

Auditrapport

Huishoudelijke Hulp van Stichting Quarijn

Doorn, 28 november 2023.

Inhoudsopgave

1	Methodische verantwoording	3
2	Resultaten	4
3	Conclusie	22
3.1	Registratieadvies	22
3.2	Aandachtspunten voor volgende audit	22
3.3	Overzicht behaalde prestaties	24
Bijlage A	Kerngegevens	25
Bijlage B	Auditprogramma	27
Bijlage C	Instrumentenoverzicht	29

1 Methodische verantwoording

Naam	Stichting Quarijn
organisatie/concern	Voor informatie over de organisatie, zie bijlage A Kerngegevens
Organisatieonderdeel	Huishoudelijke Hulp
Keurmerkschema	Prezo HH 2018, versie 1, 01-03-2018
Scope	Ondersteuning en begeleiding
Soort audit	Initiële audit
Auditdatum/data	28 november 2023
Auditteam	Mevrouw G.P. Thieme (Guusje), voorzitter/secretaris; De heer P.G.J. Hermans MMI (Paul), auditor; Mevrouw C.M.M. Slingerland - Kerkhoff (Pien), auditor
Instrumenten	De informatie voorafgaand aan de audit is digitaal toegezonden aan de auditoren via beveiligde mail; tijdens de auditdag was informatie digitaal/papier.
Bijzonderheden	De audit was aanvankelijk op een eerdere datum in 2023 gepland en is uitgesteld naar 28 november in verband met afwezigheid van sleutelfiguren bij de organisatie

Het PREZO HH keurmerkschema voor Verantwoorde Hulp bij het huishouden & Verantwoord ondernemerschap (01/03/18, versie 1) bestaat uit de prestatieset van 10 prestaties en het beoordelings- en wegingskader.

Per prestatie kan een maximale score van 100 punten worden behaald. Voor iedere prestatie dient een minimale score van 80 punten behaald te worden om de prestatie te behalen. Om voor het PREZO HH keurmerk in de zorg in aanmerking te komen, zullen alle prestaties behaald moeten zijn. Voor het behalen van de prestatie, is tenminste op 1 onderdeel (cliëntervaring, praktijk/instrumenten of reflecteren en verbeteren) de beoordeling "goed op orde" nodig.

Het doel van de audit is:

- een onafhankelijke beoordeling van de kwaliteit van zorg en ondernemerschap aan de hand van de prestaties, zoals geformuleerd in het kwaliteitssysteem PREZO HH en de Handleiding PREZO HH 2018;
- het verschaffen van ontwikkelingsgerichte informatie aan de getoetste organisatie;
- erkenning van de organisatie die voldoet aan het wegingskader voor Verantwoorde Hulp bij het huishouden en Verantwoord ondernemerschap.

De audits vinden plaats onder auspiciën van het College van Belanghebbenden dat bestaat uit vertegenwoordigers van partijen uit de sector. Het College van Belanghebbenden bewaakt de kwaliteit van de audits die door Perspekt verricht worden.

De bevindingen en conclusies in dit rapport zijn gebaseerd op verschillende bronnen, waaronder de (cliënt)ervaringsonderzoeken, observaties, registraties en instrumenten en gesprekken, en zijn conform het vigerend wegingskader tot stand gekomen.

