbieder de verbetermaatregelen heeft uitgevoerd en geborgd in de organisatie en of de tekortkomingen zijn opgepakt. In totaal zijn er 22 verbetermaatregelen en zes tekortkomingen beoordeeld.

In het rapport wordt beschreven in welke mate de aanbieder voldoet aan de opvolging van de verbetermaatregelen en tekortkomingen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een 5-punts Likert-schaal:

- voldoet
- voldoet grotendeels
- voldoet deels
- voldoet grotendeels niet
- voldoet niet

Indien er aanzienlijke verschillen blijken in de beoordeling tussen de opdrachtgevende gemeenten zal dit worden beschreven in het rapport.

2. Verbetermaatregelen & tekortkomingen

2.1 Verbetermaatregelen GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond is er op 25 januari 2023 een definitief rapport verzonden naar de aanbieder en de opdrachtgevende gemeenten. In het definitieve rapport zijn 22 verbetermaatregelen en een vijftal adviezen geformuleerd. In dit vervolgonderzoek is uitsluitend de opvolging van de verbetermaatregelen getoetst. De toezichthouders formuleerden in het rapport van 25 januari 2023 onderstaande verbetermaatregelen:

1. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg dat alle dossiers actueel, compleet en overzichtelijk zijn;
2. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg dat alle zorgplannen actueel en SMART beschreven zijn. Beschrijf wat de cliënt, diens netwerk en de begeleider doet;
3. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg dat de rapportages over persoonlijke begeleiding meer doelgericht worden beschreven;
4. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: 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;
5. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: zorg voor vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk ondersteuner, zeker wanneer de cliënt niet zonder een ondersteuningsmoment kan;
6. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: zorg dat de zorgmap actueel is en dat (extra) werkzaamheden genoteerd worden;
7. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat in alle dossiers het professionele netwerk beschreven is en alle contactgegevens in het dossier staan vermeld;
8. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat in alle dossiers het sociaal netwerk beschreven is en waar mogelijk de contactgegevens zijn opgenomen;
9. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor formele afstemming en intervisie tussen de beroepskrachten;
10. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: 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. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: voer bij cliënten met huishoudelijke ondersteuning een risico-inventarisatie uit;
12. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: 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. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: deel de uitkomst van de MIC-analyses met de beroepskrachten;
14. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor een agressieprotocol (of beschrijf dit in het protocol "*Visie op veiligheid*") en borg deze procedure in de organisatie;
15. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: implementeer en borg de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling binnen Royal Topzorg, zodat beroepskrachten hiernaar handelen;
16. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat Royal Topzorg van alle beroepskrachten beschikt over een (passende) VOG;
17. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg ervoor dat alle beroepskrachten aantoonbaar voldoende en passend zijn opgeleid;
18. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat beroepskrachten voldoende worden ingewerkt;
19. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor (bij)scholingsbeleid voor persoonlijke begeleiders, zorgcoördinatoren en huishoudelijk ondersteuners en voer dit uit;
20. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor een voldoende monitoring van de kwaliteit van uitvoering van de ondersteuning, zowel voor begeleiding als voor huishoudelijke ondersteuning;
21. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: verbeter de communicatie tussen het 'kantoor' van Royal Topzorg en cliënten;
22. Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: geef navolging aan de uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken en de jaarlijkse analyse van klachten.

2.2 Tekortkomingen GGD regio Utrecht

Naar aanleiding van het kwaliteitstoezicht uitgevoerd door de toezichthouders van GGD regio Utrecht is er op 2 januari 2023 een definitief rapport verzonden naar de aanbieder en de opdrachtgevende gemeenten. De toezichthouders constateerde hierin onderstaande tekortkomingen ten aanzien van de voorziening huishoudelijke ondersteuning:

1. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: de continuïteit van de ondersteuning wordt onvoldoende geborgd;
2. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: de aanbieder biedt geen vorm van deskundigheidsbevordering aan, ondanks dat hier wel behoefte aan is onder medewerkers;
3. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: het inwerkprogramma is niet geïmplementeerd in de praktijk waardoor meelopen met een ervaren kracht niet plaatsvindt;
4. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: incidenten worden niet of alleen in enkele gevallen gemeld door medewerkers;
5. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: het merendeel van de medewerkers is niet bekend met de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling;
6. Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: op het moment van toetsing vindt geen kennisbevordering voor medewerkers op het gebied van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling plaats.

3. Bevindingen

3.1 Opvolging verbetermaatregelen GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond

Hieronder wordt beschreven in hoeverre de aanbieder de verbetermaatregelen van GGD Haaglanden en GGD Rotterdam-Rijnmond voortkomend uit eerder kwaliteitstoezicht heeft opgevolgd.

Verbetermaatregel 1 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg dat alle dossiers actueel, compleet en overzichtelijk zijn.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels voldoet**.

Onderbouwing

In het verbeterplan van Veade en in het gesprek met de bestuurder komt naar voren dat elk cliëntdossier is behandeld als een nieuw dossier: er is een nieuw ondersteuningsplan gemaakt, een nieuwe risico-inventarisatie (RI) uitgevoerd, een zelfredzaamheidsmatrix ingevuld en het zorgplan is geëvalueerd. Ook is er door Veade een nieuw intakeformulier ontwikkeld om de beginsituatie van de cliënt beter in beeld te brengen.

Nissewaard heeft op het moment van onderzoek één cliënt en Den Haag twaalf cliënten die persoonlijke begeleiding ontvangen. De toezichthouders hebben het dossier van de betreffende cliënt uit Nissewaard ingezien en van twee begeleidingscliënten uit Den Haag:

- De gecontroleerde dossiers bevatten allen een actueel zorgplan, een ingevulde zelfredzaamheidsmatrix en ingevulde risico-inventarisatieformulieren.
- Volgens de bestuurder is de beginsituatie van de cliënt indirect opgenomen in het zorgplan en in het intakeformulier. Dit geldt voor de dossiers die op orde zijn gebracht, wat volgens het verbeterplan van Veade alle dossiers van cliënten die begeleiding ontvangen betreft. In een van de dossiers ontbrak het intakeformulier. In een van de andere dossiers zagen de toezichthouders onder de contactpersonen twee basisscholen staan. Daaruit is op te maken dat de cliënt jonge kinderen heeft, echter is niet concreet aangegeven om hoeveel kinderen dit gaat. Slechts een van de dossiers bevatte een ingevuld intakeformulier.

Verbetermaatregel 2 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg dat alle zorgplannen actueel en SMART beschreven zijn. Beschrijf wat de cliënt, diens netwerk en de begeleider doet.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **voldoet**.

Onderbouwing

In de zorgplannen zagen de toezichthouders SMART geformuleerde doelen met acties voor zowel de cliënt als de begeleider. Er is per doel aangegeven wat de acties zijn vanuit de cliënt en de begeleider. Er stonden in de zorgplannen geen acties vanuit het netwerk beschreven. De toezichthouders hoorden van de betreffende cliënten dat het sociale netwerk geen rol heeft in de begeleiding van de cliënten. De toezichthouders hebben gezien dat er een knop '*clientnetwerk*' in het dossier zit. Uit het cliëntdossier is niet direct op te maken of met de cliënt is besproken of deze personen een rol kunnen dan wel willen spelen. Dit heeft overigens niet meegewogen in de beoordeling. Het Toezicht Wmo ziet het wel als een advies voor Veade om binnen het dossier inzichtelijk te maken dat het netwerk actief is benaderd via de client en is uitgevraagd of en welke rol zij kunnen spelen.

