



Stichting PCSOH
Kruislaan 54
2131 WE Hoofddorp

ToeziChthouder	: GGD Kennemerland
In opdracht van gemeente	: Haarlemmermeer
Datum onderzoek	: 30-04-2024
Type onderzoek	: Pro actief Onderzoek
Status	: Vastgesteld
Datum vaststellen rapport	: 24-06-2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Het onderzoek	4
Observaties en bevindingen.....	6
Gegevens voorziening.....	17
Bijlage: zienswijze	18



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 30 april 2024 een onderzoek op organisatieniveau uitgevoerd bij Stichting PCSOH (Protestant Christelijke Stichting Ouderenzorg Haarlemmermeer). De aanbieder biedt Wmo Zorg (huishoudelijke ondersteuning) aan bij cliënten woonachtig in Hoofddorp en Nieuw Vennep, voor deze aangeboden zorg heeft de gemeente een contract met Stichting PCSOH. 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.

Op 3 juni 2024 hebben de interviews met de medewerkers plaatsgevonden en een afsluitend gesprek.

De beoordeling van de toezichthouder berust op: documenten onderzoek en een gesprek met de bestuurder (dhr. E. Zwart), een gesprek met de Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig), een gesprek met de Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats) en gesprekken met de medewerkers.

Beschouwing

Stichting PCSOH biedt Wmo zorg in de vorm van huishoudelijke ondersteuning aan bij cliënten in de Haarlemmermeer. Het betreffen 26 cliënten in Nieuw Vennep en 23 cliënten in Hoofddorp, zij worden door 15 medewerkers van Stichting PCSOH bezocht. Stichting PCSOH biedt onder andere zorg aan ouderen in twee wooncentra; de Horizon in Hoofddorp en de Westerkim in Nieuw Vennep. De huishoudelijke ondersteuning wordt geboden aan cliënten die in één van de wooncentra wonen en aan cliënten die in de wijk rondom de wooncentra wonen. Dit kan in combinatie zijn met andere vorm van zorg, het zogenaamde Volledig Pakket Thuis. Dan wordt er persoonlijke verzorging, verpleging, maaltijdvoorziening, huishoudelijke hulp, zinvolle dagbesteding en het wassen van beddengoed aangeboden, een volledig zorgpakket maar de cliënt kan zelfstandig blijven wonen. Stichting PCSOH biedt geen thuiszorg aan in de vorm van wassen, aankleden, kousen aantrekken etc. Daarnaast wordt er huishoudelijke ondersteuning aangeboden zonder indicatie en bekostigt de cliënt de zorg zelf.

Stichting PCSOH is in 1955 opgericht vanuit verschillende christelijke kerkgenootschappen en heeft haar wortels in de protestants-christelijke traditie. Dit vormt nog steeds een belangrijke basis voor de organisatie.

De missie is het bieden van geborgenheid aan ouderen waarbij huiselijkheid, warmte, veiligheid, oprechte aandacht en zorg op maat wordt geboden. De bewoner staat centraal.

De geformuleerde kernwaarden zijn door betrokken bewoners, vrijwilligers, mantelzorgers en medewerkers geformuleerd: Naasteliefde; Geborgenheid; Verantwoordelijkheid en Betrouwbaarheid. Met "Hier ben ik thuis" worden de kernwaarden samengevat.



Conclusie

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Er zijn diverse aandachtspunten als aanbeveling geformuleerd bij de bevindingen.

Aanbevelingen:

- Scherp het VOG beleid aan en laat nieuwe medewerkers pas starten nadat zij een VOG hebben overlegd. Daarnaast is het aan te bevelen om elke drie jaar een nieuwe VOG aan te vragen. In het gesprek hebben de bestuurder en manager direct aangegeven dat zij het VOG beleid gaan aanpassen.
- Start het nieuwe scholingsplan in 2024 op.
- Stel de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op en implementeer deze in de organisatie. In het tweede gesprek heeft de manager aangegeven dat de meldcode togeschreven is aan de Stichting en dat deze geïmplementeerd wordt.
- Benoem in het "Beleid incident melding" de verwijzing naar de juiste toezichthouder voor de Wmo cliënten.

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

Stichting PCSOH is HKZ gecertificeerd voor Zorg en Welzijn, inzake het toepassingsgebied; het bieden van begeleiding, verzorging, verpleging, behandeling en verblijf aan bewoners van Horizon en Westerkim en het bieden van thuiszorg en huishoudelijke hulp aan thuiswonende cliënten.

