



Home Instead Thuiservice  
Kennemerland B.V.  
Cruquiusweg 1  
2102 LS Heemstede

ToeziChthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van de gemeenten	: IJmond
Datum onderzoek	: 12-11-2024
Type onderzoek	: Proactief onderzoek
Status	: Definitief
Datum vaststellen rapport	: 06-01-2025

## **Inhoudsopgave**

Inleiding .....	3
Het onderzoek .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Gegevens voorziening.....	13
Bijlage: zienswijze .....	15



## 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 heeft GGD Kennemerland in opdracht van de drie IJmond gemeenten op 12 november 2024 een proactief onderzoek uitgevoerd bij Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V. gericht op het aanbod ambulante begeleiding. De aanbieder heeft een contract met o.a. de drie IJmond gemeenten. Het onderzoek bestaat uit een documentenonderzoek waaronder cliënt- en personeelsdossiers aangevuld met gesprekken met de operationeel manager, een klantcoördinator en een ambulante begeleider (de zogenoemde CAREGiver).

### Beschouwing

Home Instead Thuiservice is een franchiseconstructie met franchisevestigingen die allemaal dezelfde scope hebben:

*"Het bieden van thuiservice aan senioren op het gebied van metgezelschap, ondersteuning in en om huis, niet-medische persoonlijke verzorging, training en advies."*

Home Instead Thuiservice is in 2011 in Nederland opgericht als dienstverlener in de zorg voor senioren. Met inmiddels ruim 3.000 medewerkers en 6.000 klanten verdeeld over 44 franchisevestigingen in Nederland, biedt Home Instead Thuiservice 'niet medische ondersteuning en persoonlijke zorg thuis'. Home Instead Thuiservice is sinds september 2021 samenwerkingspartner van Alzheimer Nederland.

Het doel is mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen door onder andere de mantelzorgers te ontlasten.

Home Instead Thuiservice Nederland biedt de franchisevestigingen ondersteuning op het gebied van kwaliteitsstandaarden (beleid, ISO certificering en de audits), werving en selectie van het personeel, juridische zaken en HR gerelateerde zaken. Ook biedt de 'Shared Service Centre' ondersteuning bij de zorgadministratie alsmede het financiële als administratieve proces zoals de facturatie.

Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V. is gestart in 2012 en met ingang van dit jaar gecontracteerd binnen de IJmond gemeenten. Er wordt ondersteuning geboden aan acht klanten woonachtig in de IJmond gemeenten.

Het team van Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V. bestaat uit vier klantcoördinatoren en zij worden aangestuurd door een manager. Er zijn ongeveer 80 CAREGivers in dienst. Een general manager is eindverantwoordelijk.

### Conclusie en bevindingen

In dit onderzoek is beoordeeld of Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V. redelijkerwijs voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

### Advies aan College van B&W

De toezichthouder heeft op het volgende onderdeel een aanbeveling geformuleerd:

- Meldingen van calamiteiten inzake Wmo dienen gemeld te worden aan de toezichthouder GGD. Uit de richtlijn 'omgaan met klachten, calamiteiten en incidenten' kan niet afgeleid worden dat een calamiteit gemeld moet worden bij de toezichthouder Wmo.

Zie voor een nadere toelichting bij het betreffende onderdeel in het 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"> <li>- Wet kwaliteit. Klachten en geschillen zorg</li> <li>- Wet bescherming persoonsgegevens</li> <li>- Beschrijving van het primaire proces</li> <li>- Verantwoorde arbeidsomstandigheden</li> <li>- Documentatie (logboek/cliëntdossier, zorgplan)</li> <li>- meting van de klanttevredenheid</li> <li>- Proces van ondersteuning</li> <li>- Opleidingsregistratie en opleidingsplan</li> <li>- Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem</li> </ul>	x		

### Bevindingen

Home Instead Thuiservice is gecertificeerd volgens NEN-EN-ISO9001:2015, geldig voor het bieden van thuiservice aan senioren op het gebied van metgezelschap, ondersteuning in en om huis, niet medische persoonlijke verzorging, training en advies. Het certificaat is geldig van 12 juli 2024 tot en met 12 juli 2027. Uit het auditrapport blijkt dat de gehele Home Instead Thuiservice organisatie voldoet aan geldende wet en regelgeving en voldoende op de hoogte is van alle relevante ontwikkelingen. Er is aandacht voor het monitoren van nieuwe wetgeving en tijdige implementatie.