Verbetermaatregel 3 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: Zorg dat de rapportages over persoonlijke begeleiding meer doelgericht worden beschreven.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels voldoet**.

Onderbouwing

De toezichthouders zagen dat er in de begeleidingsdossiers consequent en frequent is gerapporteerd. De rapportages zijn voor een deel doelgericht geschreven, in meerdere rapportages staat enkel beschreven dat de begeleider contact heeft gehad maar niet wat er is besproken. Volgens het verbeterplan van Veade zou de begeleider een training krijgen op het gebied van rapporteren. De toezichthouders horen van de begeleider dat de begeleider scholing aangeboden kreeg, maar hier niet aan deel heeft genomen. De begeleider⁸ geeft aan gelijktijdig te werken bij een andere werkgever waar hij diverse scholingen volgde, waaronder een scholing over rapporteren.

Verbetermaatregel 4 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: 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.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels voldoet**.

⁸ Veade heeft één vaste begeleider die alle cliënten met begeleiding ondersteunt. Ten tijde van het onderzoek van GGD Haaglanden/Rotterdam Rijnmond in 2022 werkten er meerdere begeleiders.

Onderbouwing

Uit de inzage in de cliëntdossiers van cliënten die persoonlijke begeleiding ontvangen blijkt dat allen beschikken over actuele evaluaties, uitgevoerd in september 2023. In de evaluaties is beschreven welke doelen behaald zijn en welke niet. Daarnaast is kort beschreven, indien dit aan de orde is, waarom het doel niet behaald is en hoe de cliënt en de begeleider aan dit doel gaan werken (plan van aanpak). In een van de evaluatieverslagen is dit minder concreet beschreven. In twee van de dossiers (een uit Den Haag en een uit Nissewaard) is een relatie gelegd met de doelen uit het zorgplan en het resultaatgebied vanuit de gemeente. In het andere dossier is er een ander format gebruikt waarbij de doelevaluaties zijn geschreven vanuit het perspectief van de cliënt.

Een element uit de verbetermaatregel is dat er door de medewerkers duidelijk wordt gemaakt op welke wijze er prioriteiten worden gesteld, in het geval er sprake is van meerdere doelen. In het digitale cliëntdossier is er een mogelijkheid om per doel "sterren te markeren". Volgens de bestuurder is dit om de doelen te prioriteren, maar een andere medewerker geeft aan dat de sterren er zijn om de voortgang van het doel te monitoren. Als er in het systeem op 'voortgang' wordt geklikt, zien de toezichthouders bolletjes zichtbaar worden die gelijk zijn aan het aantal sterren. Dit impliceert dat de sterren de voortgang van een doel weergeven. De begeleider heeft aangegeven geen gebruik te maken van de sterren. Ook staat er bij elk doel een streefdatum. De toezichthouders zien dat in één van de cliëntdossiers de streefdatum staat op de datum waarop het plan is gemaakt, en in een ander cliëntdossier de streefdatum gelijk is met de evaluatiedatum. Zowel het gebruik van de streefdatum als de sterrenmarkering wordt binnen Veade op verschillende wijze geïnterpreteerd en gehanteerd.

Verbetermaatregel 5 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: zorg voor vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk ondersteuner, zeker wanneer de cliënt niet zonder een ondersteuningsmoment kan.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels voldoet**.

Onderbouwing

Het merendeel van de cliënten van huishoudelijke ondersteuning die gesproken zijn ten tijde van het toezicht geeft aan dat de ondersteuning over de afgelopen periode conform afspraak is geleverd. De gesproken cliënten geven veelal te kennen dat zij bij ziekte of andersoortig verlof van de vaste hulp een vervanger kregen voor de geboden ondersteuning. Van de tien gesproken cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen van Veade, geven vier cliënten aan wel eens geen vervangende hulp te hebben gekregen in de afgelopen maanden. Dit betrof geen aaneengesloten weken. Van de bovengenoemde cliënten geeft één cliënt te kennen bij ziekte of verlof van de vaste hulp geen behoefte te hebben aan een vervanger en dit ook te hebben aangegeven bij Veade. Van de overige drie cliënten geven twee cliënten aan recentelijk één keer geen vervanging te hebben gehad bij afwezigheid van de vaste hulp. De andere cliënt geeft aan in een periode van langdurige ziekte van de vaste hulp in totaal drie keer geen vervanging te hebben gekregen.

Verbetermaatregel 6 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: zorg dat de zorgmap actueel is en dat (extra) werkzaamheden genoteerd worden.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels voldoet**.

Onderbouwing

De toezichthouders hebben van Veade het document "*Projectplan ECD systeem*" ontvangen. Hier staat vermeld dat er een optie in het ECD is gebouwd waar medewerkers digitaal hun werkzaamheden kunnen aftekenen en rapporteren. Tijdens de inzage van de cliëntdossiers heeft de bestuurder dit softwaresysteem gedemonstreerd. Met behulp van het systeem kan ook worden gemonitord in welke mate dossiers worden bijgehouden en compleet zijn. De toezichthouders hebben hun complimenten uitgesproken voor de voorgenomen functionaliteit van het systeem en het feit dat de aanbieder dit zelf heeft ontwikkeld. Ten tijde van het onderzoek was dit systeem voor gemeente Den Haag en gemeente Nissewaard nog niet operationeel: de huishoudelijk ondersteuners werkten hier nog niet mee. In de praktijk blijkt dat een deel van de gesproken medewerkers ook nog met de oude mappen werkt. De toezichthouders horen namelijk van drie cliënten en vijf medewerkers terug dat cliënten nog een oude map hebben van Royal Topzorg. Met deze map wordt wisselend omgegaan: drie cliënten bewaken zelf dat de huishoudelijk hulp de werkzaamheden aftekent in de map en twee medewerkers geven aan deze map na hun werk bij de cliënten thuis af te tekenen. Deze medewerkers en cliënten geven aan dat er vanuit Veade niet in de map gekeken wordt of dat Veade de aftekenlijsten opvraagt. De overige gesproken cliënten en medewerkers werken niet meer met deze zorgmappen.

Verbetermaatregel 7 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat in alle dossiers het professionele netwerk beschreven is en alle contactgegevens in het dossier staan vermeld.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **voldoet**.

Onderbouwing

Tijdens het dossieronderzoek van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn de dossiers van cliënten uit Nissewaard beoordeeld. De bestuurder heeft aangegeven dat deze dossiers tevens representatief zijn voor de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen in Den Haag. De toezichthouders zagen in de gecontroleerde dossiers verschillende contactpersonen uit het professionele netwerk genoteerd. Uit de cliëntdossiers is niet direct terug te vinden of het volledige professionele netwerk is uitgevraagd. Dit heeft niet meegewogen in de beoordeling. Het toezicht Wmo ziet het wel als een advies voor Veade om binnen het dossier inzichtelijk te maken op welke wijze het volledige professionele netwerk in kaart is gebracht.