Het certificaat is afgegeven op 26-6-2022 en loopt tot 01-07-2025. Met het keuringsinstituut KIWA is besloten om de herregistratie tijdelijk op te schorten (de laatste audit heeft plaatsgevonden in februari 2023), medio 2025 wordt de herregistratie weer opgepakt. Op dit moment vinden er op organisatorisch en financieel vlak veel veranderingen plaats, aan deze facetten dient Stichting PCSOH voorrang te geven om financieel en bestuurlijk op de rit te komen.

Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl
- Gebruikte documenten:
 - 1.Kwaliteitsborgingscertificaat
 - Afhandeling (kritische) tekortkomingen kiwa
 - Rapportblad PCSOH, 21 en 22 februari 2023
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO



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 Stichting PCSOH binnen bij de planner. Er worden samen met de cliënt en eventueel een familielid of mantelzorger vragenlijsten ingevuld, en op deze manier wordt de aanmelding compleet gemaakt.

De zorg kan plaatsvinden in de aanleunwoningen die op het terrein van de Stichting staan, of in de naastgelegen wijk waar de cliënten zelfstandig wonen.

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. Er wordt bij de cliënt die zelfstandig woont in de wijk een lijst achter gelaten met welke materialen er aanwezig moeten zijn zodat de huishoudelijke hulp ook daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. Voor de cliënten die in de aanleunwoningen op het terrein wonen nemen de medewerkers een kar met spullen en materialen mee.

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. Stichting PCSOH probeert rekening te houden met andere vormen van zorg bij de cliënt, en zal dit zoveel als mogelijk op elkaar afstemmen. Het doel is om de hulp zo snel als mogelijk op te starten en de cliënt kan op een wachtlijst komen voor een andere dag.

Vanuit de gemeente Haarlemmermeer is er voor 49 cliënten huishoudelijke hulp geïndiceerd. Gemiddeld genomen wordt er één uur en 50 minuten per week huishoudelijke hulp aangeboden bij de cliënten.



Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl
- Gebuikte documenten:
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO



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.

Voor Stichting PCSOH geldt dat alle medewerkers verplicht een VOG moeten overleggen binnen twee maanden na in dienst treding. Tevens wordt er daarna geen nieuwe VOG meer aangevraagd. Een VOG dient vóór aanvang van het dienstverband te worden overlegd aan de werkgever. Bij Stichting PCSOH kan dit ook binnen twee maanden na in diensttreding, dat is niet wenselijk. De manager en bestuurder hebben in het gesprek aangegeven dat zij de procedure gaan aanscherpen. Tevens is het een aanbeveling om elke drie jaar voor elke medewerker een nieuwe VOG aan te vragen.

Er is een Scholingsplan PCSOH 2024 aanwezig. Het scholingsplan is opgesteld en conform de huidige CAO zou 2,0% van de jaarlijkse loonsom per medewerker ingezet moeten worden voor scholingsactiviteiten. Begin 2024 is ten gevolge van de financiële situatie door het MT besloten om de scholingsblokken niet door te laten gaan. Tijdens het gesprek met de manager is aangegeven dat er een nieuwe digitale leeromgeving gecreëerd (dit staat ook in het scholingsplan PCSOH 2024 beschreven) wordt, waar elke medewerker gebruik van kan maken. Voor de medewerkers die de huishoudelijke ondersteuning uitvoeren zijn onder andere de volgende scholingen geschikt: brandveiligheid, kennismaken met handhygiëne, huishoudelijke hulp, hygiënisch werken, kennismaking met zorgvragers met dementie etc. Met de digitale leeromgeving wordt bijgehouden wie welke scholing heeft afgerond, de toezichthouder heeft gevraagd of de deelnemers ook een (digitaal) certificaat ontvangen na afsluiting van een training, dat advies wordt meegenomen door de manager.

Aanbevelingen:

- Scherp het VOG beleid aan en laat nieuwe medewerkers pas starten nadat zij een VOG hebben overlegd. Daarnaast is het aan te bevelen om elke drie jaar een nieuwe VOG aan te vragen. In het gesprek hebben de bestuurder en manager direct aangegeven dat zij het VOG beleid gaan aanpassen.
- Start het nieuwe scholingsplan in 2024 op.

Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl



- Gebruikte documenten:
 - Gedragscode PCSOH 2024
 - Overzicht modules voor huishoudelijk medewerkers
 - Scholingsplan PCSOH 2024
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO



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. De planner geeft aan 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 de planner (eerste medewerker huishouding) de aangewezen persoon om contacten te leggen en de zorg te coördineren.

In de memo ten behoeve van het onderzoek staat:

PCSOH maakt deel uit van de volgende samenwerkingsverbanden:

- *Manifest wonen met zorg (gemeente, zorg, welzijn, woningbouwcoöperaties)*
- *Samenwerking VVT-instellingen Amstelland/ Meerlanden (gezamenlijke regiovisie: "positief gezond oud worden is voor iedereen anders")*
- *PCSOH maakt deel uit van het RAAT-akkoord (gezamenlijke aanpak arbeidsmarkttekorten)*
- *PCSOH is lid van de SIGRA (samenwerkingsverband 155 organisaties op gebied van zorg en welzijn)*
- *Intensieve samenwerking op gebied van ondersteunende diensten met zorgcentra Meerlanden en zorggroep Aelsmeer*

Wij hebben geen specifiek beleid omtrent samenwerking/ afstemming sociaal netwerk cliënt. Wel zijn we als organisatie begonnen (nu eerst in VPT-teams) met de introductie van het zgn. "5-stappen model", wat geheel geënt is op een intensieve samenwerking tussen cliënt, directe omgeving cliënt en zorgprofessional. Dit wordt aangestuurd door een projectleider en we zullen medio 2025 tot concreet geformuleerd beleid komen.

Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl
- Gebruikte documenten:
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO



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	X	

Bevindingen

Voor de functie van huishoudelijke ondersteuning is geen specifieke vooropleiding vereist. In de taak-functieomschrijving staat het volgende:

Verrichten van huishoudelijke werkzaamheden in de woning van cliënt of de algemene ruimtes.

Voor de functie van eerste medewerker huishouding zijn de volgende kenmerken opgenomen in de taak-functieomschrijving:

Operationeel leiding geven aan de linnenkamer en de medewerkers huishouding, contactpersoon WMO en cliënten, werkzaamheden verrichten op het gebied van kwaliteit en veiligheid en het uitvoeren van projectmatige werkzaamheden.

De medewerkers huishoudelijke ondersteuning vallen direct onder de eerste medewerker huishouding. Om de medewerkers vakbekwaam en op de hoogte te houden is overleggen/vergaderen volgens een vastgestelde overlegstructuur een meerwaarde. Op dit moment wordt dat niet structureel gedaan geven alle betrokkenen aan, te meer omdat dit lastig organiseren is wordt aangegeven. De eerste medewerker huishouding geeft aan dat zij dit ook als een meerwaarde ziet en het weer zou willen opstarten.

Het aanbieden van passende scholing wordt in 2024 opnieuw opgezet (zie hoofdstuk 2). Medewerkers overleggen eenmalig een VOG met de juiste functie aspecten, in hoofdstuk 2 staat aangegeven dat dit nog niet helemaal volgens de geldende eisen verloopt.



Er is geen beleid huiselijk geweld, ouderen- 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. De bestuurder en de manager geven aan dat zij hiervan niet op de hoogte waren. De toezichthouder heeft een voorbeeld van de Rijksoverheid gemaaild naar Stichting PCSOH. In het tweede gesprek heeft de manager aangegeven dat de meldcode toegeschreven is aan de Stichting en dat deze geïmplementeerd wordt.

Er is een procedure opgesteld inzake de melding van calamiteiten en incidenten. In het "Beleid incident melding" staat beschreven dat indien er sprake is van een "calamiteit" de directie direct een melding doet bij de "inspectie". Welke inspectie dat is (IGJ? of GGD?) staat niet beschreven. Indien het een calamiteit inzake de Wmo betreft dient de melding te worden gedaan bij de aangewezen toezichthouder -> de toezichthouder van GGD Kennemerland. Op de website van GGD Kennemerland staat het meldingsformulier. 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.

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 Stichting PCSOH. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Indien de klacht mondeling wordt ingediend draagt het directiesecretariaat er zorg voor dat het schriftelijk wordt verwoord op het klachtenformulier. De klager kan zich laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Facit, daar is Stichting PCSOH bij 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.