De bedrijfsprocessen zijn vastgelegd is het kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van de bedrijfsvoering wordt gewaarborgd en verbeterd. Medewerkers hebben de toegang tot een digitaal kwaliteitshandboek met al het beleid en de bijbehorende processen.

### Gebruikte bronnen:

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)
- Ontvangen documenten kwaliteitsmanagementsysteem
- Certificaat NEN-EN-ISO9001:2015
- Auditrapport ISO9001 Home Instead Thuiservice



**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**

De aanbieder heeft verschillende documenten aangeleverd gericht op het proces van aanmelding en intake, opstellen plan van aanpak ondersteuning (werkplan), risicoanalyses en evaluaties van het werkplan. De klantcoördinator is eindverantwoordelijk voor de geboden ondersteuning.

Een aanvraag komt binnen bij de klantcoördinator. Het betreft met name senioren met veelal lichamelijke klachten vanwege de leeftijd en/of (beginnende) dementie maar ook klanten met niet aangeboren hersenletsel. De ondersteuning is gericht op het welzijn van de klant en het langer zelfstandig laten wonen door onder andere de mantelzorgers te ontlasten. De eigen regie behouden van de klant binnen de mogelijkheden door de klant te activeren is een belangrijk uitgangspunt bij de ondersteuning. Er worden licht huishoudelijke werkzaamheden uitgevoerd en ondersteuning gegeven bij de dagelijkse activiteiten en bezigheden.

De meeste klanten ontvangen gemiddeld eenmaal tot tweemaal ondersteuning per week, maar dit kan ook meer zijn. Dat ligt aan de zorgvraag, de begeleiding wordt op maat vastgesteld. Afhankelijk van de intensiteit van de ondersteuning wordt meer dan één CAREGiver toegewezen aan de klant.

Bij een nieuwe aanvraag wordt eerst een oriëntatiegesprek gevoerd door de klantcoördinator waarbij informatie wordt gegeven over de dienstverlening en ondersteuning. Beoordeeld wordt of de ondersteuning die Home Instead kan bieden passend is bij de behoefte van de potentiële klant. Er kan geen medische zorg geboden worden. Er zijn duidelijke kaders vastgesteld over medicatiegebruik en medische handelingen. Een CAREGiver mag geen medicatie toedienen maar een klant wel wijzen op het gebruik van de medicatie.

Als de beoordeling wordt gemaakt dat de ondersteuning passend is, wordt een vervolgspraak ingepland bij de klant thuis, het servicegesprek. Veelal is het sociale netwerk/de mantelzorger van de klant aanwezig bij dit gesprek en soms ook het professionele netwerk. Tijdens dit gesprek wordt het werkplan opgesteld. De klant en het sociale netwerk/mantelzorger wordt zoveel als mogelijk betrokken bij het formuleren van de zorgvraag en het opstellen van het werkplan. Ook kan het professionele netwerk betrokken worden bij het opstellen van het werkplan.

In het werkplan wordt aangegeven wat de zorg omvat, dit kan zeer uiteenlopend zijn, van het samen drinken van een kopje koffie aan de keukentafel, tot het toewerken van een wekelijks bezoek aan het lokale buurthuis, waarbij het opbouwen van sociale contacten een doel is. Ook kunnen er samen boodschappen gedaan worden of een wandeling naar een naburig park. De



zorg wordt geleverd door de CAREGivers. Het gaat dus om praktische ondersteuning in de thuissituatie, die aanvullend of vervangend is voor de mantelzorg die veelal ook geleverd wordt.