N.B. In het verbeterplan van Veade is beschreven dat de verbeteractie aangaande het beschrijven van het professionele netwerk onderdeel is van de totale verbetering van de

cliëntdossiers en dat 65% van de cliëntdossiers van cliënten met huishoudelijke ondersteuning op orde is. In het gesprek met de toezichthouders bij aanvang van het onderzoek geeft de aanbieder aan dat de cliëntdossiers ten tijde van het toezicht voor 70% op orde zijn. De cliëntdossiers van cliënten die begeleiding ontvangen zouden volledig op orde zijn, aldus de aanbieder. De monitoring van die dossiers is volgens Veade bijgehouden in een Excel-bestand. De toezichthouders hebben dit bestand ter verificatie opgevraagd. Het bestuur van Veade heeft dit verzoek niet ingewilligd en per e-mail aangegeven dat "de toezichthouders tijdens het bezoek van 16 februari 2024 uitgebreid inzage hebben gekregen in de wijze waarop Veade haar dossiervorming bijhoudt, aldus middels het Excel-bestand dat op korte termijn geïntegreerd zal worden in een nieuw softwareprogramma". De bestuurder vindt dat "op basis van deze handelswijze de voortgang en borging - in de breedste zin des woords - is vastgesteld (hoe en wat)". In het verlengde van vorengenoemde geeft de bestuurder aan dat "de toezichthouders eveneens de mogelijkheid hebben gekregen om het nieuwe zelfgebouwde softwaresysteem in te zien, waarmee Veade op een specifieke wijze (hoe) omgaan met aanbevelingen".

Verbetermaatregel 8 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat in alle dossiers het sociaal netwerk beschreven is en waar mogelijk de contactgegevens zijn opgenomen.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels voldoet**.

Onderbouwing

De toezichthouders zagen dat in de gecontroleerde dossiers verschillende contactpersonen uit het informele netwerk genoteerd stonden. In een van de dossiers van cliënten met begeleiding (Den Haag) was het sociale netwerk niet volledig. Volgens deze cliënt wordt er ook contact opgenomen door de begeleider met haar moeder, maar die is niet als contactpersoon vermeld.

N.B. In het verbeterplan van Veade is beschreven dat de verbeteractie aangaande het beschrijven van het sociale netwerk van de cliënt onderdeel is van de totale verbetering van de cliëntdossiers en dat 65% van de cliëntdossiers van cliënten met huishoudelijke ondersteuning op orde is. In het gesprek met de toezichthouders bij aanvang van het onderzoek geeft de aanbieder aan dat de cliëntdossiers ten tijde van het toezicht voor 70% op orde zijn. De cliëntdossiers van cliënten die begeleiding ontvangen zouden volledig op orde zijn, aldus de aanbieder.

Verbetermaatregel 9 (GGD Haaglanden/Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor formele afstemming en intervisie tussen de beroepskrachten

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Uit de notulen die de bestuurder heeft aangeleverd bij de toezichthouders blijkt dat er in december 2023 een medewerkersbijeenkomst plaatsvond. Uit de notulen blijkt dat de aanwezigen echter een beperkt aantal medewerkers betrof. Tevens blijkt uit het gesprek met een Wmo consulent dat de notulen van deze bijeenkomst slechts zijn gedeeld met de medewerkers die zich voor die bijeenkomst hebben aangemeld. Aanvullend hierop, geven drie medewerkers aan dat er recentelijk een bijeenkomst plaatsvond. Deze bijeenkomst had een informatief karakter, waarin de toekomstige scholingsmogelijkheden zijn toegelicht, aldus de gesproken medewerkers.

Uit de gesprekken met de medewerkers blijkt unaniem dat intervisie of gezamenlijk overleg, waarin medewerkers op inhoudelijk gebied met elkaar kunnen sparren op het moment van toetsing, nog niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat de mogelijkheid hiertoe niet bekend is bij de medewerkers. Een Wmo consulent geeft eveneens aan dat de gehouden bijeenkomsten voornamelijk informatief van aard waren.

Verbetermaatregel 10 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: 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.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels** **voldoet**.

Onderbouwing

Uit de inzage in de cliëntdossiers blijkt dat de dossiers een actuele risico-inventarisatie bevatten. In de dossiers staat echter niet concreet vermeld op welke wijze signalering plaatsvindt bij een verhoogd risico. Er is ook geen eenduidige afspraak over wat te doen (wel of niet een formulier in het systeem aanmaken) als er geen risico is. In de ingevulde risico-inventarisatie van twee dossiers van cliënten met begeleiding ontbreekt het risicogebied met volgnummer 2. De toezichthouders vroegen of het mogelijk is dat er dan geen risico op dit gebied was en het veld daarom is leeggelaten en niet zichtbaar was. Gedurende de dossiercontrole bevestigde de bestuurder dit. In het document "Toelichting risicotaxatie" dat de toezichthouders van Veade ontvingen staat deze werkafspraken niet vermeld.

De ingevulde formulieren weken tot slot op inhoudelijke punten (andere vragen en risicogebieden) af van het door Veade toegestuurde format. De bestuurder verklaart daartoe dat er gedurende het verbetertraject enkele aanpassingen in het risico-inventarisatieformulier zijn gedaan. De toezichthouders constateren daarmee een risico voor de uniformiteit van het proces: zijn medewerkers op de hoogte van de actuele en eenduidige werkwijze omtrent het uitvragen van risico's?

Verbetermaatregel 11 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: voer bij cliënten met huishoudelijke ondersteuning een risico-inventarisatie uit.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Van de vier cliëntdossiers⁹ hulp in de huishouding die de toezichthouders inzagen zat in één dossier een actuele risico-inventarisatie, één dossier bevatte een concept risico-inventarisatie en twee dossiers bevatten geen risico-inventarisatie. In een van deze dossiers zagen de toezichthouders dat een cliënt een verhoogd risico liep op lichamelijke gezondheidsproblemen als gevolg van hartfalen. Er is echter geen opvolging aan dit risico gegeven in dit dossier: waar dient de huishoudelijke ondersteuner op te letten dan wel rekening mee te houden? Uit de interviews met cliënten vernemen de toezichthouders dat de risico-inventarisaties telefonisch zijn afgenomen zonder dat de cliënten zijn gezien.

De ingevulde formulieren weken op inhoudelijke punten (andere vragen en risicogebieden) af van het door Veade toegestuurde format. De bestuurder verklaart daartoe dat er gedurende het verbetertraject enkele aanpassingen in het risico-inventarisatieformulier zijn gedaan. De toezichthouders constateren daarmee een risico voor de uniformiteit van het proces: zijn medewerkers op de hoogte van de actuele en eenduidige werkwijze omtrent het uitvragen van risico's?

In het "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" van Veade staat dat 65% van de dossiers op orde is. Tijdens het gesprek met de bestuurder op 6 februari 2024 geeft de bestuurder aan dat 70% van de dossiers op orde zijn.

Verbetermaatregel 12 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: 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.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels voldoet**.

Onderbouwing

Veade heeft in haar beleid een calamiteiten- en incidentenprotocol vastgelegd, zo blijkt uit de documentenanalyse. In dit protocol staan de definities van een incident en een calamiteit beschreven en het melden hiervan bij het Wmo Toezicht. Tevens heeft Veade in dit protocol de werkwijze voor medewerkers vastgelegd in relatie tot het melden van incidenten en calamiteiten, evenals het verdere vervolg hiervan. Volgens het

⁹ Tijdens het dossieronderzoek van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn de dossiers van cliënten uit Nissewaard beoordeeld. De bestuurder heeft aangegeven dat deze dossiers tevens representatief zijn voor de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen in Den Haag.

verbeterplan van Veade is het protocol onder de aandacht gebracht via de medewerkersbijeenkomsten. Daarnaast heeft de bestuurder aangegeven dat het protocol voor de medewerkers beschikbaar is via het systeem Q-link.

Met betrekking tot het calamiteitenprotocol, blijkt de meerderheid van de medewerkers die werkzaam is in de gemeenten Nissewaard en Den Haag hier niet bekend mee te zijn. Vijf van de negen medewerkers weten niet dat er een protocol is. Twee van de negen medewerkers geven aan dat zij via de mail van Veade een handboek hebben ontvangen waar dit in staat. De andere twee medewerkers geven aan een protocol via de mail te hebben ontvangen. De medewerker werkzaam als persoonlijk begeleider weet het calamiteitenprotocol te vinden. Het is het Toezicht Wmo opgevallen dat alle gesproken medewerkers aan hebben gegeven het protocol niet gelezen te hebben. Daar de verbetermaatregel hier niet op is gericht, weegt dit niet mee in de beoordeling. Het Toezicht Wmo wil Veade wel als advies meegeven om hier actief aandacht aan te blijven besteden.