Stichting PCSOH heeft een cliëntenraad ingesteld, deze is breed voor de gehele organisatie alhoewel de naamvoering op de beleidsstukken dit niet ondersteund. Hierop staat vermeld dat het een cliëntenraad betreft voor de Stichting PCSOH waaronder de locaties Horizon en Westerkim. De Stichting heeft ook Wmo cliënten buiten de zorginstelling in de wijk, de bestuurder geeft aan dat dit alleen de naamvoering betreft, deze cliënten worden ook vertegenwoordigd in de cliëntenraad.

Aanbevelingen:

- Stel de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op en implementeer deze in de organisatie. In het tweede gesprek heeft de manager aangegeven dat de meldcode toegeschreven is aan de Stichting en dat deze geïmplementeerd wordt.
- Benoem in het "Beleid incident melding" de verwijzing naar de juiste toezichthouder voor de Wmo cliënten.

Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl
- Gebruikte documenten:
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO
 - Functiebeschrijving eerste medewerker huishouding



- Functiebeschrijving huishoudelijk medewerker
- Scholingsplan PCSOH 2024
- Overzicht modules voor huishoudelijk medewerkers
- Beleid incident melding
- Klachtenregeling 2024
- Medezeggenschapsregeling cliëntenraad PCSOH
- Gedragscode PCSOH
- 2020-02 Privacy en AVG
- Functionaris gegevensbescherming AVG
- Geheimhoudingsplicht-gegevensverwerking AVG PCSOH
- Facid rapportage cliëntenraadpleging
- Facid rapportage vertegenwoordigersraadpleging



5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming 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

In de gedragscode staat de gedragscode voor medewerkers uitgewerkt. Ook zijn er voor de medewerkers huisregels opgesteld.

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 Stichting PCSOH. De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Indien de klacht mondeling wordt ingediend draagt het directiesecretariaat er zorg voor dat het schriftelijk wordt verwoord op het klachtenformulier. De klager kan zich laten ondersteunen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Facit, daar is Stichting PCSOH bij 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.

Stichting PCSOH heeft een cliëntenraad ingesteld, deze is breed voor de gehele organisatie alhoewel de naamvoering op de beleidsstukken dit niet ondersteund. Hierop staat vermeld dat het een cliëntenraad betreft voor de Stichting PCSOH waaronder de locaties Horizon en Westerkim. De Stichting heeft ook Wmo cliënten buiten de zorginstelling in de wijk, de bestuurder geeft aan dat dit alleen de naamvoering betreft, deze cliënten worden ook vertegenwoordigd in de cliëntenraad.



Gebruikte bronnen:

- Interview bestuurder (dhr. E. Zwart)
- Interview Manager Ondersteunende diensten (dhr. C. Hovig)
- Interview Eerste medewerker huishouding (mevr. E. Kats)
- Interview medewerkers
- Website: www.pcsoh.nl
- Gebruikte documenten:
 - Memo ten behoeve van onderzoek toezicht WMO
 - Overzicht modules voor huishoudelijk medewerkers
 - Klachtenregeling 2024
 - Medezeggenschapsregeling cliëntenraad PCSOH
 - Gedragscode PCSOH
 - 2020-02 Privacy en AVG
 - Functionaris gegevensbescherming AVG
 - Geheimhoudingsplicht-gegevensverwerking AVG PCSOH
 - Facid rapportage cliëntenraadpleging
 - Facid rapportage vertegenwoordigersraadpleging



Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie	: Stichting PCSOH
Adres	: Kruislaan 54
Postcode en plaats	: 2131 WE Hoofddorp
Telefoonnummer	: 023-5616000
Contactpersoon	: Dhr. E. Zwart
Kwaliteitssysteem	: HKZ zorg en welzijn
E-mail/website	: www.pcsoh.nl

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	: 30-04-2024
Opstellen concept rapport	: 07-06-2024
Vaststelling rapport	: 24-06-2024
Verzenden rapport naar aanbieder	: 24-06-2024
Verzenden rapport naar gemeente	: 24-06-2024



Bijlage: zienswijze

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

Stichting PCSOH is akkoord met de inhoud van het rapport. Wij nemen de aanbevelingen ter harte en kunnen mededelen dat deze al gedeeltelijk zijn geïmplementeerd. Voor zover dit nog niet het geval is, zullen de aanbevelingen voor het najaar geïmplementeerd zijn.

