



MIEP Huishoudservice en begeleiding
Deltastraat 41
4301 RC Zierikzee

Toezichthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 12-11-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 19-12-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	15
Bijlage: zienswijze	17



Inleiding

Waarom toezicht?

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

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

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

Waarop is het toezicht gebaseerd?

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

Wat is het doel van dit rapport?

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

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

Leeswijzer

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



Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van hoofdstuk 3 'Kwaliteit', artikel 3.1, lid 1 en 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

In het kader van het toezicht op de Wmo 2015 is op 12 november 2024 een onderzoek op organisatieniveau uitgevoerd bij MIEP Huishoudservice en begeleiding. De aanbieder biedt Wmo Zorg (huishoudelijke ondersteuning) aan bij cliënten woonachtig in verschillende kernen in de gemeente Haarlemmermeer, voor deze aangeboden zorg heeft de gemeente een contract met MIEP Huishoudservice en begeleiding. In dit onderzoek is beoordeeld of uitvoering wordt gegeven aan het beleid van de aanbieder en of de ondersteuning die geboden wordt redelijkerwijs voldoet aan de gestelde eisen.

De beoordeling van de toezichthouder berust op: documenten onderzoek en een gesprek met mevr. E. Quint (regiovertegenwoordiger), mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit), mevr. M. Teijeman en mevr. F. Hammerstein.

Beschouwing

Miep levert huishoudelijke hulp en begeleiding bij cliënten in hun leefomgeving met als doel een schoon en leefbaar huis. Ze helpen cliënten zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen vertrouwde omgeving te laten wonen. Ze verrichten allerlei huishoudelijke taken, zoals afwassen, ramen wassen, wasgoed verzorgen, strijken en stofzuigen. Ook kunnen er andere taken opgedragen worden, bijvoorbeeld boodschappen doen of de maaltijdvoorziening. De werkzaamheden voeren zij uit met veel betrokken medewerkers en nauwe samenwerking met de partners in de betreffende regio's. Met als doel dat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen (bron: werkinstructie en huisregels MIEP)

Betekenis MIEP:

- Maatwerk
- Innovatief
- Eigenwaarde
- Persoonlijk

MIEP heeft een contract met de gemeente Haarlemmermeer voor de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Op het moment van de inspectie wordt dit voor 89 cliënten uitgevoerd. De teams in de regio worden aangestuurd door kantoren in Leeuwarden, Schagen, Apeldoorn en Zierikzee. Medio 2023 is MIEP samen gegaan met Zorgassist en is er sprake van een landelijke organisatie die hulp in 200 gemeenten levert.



Conclusie

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld.

Aanbevelingen:

- Het aan te bevelen om het personeel elke drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.
- Na start van het dienstverband kan de medewerker een VOG aanvragen, welke binnen de proeftijd overhandigd moet worden. De gemeente Haarlemmermeer vereist dat nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct contact met de inwoner bij aanvang van de werkzaamheden beschikt over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Met de aanvraagconstructie van MIEP is dit niet haalbaar. (uit: Programma van eisen WMO-voorzieningen van gemeente Haarlemmermeer).

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert de gemeente kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.



Observaties en bevindingen

0. Algemeen; Kwaliteit voorziening

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
0.1	Er is een voor de branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening of aantoonbaar gelijkwaardig.	x		
0.2	Er is een geldig ISO 9001:2015-certificaat met daarbij een bewijs van implementatie van additionele normen die gelden voor haar branche, in ieder geval betrekking hebbende op zorg, maatschappelijk en/of aanpalende dienstverlening.	x		
0.3	Er is een kwaliteitssysteem, waarin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg - Wet bescherming persoonsgegevens - Beschrijving van het primaire proces - Verantwoorde arbeidsomstandigheden - Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan) - Meting van de klanttevredenheid - Proces van ondersteuning - Opleidingsregistratie en opleidingsplan - Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem 	X		

Bevindingen

MIEP is in het bezit van een kwaliteitscertificaat ISO 9001 uitgegeven door KIWA, het certificaat is geldig voor:

Miep B.V. gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing daarvan voldoen aan NEN-EN-ISO 9001:2015 voor het toepassingsgebied:

Miep B.V. te Zierikzee, Schagen en Leeuwarden
Het verlenen van huishoudservice.

Miep B.V. te Apeldoorn
Het verlenen van huishoudservice.
Het bieden van individuele begeleiding.

Het certificaat is geldig tot 15-12-2024.