Verbetermaatregel 13 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: deel de uitkomst van de MIC-analyses met de beroepskrachten.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **niet voldoet**.

Onderbouwing

De aanbieder geeft in het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" aan dat de maatregel is gecorrigeerd. De aanbieder geeft aan dat in juni 2023 de eerste MIC-analyse werd gedeeld door de kwaliteitsmedewerker en dat de directie de uitkomst deelde met de medewerkers. In september 2023 werden de bevindingen besproken tijdens teamoverleggen en gedeeld met de medewerkers.

Uit de overgelegde stukken van Veade blijkt dat per e-mail van 12 juni 2023 de aanbevelingen zijn gedeeld naar aanleiding van de analyse van de binnengekomen klachten door de kwaliteitsfunctionaris. De analyse had slechts betrekking op klachten. Incidenten werden in de analyse niet genoemd. De e-mail werd aan een beperkte groep medewerkers (voornamelijk consulenten) gestuurd met het verzoek de inhoud hiervan onder de aandacht te brengen in het werkoverleg.

De toezichthouders hebben twaalf medewerkers van de gemeenten Den Haag en Nissewaard geïnterviewd: negen huishoudelijke ondersteuners, een begeleider en twee consulenten Wmo. De geïnterviewden gaven allen aan dat zij niet op de hoogte zijn van de MIC-analyses en dat deze niet met hen gedeeld zijn. Tijdens het Wmo-casus overleg van 21 december 2023 is aan de aanwezigen uitgelegd wat een MIC- en MIM-melding inhoudt en wanneer zij deze dienen te maken. Echter zijn er volgens de geïnterviewden tijdens dit overleg geen analyses gedeeld. In de notulen van de medewerkersbijeenkomst van 21 december 2023 staat hier ook niets over vermeld.

Verbetermaatregel 14 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor een agressieprotocol (of beschrijf dit in het protocol "Visie op veiligheid") en borg deze procedure in de organisatie.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels** **voldoet**.

Onderbouwing

De aanbieder heeft een protocol "omgaan met agressie" opgesteld en opgenomen in haar beleid. Veade gaf aan dat ze oorspronkelijk van plan waren om een fysieke training over veiligheid aan te bieden. Dit bleek volgens Veade echter niet haalbaar door het grote aantal medewerkers, de kosten en de diverse regio's door het land. Veade gaf aan hierdoor niet iedereen op locatie te kunnen krijgen. Het scholingsinstituut heeft in overleg met Veade besloten om de fysieke training om te zetten naar een digitale variant.

De geïnterviewde huishoudelijk ondersteuners en de begeleider gaven aan niet op de hoogte te zijn van een agressieprotocol. Eén medewerker merkte op dat het agressieprotocol mogelijk in AFAS¹⁰ staat tussen de andere protocollen, maar de medewerker was niet bekend met het protocol. Volgens Veade zijn alle protocollen in Qlink beschikbaar voor huishoudelijke medewerkers en begeleiders. Geen van de geïnterviewden heeft hiernaar verwezen.

Uit het bovenstaande blijkt dat het agressieprotocol wel aanwezig is, maar onvoldoende geborgd is binnen de organisatie.

De toezichthouders zagen het protocol "omgaan met agressie" in en adviseren de aanbieder om het protocol overzichtelijker en gemakkelijker leesbaar te maken voor de medewerkers en beter aan te laten sluiten op de doelgroep.

Verbetermaatregel 15 (GGD Haaglanden/Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: implementeer en borg de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling binnen Royal Topzorg¹¹, zodat beroepskrachten hiernaar handelen.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels** **niet voldoet**.

Onderbouwing

Uit de gesprekken met de huishoudelijke ondersteuners blijkt dat zeven van de negen medewerkers niet op de hoogte zijn van de meldcode en daarmee de noodzaak tot het signaleren en melden van huiselijk geweld en mishandeling. De twee medewerkers die wel bekend zijn met de meldcode geven aan dit in het handboek van de aanbieder te

¹⁰ AFAS is een softwaresysteem waar Veade gebruik van maakt.

¹¹ Royal Topzorg betreft de naam vóór de naamswijziging: per 26 april 2023 is de naam gewijzigd in Veade.

hebben gelezen. De medewerker die persoonlijke begeleiding biedt aan cliënten in Den Haag en Nissewaard blijkt wel op de hoogte te zijn van de meldcode en de werkwijze hieromtrent.

De aanbieder geeft in het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" aan dat medewerkers op 16 mei 2023 een training inzake de meldcode hebben gevolgd. Uit de gesprekken met de medewerkers van zowel huishoudelijke ondersteuning als persoonlijke begeleiding blijkt echter unaniem dat op het moment van toetsing er nog geen kennisbevordering omtrent de Meldcode Huiselijk geweld en mishandeling heeft plaatsgevonden, dan wel dat zij hier niet aan hebben deelgenomen.

Verbetermaatregel 16 (GGD Haaglanden/Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat Royal Topzorg¹¹ van alle beroepskrachten beschikt over een (passende) VOG.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels voldoet**.

Onderbouwing

In het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" staat vermeld dat 15% van de Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) is verlopen, en dat de afdeling HR medewerkers nieuwe VOG's laat aanvragen via Justis. In de e-mail van 1 februari 2024 aan de toezichthouders schrijft Veade dat zij verwacht tijdens het vervolgonderzoek de meeste nieuwe VOG's van de reeds verlopen VOG's ontvangen te hebben.

De toezichthouders vroegen van zes medewerkers uit de gemeente Nissewaard en zes medewerkers uit de gemeente Den Haag een VOG op. De zes opgevraagde VOG's vanuit de gemeente Den Haag zijn ontvangen. Hiervan voldoen er vijf aan de gestelde eisen. Van één VOG konden de toezichthouders de echtheid niet vaststellen: de echtheidskenmerken van de VOG waren niet zichtbaar op het gestuurde document. De toezichthouders verzochten Veade de VOG opnieuw te mailen en gaven aan dat de echtheidskernmerken van de VOG niet zichtbaar waren. Veade gaf in de mail van 24 april 2024 aan dat de medewerker de VOG niet meer kon vinden en een nieuwe VOG aanvraag. Veade heeft de nieuwe VOG in dezelfde mail meegestuurd. Bij deze VOG waren wederom niet alle echtheidskenmerken zichtbaar, waaronder het hologram en het raster aan de linkerkant. Tijdens de interviews gaf één Haagse medewerker aan nog geen VOG te hebben, omdat deze nog niet was aangevraagd. Deze medewerker is al enige maanden werkzaam bij Veade. Een andere Haagse medewerker gaf aan al te zijn begonnen met werken en na twee weken de VOG te hebben ontvangen. Van de zes opgevraagde VOG's vanuit de gemeente Nissewaard, hebben de toezichthouders er vijf ontvangen en één bevestiging van een aanvraag van een VOG. De vijf ontvangen VOG's voldoen aan de gestelde eisen.

Verbetermaatregel 17 (GGD Haaglanden/Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding: zorg ervoor dat alle beroepskrachten aantoonbaar voldoende en passend zijn opgeleid.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **voldoet**.