Omdat het belangrijk is dat er een match tussen de klant en de CAREGiver is, wordt veel aandacht besteed aan het toewijzen van de juiste CAREGiver aan de klant. De klantcoördinator brengt de wensen van de klant in beeld zoals bijvoorbeeld geslacht en leeftijd van de CAREGiver. De klantcoördinator kent de CAREGivers en kan een juiste inschatting maken welke persoon passend is waarbij achtergrond, competenties en interesses een rol spelen bij het toewijzen. Daarna vindt een kennismakingsgesprek plaats tussen de CAREGiver en de klant. De CAREGiver neemt een logboek mee met informatie over de gehanteerde werkwijze en contactgegevens van Home Instead.

Bij een match gaat de ondersteuning van start. Na twee à drie keer checkt de klantcoördinator bij de klant of er aan de verwachtingen wordt voldaan. De klantcoördinator onderhoudt het contact met zowel de klant als de CAREGiver over de voortgang van de ondersteuning.

Tijdens het onderzoek is van een aantal klanten het elektronisch klant dossier ingezien. Er wordt gebruik gemaakt van 'CarenZorgt', deze is gekoppeld aan ONS, een software systeem die de administratie ondersteunt. Het elektronisch klant dossier bevat een omschrijving van de klant, een analyse van de problematiek en de kansen/mogelijkheden van de klant. De sociale situatie van de klant wordt in beeld gebracht. Het ondersteuningsaanbod wordt hierop afgestemd zodat de klant geactiveerd en gestimuleerd wordt en de kwaliteit van leven wordt versterkt. De CAREGiver rapporteert na afloop van de ondersteuning en de klantcoördinator heeft toegang tot deze rapportages en leest mee. Het sociale netwerk kan ook toegang krijgen.

Minimaal twee maal per jaar vindt er een kwaliteitsbezoek plaats bij de klant thuis uitgevoerd door de klantcoördinator waarbij de zorg geëvalueerd wordt. Tijdens de evaluatie wordt het werkplan doorgenomen. Het sociale en professionele netwerk wordt betrokken bij het evalueren en het bijstellen van het werkplan.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)
- Oriëntatiegesprek (Franchise handboek Hoofdstuk 9.2 Versie februari 2024)
- Formulier servicegesprek (documentcode: KL.F.07 Versiedatum: 05-09-2023)
- Richtlijn contactmoment en kwaliteitsbezoek



**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 klant gewaarborgd.	x		
2.2	Binnen de voorziening is een plan opgesteld waarin is aangegeven wie op welke momenten scholing volgt.	x		

**Bevindingen**

De begeleiding vindt thuis bij de klant plaats. Om de veiligheid van de klant te waarborgen wordt er gecheckt of het veilig is in de woning en de omgeving waar de begeleiding plaats vindt. Tijdens het servicegesprek is aandacht voor de gezondheid, veiligheid en beperkingen van de cliënt en deze worden uitgevraagd en vastgelegd. Bij het onderdeel veiligheid wordt met name gekeken naar het risico op vallen, brandveiligheid en voeding. Er wordt een 'Veiligheid controlelijst' ingevuld.

Met de CAREGiver is gesproken over de veiligheid van een klant. Er is aandacht voor valpreventie maar ook voor lichamelijk en geestelijke achteruitgang. Bijzonderheden worden vastgelegd in de rapportages en gedeeld met het sociale netwerk van de klant. De klantcoördinator heeft toegang tot de rapportages en heeft ook een signalerende functie. De CAREGiver geeft aan bij twijfel altijd contact op te nemen met de klantcoördinator om de zorg te delen en vervolgspraken te maken.

Er is beleid vastgesteld gericht op het volgen van scholing en het bij- en onderhouden van de kennis en vaardigheden. Om de kennis van de medewerkers te bevorderen wordt jaarlijks opleidingsplan opgesteld. Hierin staat per functie de naam en inhoud van de training en vermeld wordt waar training aan bijdraagt.

De CAREGivers volgen allemaal de CAREGiver-basistraining van in totaal 18 uur en deze bestaat uit de volgende vier onderdelen:

- Oriëntatie;
- Het verouderingsproces;
- Het opbouwen van een werkrelatie;
- Veiligheid.

Daarnaast volgen CAREGivers een EHBO training, dit is een verplicht onderdeel. Tijdens de casusbespreking is ook aandacht voor thema's die spelen en dit kan omgezet worden in een training. Voorbeelden zijn omgaan met weerstand en in beweging blijven.