Daarnaast beschikt MIEP over een intern kwaliteitssysteem met verschillende documenten.

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein
- Documenten:



- Auditrapport opv 2 MIEP BV
- Certificaat 2 2021 MIEP BV
- Diverse werkinstructies



1. De voorziening wordt doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht verstrekt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
1.1	Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.	X		
1.2	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.	X		
1.3	De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.	X		
1.4	De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder eventuele mantelzorgers).	X		

Bevindingen

Voor elke (aankomende) cliënt wordt een ondersteuningsplan gemaakt. De aanvraag komt bij MIEP binnen. Er worden samen met de cliënt en eventueel een familielid of mantelzorger vragenlijsten ingevuld, en op deze manier wordt de aanmelding compleet gemaakt. In de beschrijving "Primair proces hulp bij huishouden" staat

Bij een eerste contact inventariseert de zorgcoach de hulpvraag, het netwerk en de mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. Daarbij wordt de omvang vastgesteld, indien deze niet door de opdrachtgever is gesteld, en de frequentie. Daarbij wordt vastgesteld welke activiteiten de cliënt zelf of de mantelzorgers nog kunnen uitvoeren. Op basis van de ontvangen informatie van de opdrachtgever en het gesprek met de cliënt wordt een ondersteuningsplan opgesteld en in ONS Nedap opgeslagen.

Tevens wordt de ARBO-Check en met de client ingevuld deze wordt in ONS Nedap opgeslagen. Een coördinator maakt de planning in overleg met de cliënt en de medewerker huishoudelijke zorg om de inzet van zorg te starten. De medewerker start op de afgesproken dag en tijd met de werkzaamheden.

De zorg vindt plaats in de woning van de cliënt zelf.

Het plan bevat een omschrijving van de vraag van de cliënt, een analyse van de problematiek en de eigen mogelijkheden van de cliënt. In de meeste gevallen wordt de cliënt bij gestaan door een familielid of een mantelzorger. Minstens eenmaal wordt het plan geëvalueerd en eventueel bijgesteld, dit kan vaker indien er aanleiding voor is.

Tijdens de looptijd van een indicatie vindt een evaluatie inzake inhoud, omvang en frequentie van de zorgverlening plaats. De frequentie van de evaluaties zijn vastgelegd in de contracten met de gemeentes. Daarbij wordt steeds een inschatting gemaakt of het zorgarrangement nog passend is bij de zorgvraag. Indien van toepassing kan de zorg worden afgeschaald of opgeschaald. Tevens wordt op cliëntniveau de tevredenheid getoetst. Het ondersteuningsplan wordt minimaal eenmaal geëvalueerd en indien nodig aangepast in overeenstemming met de



cliënt. Hiervan vindt verslaglegging plaats en opgeslagen in ONS Nedap cliëntdossier.

Er kan door de cliënt worden aangegeven op welk moment van de week de hulp het beste uitkomt. Er is echter geen garantie dat de hulp ook daadwerkelijk gegeven kan worden op het tijdstip dat het de cliënt het beste uitkomt. MIEP probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen.

Vanuit de gemeente Haarlemmermeer is er voor 89 cliënten (aantal op het moment van de inspectie) huishoudelijke hulp geïndiceerd. Binnen de gemeente Haarlemmermeer vindt de zorg plaats in de verschillende kernen; Hoofddorp, Nieuw Vennep, Zwanenburg, Badhoevedorp, Vijfhuizen en zo meer.

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein
- Documenten:
 - 20240801_P_40.1_Primair_proces_Hulp_bij_Huishouden
 - Checklist evaluatie_verlengingsgesprek
 - Checklist Intake
 - Welkomstbrief + leeg ZO en OP
 - _Evaluatieformulier_einde_zorg
 - _Evaluatieformulier_telefonisch
 - _Evaluatieformulier_tussentijds



2. De voorziening is veilig.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
2.1	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.	X		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	X		

Bevindingen

De veiligheid van de cliënt valt onder fysieke en sociale veiligheid. Er is een gedragscode opgesteld waarin staat aangegeven wat er van de medewerker verwacht wordt en hoe er met de cliënt omgegaan dient te worden, ook de veiligheid van de medewerker en de cliënt staat hierin beschreven.

Van elk huis wordt er een Arbo check gedaan, deze wordt opgeslagen in het cliëntdossier. Er wordt aandacht besteed aan de fysieke als de psychische arbeidsomstandigheden. Indien de cliënt cytostatica gebruikt zijn er specifieke protocollen om te volgen.