Onderbouwing

De toezichthouders vroegen de diploma's van de begeleider en de medewerker met de functie Hoofd Wmo op. De bestuurder merkte op dat de begeleider onder de twee Wmo consulents valt. De aanbieder overlegde daarom van de begeleider en de twee Wmo consulents de uittreksels uit "*Mijn diploma*" van Dienst Uitvoering Onderwijs. Uit deze uittreksels blijkt dat de medewerkers voldoende zijn opgeleid.

Verbetermaatregel 18 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg ervoor dat beroepskrachten voldoende worden ingewerkt.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Het bestuur geeft in het gesprek met de toezichthouders aan dat het inwerktraject en het bijbehorende inwerkplan sinds voorgaand kwaliteitstoezicht geactualiseerd en verbeterd is. Het herziene inwerkprogramma is in december 2023 in werking getreden, zo geeft de bestuurder aan. Ten tijde van het vervolgonderzoek zijn een drietal medewerkers die recentelijk in dienst zijn gekomen gesproken. De medewerkers zijn werkzaam in de gemeenten Nissewaard en Den Haag. Uit de gesprekken met de desbetreffende medewerkers komt naar voren dat de medewerkers bij aanvang van hun werkzaamheden informatie hebben ontvangen van de aanbieder met betrekking tot de uitvoering van de ondersteuning. Deze informatie is per mail verzonden naar de pas in dienst getreden medewerkers, zo geven zij aan. Conform het inwerkplan zouden de medewerkers echter naast de schriftelijke informatievoorziening ook mondeling toelichting dienen te krijgen op onderwerpen, zoals de Meldcode Huiselijk geweld of het ondersteuningsplan, voorafgaand aan de start van werkzaamheden. De gesproken medewerkers geven unaniem aan dat een dergelijke mondelinge toelichting niet heeft plaatsgevonden. Uit het inwerkprogramma van de aanbieder blijkt dat meelopen indien gewenst kan plaatsvinden. De desbetreffende medewerkers hebben niet met een ervaren collega meegelopen bij aanvang maar hier wel behoefte aan te hebben.

De bestuurder geeft daarnaast te kennen een opleidingsschool te hebben ontwikkeld om de onboarding zoveel mogelijk te digitaliseren. Met deze vernieuwde werkwijze zouden nieuwe medewerkers bij indiensttreding een verplichte basiscursus dienen te volgen, aldus de bestuurder. Uit de gesprekken met de nieuwe medewerkers blijkt deze vernieuwde werkwijze eveneens nog onvoldoende geïmplementeerd te zijn ten tijde van het toezicht.

Verbetermaatregel 19 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor (bij)scholingsbeleid voor persoonlijke begeleiders, zorgcoördinatoren en huishoudelijk ondersteuners en voer dit uit.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **deels voldoet**.

Onderbouwing

Het bestuur geeft in het gesprek met de toezichthouders aan dat het scholingsbeleid dat de bestuurder opstelde grotendeels is geïmplementeerd en dat er trainingen zijn gegeven. Conform het scholingsbeleid van de aanbieder zou er in 2023 onder andere een training meldingsbereidheid en een opfriscursus omtrent de Meldcode Huiselijk geweld en mishandeling gegeven zijn, zo blijkt uit de documentenanalyse. Uit de gesprekken met de medewerkers werkzaam als huishoudelijk ondersteuner blijkt echter unaniem dat kennisbevordering ten tijde van het toezicht nog niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat de mogelijkheid hiertoe niet bekend is bij de medewerkers. Medewerkers geven aan dat er recentelijk een bijeenkomst is georganiseerd waarin het toekomstige scholingsaanbod, aangeboden middels de samenwerking met zorgopleider Medivus, is gepresenteerd en er momenteel een uitvraag plaatsvindt of er behoefte is aan een fysieke dan wel digitale vorm van scholing. Het scholingsbeleid van de aanbieder is ten tijde van het toezicht daarom onvoldoende geïmplementeerd onder huishoudelijke ondersteuners.

Volgens de evaluatie scholingsplan 2023 en uit inzage in verschillende deelnamenbewijzen blijkt dat de persoonlijk begeleider en de Wmo consulenten wel aantoonbaar aan kennisbevordering doen. Uit de deelnamenbewijzen blijkt dat in 2023 de persoonlijk begeleider en de Wmo consulenten hebben deelgenomen aan de training 'Ziektebeelden en Psycho-educatie' en de training 'Actualiteiten in de Wmo', beiden verzorgd door Kenniscentrum Sociaal Domein. De medewerker werkzaam als persoonlijk begeleider geeft echter aan geen overige vormen van scholing te hebben gevolgd. Het scholingsbeleid van de aanbieder is hiermee deels geïmplementeerd onder de persoonlijk begeleider(s).

Verbetermaatregel 20 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: zorg voor een voldoende monitoring van de kwaliteit van uitvoering van de ondersteuning, zowel voor begeleiding als voor huishoudelijke ondersteuning.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

In het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" staat dat Veade in het eerste kwartaal van 2024 een cliënttevredenheidsonderzoek laat uitvoeren en daarmee de cliënttevredenheid wil meten. Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek dateert van 2022. Daarnaast staat in het document dat de Wmo consulenten regelmatig dossiercontroles uitvoeren. Volgens Veade wordt het werk van medewerkers ook tijdens

functioneringsgesprekken beoordeeld. De geïnterviewde huishoudelijk ondersteuners geven aan dat er geen monitoring op de kwaliteit van hun werk is. Zes van negen huishoudelijke ondersteuners geven aan dat zij geen functioneringsgesprek hebben gehad. De overige drie medewerkers waren ten tijde van het onderzoek recentelijk in dienst getreden. De mappen die bij de cliënten thuis liggen worden niet ingekeken of opgevraagd door Veade. Daarnaast willen de toezichthouders opmerken dat met een cliënttevredenheidsonderzoek de tevredenheid wordt gemeten van de cliënt, echter is dit niet de enige factor die bepaalt of de kwaliteit van dienstverlening voldoet daar niet alle cliënten in staat zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen. Daarbij, als een medewerker bijvoorbeeld extra taken uitvoert naast het ondersteuningsplan zal de cliënt wellicht zeer tevreden zijn, maar of de kwaliteit van dienstverlening daarmee als goed beoordeeld kan worden is de vraag. In dat geval kan het de zelfredzaamheid van de cliënt zelfs belemmeren.

De begeleider geeft aan dat het hoofd Wmo de kwaliteit van diens werk monitort en eens in de zoveel tijd contact opneemt met de begeleidingscliënten om de tevredenheid te monitoren. Daarnaast geeft de begeleider ook aan een enkele keer gebeld te zijn door het hoofd Wmo dat een dossier aangepast diende te worden ten behoeve van de kwaliteit. Binnen Veade lijkt het echter niet bekend te zijn onder wiens verantwoordelijkheid de begeleider valt. De begeleider en de Wmo consultants geven aan dat het hoofd Wmo de begeleider aanstuurt, echter de bestuurder geeft aan dat de begeleider valt onder de Wmo consultants, zoals aangeduid in het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*".

Verbetermaatregel 21 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: verbeter de communicatie tussen het 'kantoor' van Royal Topzorg en cliënten.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **voldoet**.

Onderbouwing

Veade geeft aan dat er twee medewerkers zijn aangenomen voor 32 uur per week om de telefoon te bemannen, waardoor de bereikbaarheid is vergroot. Voorheen bemanden de planners naast hun planningswerkzaamheden de telefoon. Veade geeft aan dat er sinds deze verandering minder klachten binnenkomen ten aanzien van de communicatie. De geïnterviewde cliënten geven over het algemeen een positief beeld ten aanzien van de communicatie. Eén cliënt geeft aan enige verbetering te herkennen ten aanzien van de communicatie en drie cliënten zijn tevreden over de communicatie. Een andere cliënt geeft een keer wel en een keer niet afgebeld te zijn toen een ondersteuningsmoment niet doorging.