Ook is er aandacht voor herkennen en omgaan met dementie. Dit is een 'semi' verplichte training die in twee delen wordt gegeven, een onderdeel met de basis en een verdiepend onderdeel.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)
- Trainingen Home Instead Thuiservice 2024
- Formulier servicegesprek





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

Het sociale netwerk en het professionele netwerk van de klant wordt in kaart gebracht en betrokken bij het vaststellen van de zorgvraag en de ondersteuning. De verwijzers zoals bijvoorbeeld casemanagers of wijkverpleegkundigen vervullen een brugfunctie tussen de klant en Home Instead. Zij bieden de eerste informatie over de zorgvraag en de behoefte van de klant.

Het contact met het sociale en professionele netwerk van de klant wordt onderhouden, onder andere door het netwerk te betrekken bij het opstellen, evalueren en het bijstellen van het werkplan.

Mocht er aanleiding zijn, wordt een casusbespreking ingepland door de klantcoördinator waar de CAREGiver bij aanwezig is. Het sociale netwerk kan hier ook voor uitgenodigd worden. Mocht er een toenemende zorg zijn, kan er een multidisciplinair overleg georganiseerd worden met alle partijen die betrokken zijn bij de klant om te bespreken wat er nodig is vanuit de toenemende zorg.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)



**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"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (op basis van een klachtregeling);</li> <li>- klantparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p>	x		

**Bevindingen**

Het team van Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V. bestaat uit vier klantcoördinatoren en zij worden aangestuurd door een manager. Er zijn ongeveer 80 CAREGivers in dienst. Afhankelijk van de omvang van de arbeidsovereenkomst, worden de dossiers en CAREGivers verdeeld over de drie klantcoördinatoren.

De klantcoördinatoren hebben een verpleegkundige opleidingsachtergrond en ervaring binnen dit vakgebied. In de functieomschrijving wordt vermeld dat als opleidingseisen gesteld wordt; 'een Hbo werk- en denkniveau en afgeronde opleiding en ervaring in de zorg'.

Medewerkers worden getoetst op vakbekwaamheid, tijdens het sollicitatiegesprek en de evaluaties. Voor de functie CAREGiver zijn geen specifieke opleidingseisen. In de functieomschrijving van CAREGiver worden de gestelde eisen vertaald in 'je talenten', 'jouw flexibiliteit' en 'jouw kennis en ervaring'. CAREGivers volgen bij de indiensttreding een basistraining van Home Instead Thuiservice. Ook het volgen van EHBO is een verplicht onderdeel.

Er is beleid vastgesteld met betrekking van het overleggen van een VOG. Voorafgaand de indiensttreding moet de medewerker een VOG overleggen met de juiste functie aspecten.

Na de indiensttreding volgt een inwerktraject. Er wordt een inwerkschema opgesteld afhankelijk en passend bij de achtergrond en ervaring van de nieuwe medewerker. De nieuwe medewerker wordt gekoppeld aan een CAREGiver, de zogenoemde buddy en de eerste periode loopt de nieuwe medewerker mee met een CAREGiver. Er vindt een proeftijdgesprek plaats en een evaluatiegesprek na ongeveer een half jaar. Daarna vinden jaarlijks evaluatiegesprekken plaats met de CAREGivers.



De zorgcoördinatoren hebben volgens een vaste frequentie wekelijks overleg met vaste bespreekpunten waaronder de stand van zaken, de voortgang van de ondersteuning, de personele planning en eventuele gaten in het rooster.

Gesproken is over de personele krapte. Meestal lukt het wel alle aanvragen en de ondersteuning op korte termijn op te starten. Soms in de eerste periode voor wat minder uren omdat er nog geen medewerker voor alle uren beschikbaar is.

Er wordt gebruik gemaakt van de ondersteunende diensten van Home Instead Nederland. Zij hebben een afdeling 'recruitment' die zorgdraagt voor de werving en selectie van het personeel. De personele inzet tijdens de zomervakantie is een aandachtspunt. Home Instead kiest er bewust voor geen ZZP-ers of uitzendkrachten in te zetten vanwege de aard van de ondersteuning en de kwetsbaarheid van de klanten. Er zijn in een aantal gevallen meerdere CAREGivers gekoppeld aan een klant en geprobeerd wordt de vervanging binnen het team op te vangen.