Voor MIEP geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen. Deze kan de medewerker aanvragen op de eerste dag dat hij/zij in dienst is. Binnen de proeftijd dient de VOG aangevraagd te zijn. Gedurende het dienstverband wordt er geen nieuwe VOG meer aangevraagd. Het is aan te bevelen om elke drie jaar voor elke medewerker een nieuwe VOG aan te vragen. Bij MIEP wordt de VOG aangevraagd nadat de medewerker gestart is met werken, de gemeente Haarlemmermeer vereist dat de nieuwe medewerker/vrijwilliger met direct contact met de inwoner bij aanvang van de werkzaamheden beschikt over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Met de aanvraagconstructie van MIEP is dit niet haalbaar. (uit: Programma van eisen WMO-voorzieningen van gemeente Haarlemmermeer).

Er is een scholingsplan bij MIEP aanwezig. Voor elke medewerker is er een digitale omgeving aangemaakt waarin de vijf verplichte modules beschikbaar staan; stof genoeg, signaleren en rapporteren, omgaan met dementie, omgaan met agressie en veilig werken met cytostatica.

Aanbevelingen:

- Het aan te bevelen om het personeel elke drie jaar een nieuwe VOG aan te laten vragen.
- Na start van het dienstverband kan de medewerker een VOG aanvragen, welke binnen de proeftijd overhandigd moet worden. De gemeente Haarlemmermeer vereist dat de nieuwe medewerker/vrijwilliger met direct contact met de inwoner bij aanvang van de werkzaamheden beschikt over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Met de aanvraagconstructie van MIEP is dit niet haalbaar. (uit: Programma van eisen WMO-voorzieningen van gemeente Haarlemmermeer).

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr. E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein



- Documenten:
- 0107 Werkinstructie Miep
- 20240801_P_40.1_Primary_proces_Hulp_bij_Huishouden
- 20241015_P_30.1_Personeelsmanagement
- PvE WMO Voorzieningen Haarlemmermeer tbv GGD Kennemerland
- Opleidingsplan Hulpen bij het Huishouden 29-08-2024



3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
3.1	De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)	x		
3.2	In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.	x		

Bevindingen

Bij het intakegesprek wordt gevraagd op welk moment het beste moment is om huishoudelijke ondersteuning te ontvangen. De cliënt dient thuis te zijn en de deur te openen voor de medewerker huishoudelijke ondersteuning. In sommige gevallen is het lastig om een moment af te spreken omdat er ook zorg geleverd wordt door bijvoorbeeld de thuiszorg. Er wordt aangegeven dat het eigenlijk altijd wel lukt om een moment te vinden die voor de cliënt uitkomt.

Indien er sprake is van een coördinerende functie bij meervoudige en complexe problematiek is er een coördinator aanwezig om contacten te leggen en de zorg te coördineren.

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein
- Documenten:
 - 0107 Werkinstructie Miep
 - 20240801_P_40.1_Primair_proces_Hulp_bij_Huishouden



4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
4.1	De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.	x		
4.2	De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.	x		
4.3	De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van: <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning); - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers; - opleiding en scholing; - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen; - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling; - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens; - de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling); - cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap). <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	x		

Bevindingen

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. Bij MIEP is er een functieprofiel, Hulp bij huishouden 1.

Het aanbieden van passende scholing is digitaal opgezet. Voor elke medewerker is een digitale leeromgeving met verplichte onderdelen en facultatieve onderdelen. Er wordt bijgehouden wie op welk moment de scholing volgt en afrond.

Er is een protocol "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling". In de "Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" staat dat beroepsbeoefenaren in verschillende sectoren een verplichte meldcode moeten hanteren, zo ook de groep maatschappelijke ondersteuning. Dit is sinds 2013 verplicht. In het protocol van MIEP staat het stappenplan beschreven, ook het melden bij veilig Thuis staat beschreven. Tevens staan de verantwoordelijkheden en de belangrijke telefoonnummers beschreven.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In het document "meldingen" staat beschreven dat indien er sprake is van een "calamiteit" er binnen 3 werkdagen melding wordt gedaan bij de verantwoordelijke toezichthouder de IGJ of GGD. Voor de wet WMO betreft dat de melding bij de GGD gedaan moet worden. In het beleid wordt helder en uitgebreid uitleg gegeven over de vervolgstappen en de analyses die gedaan moeten worden indien er sprake is van een calamiteit of incident. Ook is er een speciaal meldingsformulier.



Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

Een klacht wordt behandeld volgens de interne klachten procedure van MIEP. De klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie van branchevereniging SPOT wenden. Hierbij is MIEP aangesloten.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen.

MIEP is bezig om regionale cliëntenraden op te zetten, de zogenaamde cliëntenpanels per provincie. Om tot de oprichting van een centrale cliëntenraad te komen is MIEP tot op heden niet gelukt. Vandaar dat er nu voor gekozen is om per provincie een cliëntenpanel op te zetten. Dit is in 2024 opgestart en loopt nog steeds.

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein
- Documenten:
 - 0107 Werkinstructie Miep
 - 20241015_D_30.2_Functieomschrijvingen
 - Hulp bij het Huishouden1
 - Opleidingsplan Hulpen bij het Huishouden 29-08-2024
 - Meldcode_huiselijk_geweld_en_kindermish
 - 20210316 stappenplan melden kindermishandeling1
 - 20240722_D_50.1.3.1_Meldcode_huiselijk_geweld_en_kindermish
 - 20241015_F_50.1.3.2_Meldingenformulier_ongewenste_situatie
 - Klachten_en_signalen_clienten
 - Klachten_en_signalen_medewerkers
 - Klachtenregeling
 - Meldingen
 - Meldingenformulier_algemeen
 - Plan oprichting van cliëntpanels_20240325_gefaseerd
 - Privacyreglement
 - Uitdraai van de gemelde klachten 2023



5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtning van de rechten van de cliënt.

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.	x		
5.2	De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (waaronder bescherming persoonlijke levenssfeer).	x		
5.3	De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.	x		

Bevindingen

Er is privacy beleid opgesteld en er is een gedragscode voor medewerkers, waarin staat opgenomen hoe te handelen.

Een klacht wordt behandeld volgens de interne klachten procedure van MIEP. De klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich bij de geschillencommissie van branchevereniging SPOT wenden. Hierbij is MIEP aangesloten.

De cliëntparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) is geregeld in de cliëntenraad. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (hierna: Wmcz 2018) is het uitgangspunt dat de cliëntenraad dichtbij de cliënt dient staan. Daarom dient een zorgorganisatie voor elke locatie waarin cliënten in de regel langer dan een halfjaar verblijven of die bij cliënten zorg aan huis verleent, een cliëntenraad in te stellen.

MIEP is bezig om regionale cliëntenraden op te zetten, de zogenaamde cliëntenpanels per provincie. Om tot de oprichting van een centrale cliëntenraad te komen is MIEP tot op heden niet gelukt. Vandaar dat er nu voor gekozen is om per provincie een cliëntenpanel op te zetten. Dit is in 2024 opgestart en loopt nog steeds.

Gebruikte bronnen:

- Interview
 - mevr E. Quint (regiovertegenwoordiger)
 - mevr. J. Hiemstra (medewerker kwaliteit)
 - mevr. M. Teijeman
 - mevr. F. Hammerstein
- Documenten:
 - 0107 Werkinstructie Miep
 - 20241015_F_50.1.3.2_Meldingenformulier_ongewenste_situatie
 - Klachten_en_signalen_clienten
 - Klachten_en_signalen_medewerkers
 - Klachtenregeling
 - Meldingen
 - Meldingenformulier_algemeen
 - Plan oprichting van cliëntpanels_20240325_gefaseerd
 - Privacyreglement
 - Uitdraai van de gemelde klachten 2023



- Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: MIEP Huishoudservice en begeleiding
Adres	: Deltastraat 41
Postcode en plaats	: 4301 RC Zierikzee
Telefoonnummer	:
Contactpersoon	: Dhr. M. Weetink
Kwaliteitssysteem	: ISO 9001
E-mail/website	: www.miep.nu

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	: GGD Kennemerland
Adres	: Postbus 5514
Postcode en plaats	: 2000 GM HAARLEM
Telefoonnummer	: 023-7891613
Onderzoek uitgevoerd door	: M. Smit

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: Haarlemmermeer
Adres	: Postbus 250
Postcode en plaats	: 2130 AG Hoofddorp

Planning

Datum onderzoek	: 12-11-2024
Opstellen concept rapport	: 05-12-2024
Vaststelling rapport	: 19-12-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 19-12-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 19-12-2024



Bijlage: zienswijze

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

De aanbieder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.