Verbetermaatregel 22 (GGD Haaglanden/GGD Rotterdam Rijnmond)

Voor wat betreft persoonlijke begeleiding en huishoudelijke ondersteuning: geef navolging aan de uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken en de jaarlijkse analyse van klachten.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze verbetermaatregel **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

In 2022 vond het laatste cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Veade stelde in april 2023 een verbeterplan op naar aanleiding van dit cliënttevredenheidsonderzoek. Uit het opvolgonderzoek blijkt dat aan de aandachtspunten voortkomend uit het cliënttevredenheidsonderzoek op onderstaande wijze opvolging is gegeven door Veade:

- *Met betrekking tot het aandachtspunt op het gebied van signaleren heeft Veade scholing in de vorm van een e-learning laten ontwikkelen voor de medewerkers huishoudelijke ondersteuning.*
Deze scholing is op het moment van toetsing nog niet beschikbaar voor de medewerkers en daarmee onvoldoende geïmplementeerd;
- *De aanbieder ontwikkelt een nieuwe kwaliteitsmodule om onder andere de termijnen van de evaluaties en ondersteuningsplannen te monitoren.*
Ten tijde van het vervolgonderzoek werken de medewerkers nog niet met deze kwaliteitsmodule;
- *De aanbieder laat twee aandachtspunten terugkomen in het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek om meer duidelijkheid te krijgen over deze aandachtspunten.*
Ten tijde van het onderzoek had er nog geen nieuw cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De toezichthouders kunnen niet toetsen in hoeverre de aanbieder deze twee aandachtspunten opnam in het nieuwe cliënttevredenheidsonderzoek;
- *De aanbieder neemt meer medewerkers huishoudelijke ondersteuning aan zodat bij ziekte en verlof medewerkers beter vervangen kunnen worden.*
De aanbieder geeft aan de personele bezetting op orde te hebben.

Naar aanleiding van de klachtenanalyse over de periode april 2023 tot en met november 2023 heeft Veade zelf drie actiepunten geformuleerd en één doel gesteld:

Actiepunten:

- *Procedure cliënten informeren bij planning hulp controleren.*
Het is de toezichthouders niet duidelijk hoe de cliënten zijn geïnformeerd over de planning. De geïnterviewde cliënten bleken tijdens de interviews niet bekend met de mogelijkheid om zelf de planning in te zien, waarvan Veade aangeeft dat dit wel mogelijk is;
- *Toegang tot scholing/cursussen verlenen aan huishoudelijke hulp.*
Dit punt kwam eveneens naar voren tijdens het cliënttevredenheidsonderzoek;
- *Teambuilding bij huishoudelijke hulp.*
De toezichthouder vernamen van de geïnterviewde medewerkers huishoudelijke ondersteuning dat zij nog geen teambuilding en scholing ontvingen.

Doel 2024:

Uitzoeken of er meer continuïteit kan zijn in de zorgmomenten en medewerkers. Indien dat niet het geval is, hoe kan er dan meer begrip bij cliënten ontstaan over deze nieuwe situatie?

De geïnterviewde cliënten gaven aan over het algemeen langer dezelfde huishoudelijke ondersteuner te ontvangen. Daarnaast hebben de toezichthouders bij Verbetermaatregel 5 de continuïteit van de ondersteuning onderzocht en deze voldeed grotendeels.

De toezichthouders constateren dat Veade nog steeds uitdagingen heeft in het implementeren van verbeteringen ten aanzien van het CTO, ondanks de geïdentificeerde aandachtspunten en actiepunten.

3.2 Opvolging tekortkomingen GGD regio Utrecht

Hieronder wordt beschreven in hoeverre de aanbieder opvolging heeft gegeven aan de tekortkomingen voortkomend uit eerder kwaliteitstoezicht geconstateerd door GGD regio Utrecht.

Tekortkoming 1 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: de continuïteit van de ondersteuning wordt onvoldoende geborgd.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **voldoet**.

Onderbouwing

De cliënten van huishoudelijke ondersteuning die gesproken zijn ten tijde van het toezicht geven aan dat de ondersteuning over de afgelopen periode grotendeels conform afspraak is geleverd. Twee van de drie gesproken cliënten geven aan dat vervanging van de vaste hulp in de afgelopen maanden niet nodig is geweest, gezien de hulp bij het huishouden conform afspraak door de vaste hulp is geleverd op de afgesproken dagen. Eén cliënt geeft te kennen wel eens geen vervangende hulp te hebben gekregen in de afgelopen maanden. De cliënt geeft echter aan bij Veade aangegeven te hebben geen behoefte te hebben aan vervanging bij ziekte of verlof van de vaste hulp.

Tekortkoming 2 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: de aanbieder biedt geen vorm van deskundigheidsbevordering aan, ondanks dat hier wel behoefte aan is onder medewerkers.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Het bestuur geeft in het gesprek met de toezichthouders aan dat het scholingsbeleid dat de bestuurder opstelde grotendeels is geïmplementeerd en dat er medio juni 2023 trainingen gegeven zijn. Conform het scholingsbeleid van de aanbieder zou er in 2023 onder andere een training meldingsbereidheid en een opfriscursus omtrent de Meldcode Huiselijk geweld en mishandeling gegeven zijn, zo blijkt uit de documentenanalyse. Uit de gesprekken met de medewerkers werkzaam als huishoudelijk ondersteuner blijkt echter unaniem dat kennisbevordering ten tijde van het toezicht nog niet heeft plaatsgevonden, dan wel dat de mogelijkheid hiertoe niet bekend is bij de medewerkers. Medewerkers geven aan dat er recentelijk een bijeenkomst is georganiseerd waarin het toekomstige scholingsaanbod, aangeboden middels de samenwerking met zorgopleider Medivus, is gepresenteerd en er momenteel een uitvraag plaatsvindt of er behoefte is aan een fysieke dan wel digitale vorm van scholing. Het scholingsbeleid van de aanbieder is ten tijde van het toezicht daarom onvoldoende geïmplementeerd onder huishoudelijke ondersteuners. In de gesprekken die de toezichthouders met de Wmo consulent voerden wordt bovenstaande situatie aangaande de (bij)scholing van huishoudelijk ondersteuners bevestigd.

Uit de inzage in verschillende deelnamenbewijzen blijkt dat de Wmo consulenten wel aantoonbaar aan kennisbevordering doen. Uit de deelnamenbewijzen blijkt dat in 2023 de Wmo consulenten hebben deelgenomen aan de training '*Ziektebeelden en Psycho-educatie*' en de training '*Actualiteiten in de Wmo*', beide verzorgd door Kenniscentrum Sociaal Domein.