Naar aanleiding van de ervaring in 2024, is een verlofprotocol opgesteld. Het verlofprotocol geeft richting aan het indienen en toekennen van verlof. Het protocol is tijdens een personeelsbijeenkomst voorgelegd aan de medewerkers en besproken.

De aanbieder heeft passend beleid opgesteld als onderdeel van het kwaliteitshandboek. Een aantal onderwerpen worden hieronder beschreven. Een aantal onderwerpen worden elders in het rapport beschreven.

#### Klachten, calamiteiten en incidenten

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van klachten, calamiteiten en incidenten. Dit document beschrijft hoe er binnen Home Instead Thuiservice wordt omgegaan met klachten, calamiteiten en incidenten. De begripsbepaling van klachten, calamiteiten en incidenten is vastgelegd met de daarbij behorende werkwijze en wie verantwoordelijk is en het bijbehorende formulier/document wordt vermeld.

Iedere calamiteit en elk (gewelds)incident wordt gemeld bij de klantcoördinator en wordt geregistreerd in het digitaal klantdossier ONS.

Opgemerkt wordt dat bij de werkwijze calamiteiten vermeld wordt; "*Calamiteiten en (gewelds)incidenten bij WMO ZIN klanten wordt tevens gemeld bij de toezichthoudende ambtenaar van de gemeente(s), conform de procedure hieromtrent van de gemeente(s).*"

Niet duidelijk is wie hiermee bedoeld wordt. Meldingen van calamiteiten inzake Wmo dienen gemeld te worden aan de toezichthouder GGD. Op de website van GGD Kennemerland wordt beschreven op welke wijze staat een calamiteit gemeld moet worden met een meldingsformulier (onder het onderwerp "toezicht en hygiëne").

Incidentmeldingen worden afhankelijk van de relevantie tijdens het periodieke teamoverleg geëvalueerd waarbij eventuele verbeterpunten worden geformuleerd. Verbeterpunten van een vorige teamoverleg worden opnieuw geëvalueerd op uitvoering. Incidentmeldingen worden ieder kwartaal gerapporteerd aan franchisegever.

De klantcoördinator probeert een uiting van ongenoegen in een zo vroeg mogelijk stadium te ondervangen en bespreekbaar te maken door het onderhouden van het contact met de klant en de CAREGiver. Tijdens de kwaliteitsbezoeken die twee keer per jaar plaatsvinden, is aandacht voor de klanttevredenheid. Ook wordt jaarlijks de klanttevredenheid gemeten.

Mocht een klant toch een klacht hebben, dan wordt deze behandeld volgens het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg. Dit Klachtenreglement is op de website beschikbaar. Home Instead is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg voor de afhandeling van de klachten en de eventuele doorgeleiding naar de geschilleninstantie. Er zijn in 2023 geen officiële klachten of geschillen ingediend bij Klachtenportaal Zorg.

Bij een vermoeden van ouderenmishandeling wordt gehandeld volgens de Meldcode ouderenmishandeling. Onderdeel van de meldcode is een stappenplan bestaande uit vijf stappen. Er is een werkinstructie voor de CAREGivers en andere medewerkers vastgesteld en er is aandacht voor de kennis en het gebruik van de meldcode.



Met de CAREGiver is gesproken over signaleren. Een onderwerp tijdens de basistraining die CAREGivers verplicht volgen is veiligheid en signaleren. Bij een 'niet plus' gevoel neemt een CAREGiver altijd contact op met de klantcoördinator.

De klantparticipatie (op basis van een regeling voor medezeggenschap) was geregeld in de vorm van een klantenraad. Deze is recent opgeheven omdat er nog maar één lid was. Home Instead heeft een wervingsactie opgestart.