Tekortkoming 3 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: het inwerkprogramma is niet geïmplementeerd in de praktijk waardoor meelopen met een ervaren kracht niet plaatsvindt.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Het bestuur geeft in het gesprek met de toezichthouders aan dat het inwerktraject en het bijbehorende inwerkplan sinds voorgaand kwaliteitstoezicht geactualiseerd en verbeterd is. Het herziene inwerkprogramma is in december 2023 in werking getreden, zo geeft de bestuurder aan. Ten tijde van het vervolgonderzoek is een medewerker werkzaam in de gemeente Amersfoort gesproken die recentelijk in dienst is gekomen. Uit het gesprek met de desbetreffende medewerker komt naar voren dat de medewerker bij aanvang van werkzaamheden informatie heeft ontvangen van de aanbieder met betrekking tot de uitvoering van de ondersteuning. Deze informatie is per mail verzonden naar de pas in dienst getreden medewerker, zo wordt door de medewerker aangegeven. Conform het inwerkplan zouden nieuwe medewerkers echter naast de schriftelijke informatievoorziening ook mondeling toelichting dienen te krijgen op onderwerpen, zoals de Meldcode Huiselijk geweld of het ondersteuningsplan, vooraf aan de start van werkzaamheden. De gesproken medewerker geeft aan dat dergelijke mondelinge toelichting niet heeft plaatsgevonden. De desbetreffende medewerker geeft daarnaast aan niet te hebben meegelopen met een ervaren collega bij aanvang.

De bestuurder geeft te kennen een opleidingsschool te hebben ontwikkeld om de onboarding zoveel mogelijk te digitaliseren. Met deze vernieuwde werkwijze zouden nieuwe medewerkers bij indiensttreding een verplichte basiscursus dienen te volgen, aldus de bestuurder. Uit het gesprek met de pas in dienst getreden medewerker blijkt deze vernieuwde werkwijze eveneens nog onvoldoende geïmplementeerd te zijn ten tijde van het toezicht.

Tekortkoming 4 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: incidenten worden niet of alleen in enkele gevallen gemeld door medewerkers.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **deels voldoet**.

Onderbouwing

Veade heeft een protocol opgesteld waarin de werkwijze voor medewerkers is vastgelegd in relatie tot het melden van incidenten, evenals het verdere vervolg hiervan. Drie van de vier gesproken medewerkers geven in het gesprek met de toezichthouders aan dat zij, conform beleid, incidenten melden bij de desbetreffende Wmo consulent. Uit de gesprekken met hen en de overige gesproken medewerker komt echter naar voren dat zij geen toelichting hebben gekregen met betrekking tot de definitie van een incident en hoe gewogen moet worden wat wel en niet gemeld dient te worden. In de praktijk resulteert dit erin dat incidenten niet structureel gemeld en opgepakt worden. Zo geeft één van de gesproken medewerkers aan valincidenten niet te melden. Een andere medewerker geeft aan incidenten altijd eerst zelf op te lossen, waaronder geweldsincidenten, en enkel wanneer dit niet lukt, het te melden bij de aanbieder.

Tekortkoming 5 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: het merendeel van de medewerkers is niet bekend met de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **grotendeels niet voldoet**.

Onderbouwing

Uit de gesprekken met de medewerkers die huishoudelijke ondersteuning bieden blijkt dat drie van de vier gesproken medewerkers niet op de hoogte zijn van de meldcode en daarmee de noodzaak tot het signaleren en melden van huiselijk geweld en mishandeling. De medewerker die wel bekend is met de meldcode geeft aan een mail te hebben ontvangen met informatie over de meldcode. Deze informatie blijkt met name gericht op wat een medewerker dient te doen in het geval zij vermoedens of signalen van huiselijk geweld of mishandeling opvangen. Echter, geeft de medewerker te kennen dat de mail geen uitleg biedt over hoe dergelijke gevallen van huiselijk geweld of mishandeling te herkennen zijn en geeft aan hier wel behoefte aan te hebben. Een andere medewerker die recentelijk is gestart geeft aan de mail omtrent de meldcode wel te hebben ontvangen, maar deze niet te hebben gelezen of verdere uitleg hieromtrent te hebben gekregen.

Tekortkoming 6 (GGD regio Utrecht)

Voor wat betreft huishoudelijke ondersteuning: op het moment van toetsing vindt geen kennisbevordering voor medewerkers op het gebied van de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling plaats.

Oordeel

De toezichthouders constateren dat de opvolging op deze tekortkoming **niet voldoet**.

De aanbieder geeft in het document "*Verbeterplan incl stand van zaken 10-1-2024*" aan dat medewerkers op 16 mei 2023 een training inzake de meldcode hebben gevolgd. Uit de gesprekken met de medewerkers van huishoudelijke ondersteuning blijkt echter unaniem dat op het moment van toetsing er nog geen kennisbevordering omtrent de Meldcode Huiselijk geweld en mishandeling heeft plaatsgevonden, dan wel dat zij hier niet aan hebben deelgenomen.

4. Conclusie

4.1 Conclusie GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond

Uit het vervolgonderzoek blijkt dat Veade opvolging heeft gegeven aan een aantal van de tijdens het voorgaande onderzoek van GGD Haaglanden & GGD Rotterdam-Rijnmond geconstateerde verbetermaatregelen en tekortkomingen, en op die gebieden aantoonbaar vooruitgang heeft geboekt. De grootste verbetering is terug te zien in de cliëntdossiers van de cliënten met begeleiding. In de cliëntdossiers van de cliënten met huishoudelijke ondersteuning is ook verbetering zichtbaar maar zijn er nog wel verbeterstappen nodig: in de gecontroleerde dossiers zijn nog onvolkomenheden geconstateerd. Veade heeft over de dossiers van de huishoudelijke ondersteuning aangegeven dat ten tijde van het onderzoek 70% op orde zijn.

Veade heeft ambitieuze plannen voor de verdere kwaliteitsontwikkeling. Zo hebben de toezichthouders hun complimenten uitgesproken over de functionaliteit van het zelfontwikkelde softwaresysteem. Veade dient nog wel nog stappen te nemen om deze plannen in de praktijk te implementeren en borgen.

Tegelijkertijd constateerden de toezichthouders dat aan meerdere verbetermaatregelen ten tijde van het vervolgonderzoek nog onvoldoende opvolging is gegeven. In een aantal gevallen zijn de verbeteracties die de bestuurder heeft opgesteld nog onvoldoende of niet geïmplementeerd. Zo is er onvoldoende voortgang geboekt ten aanzien van de deskundigheidsbevordering binnen de huishoudelijke ondersteuning: alle gesproken huishoudelijk ondersteuners geven aan geen vorm van (bij)scholing te hebben ontvangen, intervisie is niet geborgd en slechts een klein deel van de medewerkers heeft een medewerkersbijeenkomst kunnen bijwonen.

Bijvangst

Hoewel niet direct voortvloeiend uit de verbetermaatregelen, willen de toezichthouders op basis van het onderzoek een aanvullende bevinding delen met betrekking tot een mogelijk risico omtrent de continuïteit en monitoring van de kwaliteit van de begeleiding. De toezichthouders hebben van diverse betrokkenen verschillende opvattingen gehoord over wie welke verantwoordelijkheden draagt met betrekking tot de kwaliteitsbewaking van de begeleiding. Bovendien heeft de enige begeleider aangegeven geen directe vervanger te hebben. De toezichthouders adviseren Veade om op beide punten de borging te verbeteren

Schematisch ziet het oordeel van de toezichthouders er als volgt uit:

| Oordeel | Aantal | Nummer verbetermaatregelen |
|--------------------------|--------|----------------------------|
| Voldoet | 4 | 2, 7, 17, 21 |
| Voldoet grotendeels | 5 | 1, 4, 5, 8, 16 |
| Voldoet deels | 6 | 3, 6, 10, 12, 14, 19 |
| Voldoet grotendeels niet | 6 | 9, 11, 15, 18, 20, 22 |
| Voldoet niet | 1 | 13 |

De toezichthouders dragen de bevindingen uit dit onderzoek over aan de gemeenten.