Aanbeveling:

Meldingen van calamiteiten inzake Wmo dienen gemeld te worden aan de toezichthouder GGD. Uit de richtlijn 'omgaan met klachten, calamiteiten en incidenten' kan niet afgeleid worden dat een calamiteit gemeld moet worden bij de toezichthouder Wmo.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)
- Richtlijn omgaan met klachten, calamiteiten en incidenten (documentcode: P&R.09 Versiedatum: 12-04-2024)
- Organogram Home Instead Kennemerland
- Functieomschrijving CAREGiver
- Functie omschrijving Klantcoördinator
- Overzicht klachten en geschillen 2023
- Home Instead Thuiservice Kennemerland tevredenheidsonderzoek en analyse 2023
- Trainingen Home Instead Thuiservice 2024
- Gedragscode medewerkers
- Beleid uitwisseling persoonsgegevens
- Privacystatement HIT algemeen
- Privacybeleid HIT algemeen



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

Nr.	Voorwaarden	Ja	Nee	Niet beoordeeld
5.1	De bejegening door de beroepskracht van de klant 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 aandacht voor de bejegening van de klant. In de gedragscode die is vastgesteld wordt ingegaan op professionele omgang met klanten en wat verwacht wordt van medewerkers. De bestaande wet- en regelgeving is vertaald naar duidelijke gedragsregels op het gebied van hoe mensen elkaar bejegenen, preventie bij intimidatie, grensoverschrijdend gedrag, discriminatie en agressie.

Het doel van de gedragscode is een helder kader te bieden waarbinnen medewerkers van Home Instead Thuiservice worden geacht zich te gedragen.

De gedragsregels worden in concrete termen uitgewerkt waaronder bejegening, seksualiteit en lichamelijke verzorging, privacy van de klant en eigendommen van de klant.

Ook is aandacht voor de privacy van de klant in de gedragscode. Voorbeelden zijn:

- Praat alleen over persoonlijke zaken van de klant met zijn of haar toestemming;
- Leest geen post of e-mail bestemd voor klanten tenzij dat door de klant wordt gevraagd;
- Maakt geen foto's met de eigen privé telefoon van of met de klant, althans dit wordt zoveel mogelijk voorkomen, tenzij de klant hier uitdrukkelijk om verzoekt.

Ook wordt beschreven wat de consequenties zijn als medewerkers zich niet aan de gedragscode houden.

Medewerkers ontvangen de gedragscode bij aanvang van het dienstverband en moeten deze tekenen voor de ontvangst.

Het beleid met betrekking tot de uitwisseling van persoonsgegevens nodig voor de uitvoering van de dienstverlening is vastgelegd. Home Instead verwerkt persoonsgegevens van klanten op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De geldende wettelijke normen op het gebied van privacy worden toegepast en nageleefd.

Home Instead is voor de afhandeling van klachten en geschillen aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Het klachtenreglement wordt vermeld op de website.

**Gebruikte bronnen:**

- Interview General Manager
- Interview Klantcoördinator
- Interview CAREGiver
- Website [Home - Home Instead Thuiservice](#)
- Gedragscode medewerkers
- Beleid uitwisseling persoonsgegevens
- Privacystatement HIT algemeen
- Privacybeleid HIT algemeen



## Gegevens voorziening

### Locatiegegevens

Naam locatie	: Home Instead Thuiservice Kennemerland B.V.
Adres	: Cruquiusweg 1
Postcode en plaats	: 2102 LS Heemstede
Telefoonnummer	: 023-82 00 392
Contactpersoon	: Mw. J. Kauffman
Kwaliteitssysteem	: NEN-EN-ISO9001
E-mail/website	: <a href="#">Home - Home Instead Thuiservice</a>

### Gegevens toezichthouder (GGD)

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

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente	: IJmond (Heemskerk, Velsen, Beverwijk)
Adres	: Postbus 465
Postcode en plaats	: 1970 AL IJmuiden

### Planning

Datum onderzoek	: 12-11-2024
Opstellen concept rapport	: 19-12-2024
Vaststelling rapport	: 06-01-2025
Verzenden rapport naar aanbieder	: 06-01-2025
Verzenden rapport naar gemeente	: 06-01-2025



## **Bijlage: zienswijze**

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

De aanbieder heeft aangegeven zich te kunnen vinden in de inhoud van het rapport en geen gebruik te maken van het indienen van een zienswijze.