4.2 Conclusie GGD regio Utrecht

Gedurende het vervolgonderzoek heeft de toezichthouder van GGD regio Utrecht zich enkel gericht op de opvolging van de tekortkomingen zoals geformuleerd in het rapport vastgesteld op 2 januari 2023. Uit het vervolgonderzoek blijkt dat Veade in beperkte mate opvolging heeft gegeven aan de tekortkomingen geconstateerd in het voorgaande onderzoek van GGD regio Utrecht. Aan het merendeel van de tekortkomingen is op het moment van toetsing onvoldoende opvolging gegeven. Het beleid ten aanzien van deskundigheidsbevordering en het inwerken van nieuwe medewerkers is niet of enkel gedeeltelijk geïmplementeerd en vindt hiermee in de praktijk nog onvoldoende plaats. Ook zijn de huishoudelijk ondersteuners nog onvoldoende op de hoogte van wat van hen verwacht wordt met betrekking tot het melden van incidenten en vermoedens omtrent huiselijk geweld en mishandeling. De algemene tevredenheid van de cliënten en medewerkers met betrekking tot Veade, evenals de continuïteit blijkt uit het vervolgonderzoek wel verbeterd te zijn.

Schematisch ziet het oordeel van de toezichthouders er als volgt uit:

| Oordeel | Aantal | Nummer tekortkoming |
|--------------------------|--------|---------------------|
| Voldoet | 1 | 1 |
| Voldoet grotendeels | 0 | n.v.t. |
| Voldoet deels | 1 | 4 |
| Voldoet grotendeels niet | 3 | 2, 3, 5 |
| Voldoet niet | 1 | 6 |

De toezichthouder draagt de bevindingen uit dit onderzoek over aan de gemeenten van de inkoopregio Amersfoort.

Advies naar aanleiding van onderzoek

Conform het regionaal kader handhaving brengt de toezichthouder van de GGDrU een advies uit aan het college van B&W. Op basis van de bevindingen zoals vastgesteld in het definitieve rapport adviseert de toezichthouder van de GGDrU het college van B&W om te handelen conform regionaal kader handhaving.

5. Reactie Veade op definitieve rapport

De aanbieder is in de gelegenheid gesteld om een reactie van maximaal 200 woorden te geven op het definitieve rapport. Door privéomstandigheden was de uiterlijke datum van 10 september 2024 voor het indienen van deze reactie voor de aanbieder niet haalbaar. In overleg is besloten om de aanbieder alsnog in de gelegenheid te stellen een schriftelijke reactie in te laten dienen.

De reactie van de aanbieder is op 12 september 2024 ontvangen en is integraal overgenomen in het definitieve rapport. De betreffende schriftelijke reactie van de aanbieder is toegevoegd aan het rapport als **bijlage 1**.

Bronnenlijst

Gesprekken met

- Bestuurder & Hoofd Wmo
- 1 Medewerker persoonlijke begeleiding werkzaam in gemeente Nissewaard en gemeente Den Haag
- 5 Medewerkers huishoudelijke hulp werkzaam in gemeente Nissewaard
- 4 Medewerkers huishoudelijke hulp werkzaam in gemeente Den Haag
- 4 Medewerkers huishoudelijke hulp werkzaam in inkoopregio Amersfoort
- 1 Wmo Consulent verantwoordelijk voor de gemeente Nissewaard
- 1 Wmo Consulent verantwoordelijk voor de gemeente Den Haag
- 1 Wmo Consulent verantwoordelijk voor regio Amersfoort
- 7 Cliënten afkomstig uit gemeente Nissewaard
- 4 Cliënten afkomstig uit gemeente Den Haag
- 3 Cliënten afkomstig uit de regio gemeenten van inkoopregio Amersfoort

Dossiers

- 4 Cliëntdossiers van cliënten huishoudelijke ondersteuning voor de gemeente Nissewaard¹²
- 1 Cliëntendossier van een begeleidingscliënt uit de gemeente Nissewaard
- 2 Cliëntendossiers van begeleidingscliënten uit de gemeente Den Haag

Documenten

- Calamiteiten_en_incidentenprotocol
- Calamiteiten- en incidentenprocedure 2023
- Deelnamebewijzen (9) incompany Veade
- E-mail met betrekking tot werven nieuwe medewerkers
- Evaluatie scholingsplan 2023 Veade B.V.
- Evaluatieformulier (format)
- Factsheet HbH (verkort) Royal Topzorg_v2022-1
- Incidenten analyse 2023 Veade
- Instructie Meldcode in filmpje via e-mail
- Intakeformulier
- Inwerkprogramma HH
- Inwerkprogramma individueel begeleider – Veade
- Klachtenanalyse 2023 apr tm 23 nov
- Klachtenanalyse 2023 kwartaal 1
- Klachtenanalyse terugkoppeling juni 2023 per e-mail aan consulenten
- Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling
- Offerte Incompany training Wmo consulenten Veade
- Omgaan met agressie
- Ondersteuningsplan (format)
- Overlegstructuur 2024 en planning overleggen 2023
- Programma medewerkersbijeenkomsten
- Projectplan ECD-systeem maart 2023
- Projectplan zorgdossiers april 2023

¹² Tijdens het dossieronderzoek van de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen zijn de dossiers van cliënten uit Nissewaard beoordeeld. De bestuurder heeft aangeven dat deze dossiers tevens representatief zijn voor de cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen in Den Haag.

- Risicotaxatie en toelichting daarop
- Scholingsplan 2023 en 2024 Veade en e-mail van juni met betrekking tot inplannen scholing huishoudelijke ondersteuning
- Signalenkaart huiselijk geweld en kindermishandeling
- Sjabloon Agenda MT, consultants
- Steekproefcontroles zorgdossiers
- Uittreksels (3) DUO m.b.t. diploma's
- Veade wederhoor
- Verbeterplan CTO 2022
- Verbeterplan inclusief stand van zaken 26 juni 2023 en 10 januari 2024
- Visie op veiligheid
- WMO Casus overleg 21-12-2023
- 9 VOG's
- 1 Aanvraag VOG

Bijlage 1: Reactie Veade op definitieve rapport

Veade acht het van belang dat er een waarheidsgetrouw/ rapport tot stand komt, zodat het publiek transparant en eerlijk geïnformeerd wordt. Dit rapport in haar huidige vorm is niet waarheidsgetrouw, daar deze nog vele feitelijke onjuistheden kent. Het definitieve rapport erkent onze organisatie niet.

Veade heeft ondanks eerdere en herhaalde verzoeken – met inachtneming van recente jurisprudentie (ECLI:NL:RBGEL:2024:886) – geconstateerd dat de GGD's nog altijd niet bereid zijn om met Veade in gesprek te treden over de nog aanwezige feitelijke aantoonbare onjuistheden in het rapport. Dit betreft Veade ten zeerste.

Overigens is het opmerkelijk dat Veade de GGD's moeten overtuigen om gezamenlijk tot een gedegen rapport te komen. De GGD's overtuigen tot iets wat redelijk en logisch is, is ons ook vreemd, wetende dat minimaal beide partijen gebaat zijn aan een breed gedragen rapport.

De GGD's hebben slechts een meeting voorgesteld om de processtappen toe te lichten, zonder de mogelijkheid om inhoudelijke zaken te bespreken, daar de 'fase van hoor- en wederhoor reeds is afgesloten'. Na aankondiging van het definitieve rapport alsmede een kort geding heeft de GGD haar standpunt gewijzigd naar dat het '**in beginsel** niet zal leiden tot aanpassingen'. Het heeft er alle schijn van dat de GGD's zich niet transparant en eerlijk opstellen, en met name zich nu aan het indekken zijn. Dit betreuren wij ten zeerste, daar Veade met deze recente strekking wel gebruik had gemaakt van een meeting.