2 Resultaten

prestatie	score	toelichting	behaald/ niet behaald
Waarde Comfort - Domein 1 Woon- en leefsituatie			90
Cliëntervaring	30	<p>Het auditteam heeft meerdere cliënten thuis bezocht en gesproken, geheel of deels in aanwezigheid van de betrokken medewerker. Deze cliënten gaven allen aan tevreden te zijn over de medewerkers waar het gaat om het respecteren van privacy en de wijze waarop met hun eigendommen wordt omgegaan. "Alleen Onze Lieve Heer krijgt een tien, mijn hulp krijgt een negen!" zo gaf een cliënt aan. Een medewerker vertelt, en dit wordt beaamd door de cliënt: "de keukenkastjes behoren tot mijn werkgebied, maar de andere kasten heb ik nog nooit geopend".</p> <p>Het auditteam heeft een rapportage gezien van het cliënt ervaringsonderzoek, op basis van een tussentijdse respons van 50 %. Ook uit dit onderzoek blijkt de hoge mate van tevredenheid van cliënten over de aandacht van medewerkers (9,3), de wijze van omgaan met privé gegevens (9,3) en de zorgvuldigheid waarmee medewerkers omgaan met de spullen van de cliënt (9,3). Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	25	<p>Alle cliënten beschikken over een dienstverleningsovereenkomst. De organisatie heeft een exemplaar van de overeenkomst digitaal opgeslagen. Het auditteam heeft in vrijwel alle cliëntmappen bij de cliënt thuis een dienstverleningsovereenkomst gezien. Het staat de cliënt vrij de overeenkomst in de map te bewaren of bij de eigen administratie. Het valt het auditteam op dat de overeenkomst in de map van de cliënt niet altijd ondertekend is.</p> <p>Alle cliënten die tijdens de audit bezocht werden deden zelf de deur open. Medewerkers vertellen dat dit in beginsel de afspraak is, maar niet bij alle cliënten het geval is. Er zijn afspraken mogelijk over het gebruik van een huissleutel als de cliënt niet gemakkelijk in staat is de deur zelf open te doen. Dit dient vastgelegd te worden in de cliëntmap. Het auditteam heeft hiervan verschillende varianten gezien in de cliëntmappen, die niet altijd overeenkomen met de feitelijke situatie bij de cliënt, en waaruit niet duidelijk is op te maken wat nu het vigerende beleid is. Eén cliënt vertelt aan de auditor dat zij de vorige hulp een sleutel heeft gegeven van de achterdeur, maar dit nu niet meer doet.</p> <p>Het auditteam heeft zowel cliëntmappen gezien met een lege sleutelovereenkomst als met een ingevulde en ondertekende sleutelovereenkomst. Ook is in één van de cliëntmappen een toelichting gezien voor intake op het invullen van de dienstverleningsovereenkomst. Daarin leest de auditor dat de mogelijkheid bestaat om de toestemming voor het gebruik van de huissleutel vast te leggen in de dienstverleningsovereenkomst middels het aankruisen van een daartoe bestemd vakje, waardoor er geen separate sleutelovereenkomst nodig is. Verder heeft het auditteam een recente nieuwsbrief gezien voor medewerkers, waarin medewerkers er op worden gewezen dat zij geen gebruik mogen maken van de code voor de sleutelkluis die gebruikt wordt door de wijkverpleging. Desgevraagd geven enkele medewerkers aan dat zij de nieuwsbrieven niet lezen. Het auditteam constateert dat de intentie voor een sleutelbeleid helder is, maar heeft niet duidelijk gekregen wat de actuele beleidsafspraken is over het sleutelgebruik, op welke plaats deze afspraken zijn vastgelegd voor Quarijn en hoe nieuwe cliënten hierover worden geïnformeerd. Dit is een aandachtspunt waarvoor het auditteam puntenaftrek toepast op dit onderdeel.</p>	

Reflecteren en verbeteren	35	<p>Het auditteam hoort zowel van cliënten als medewerkers dat zij regelmatig reflecteren over de ondersteuning en de afspraken die in verband daarmee worden gemaakt. Een medewerker vertelt: 'als ik bij een cliënt naar binnen kom vraag ik altijd of er iets bijzonders is en als ik weg ga vraag ik altijd of hij tevreden is'.</p> <p>Uit de auditgesprekken is gebleken dat in de afgelopen jaren medewerkers in de teams zelf de intakes uitvoerden en dat daardoor diversiteit is ontstaan in de wijze waarop afspraken zijn gemaakt en vastgelegd. Het auditteam constateert op basis van de gesprekken en waarnemingen tijdens de audit, dat de organisatie hierop gereflecteerd heeft en maatregelen heeft genomen ter verbetering, onder andere door nu een beperkt aantal medewerkers de rol van intaker te laten uitvoeren en hiervoor toe te rusten. Het auditteam ziet dit als goede voorbeelden van reflectie en verbetering, en beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
----------------------------------	----	--	--

prestatie	Score	Toelichting	Behaald/ niet behaald
Waarde Autonomie - Domein 2 Zelfstandigheid			90
Cliëntervaring	30	<p>Uit het cliënt ervaringsonderzoek blijkt dat cliënten tevreden zijn over de mate waarin zij het huishouden zelfstandig kunnen voeren dankzij de ondersteuning (8,9). Ook blijkt hieruit dat cliënten het waarderen dat zij ondersteuning krijgen van een vast team van medewerkers (8,9). Tijdens de auditgesprekken horen de auditoren van alle cliënten dat zij blij zijn dat zij vaak al langer dezelfde vaste medewerker hebben. Het auditteam hoort van meerdere cliënten dat wekelijks de werkzaamheden worden afgestemd, maar dat er ook tijd is voor een informeel praatje omdat medewerker en cliënt elkaar inmiddels goed kennen. "We komen er samen goed uit", aldus een cliënte. Een andere cliënt geeft aan het erg fijn te vinden om de eigen regie te kunnen behouden door mee te denken wat hij zelf kan doen of wat de hulp kan doen: "ik ben blij dat ik hierbij ondersteund word en dat de werkzaamheden die ik niet meer kan uitvoeren uit handen genomen worden". Een andere cliënte vertelt: "Wat ik zelf kan doen, wil ik zo lang mogelijk blijven doen, maar ik kan niet zonder de huishoudelijke hulp. De zorg voor mijn beginnend dementerende echtgenoot in combinatie met mijn zeer kwetsbare gezondheid vergt al veel energie". Het auditteam concludeert dat de cliënten de regie over het huishouden behouden en inspraak ervaren. Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	25	<p>Het auditteam heeft bij enkele medewerkers waargenomen dat zij oog en respect hebben voor de leefomstandigheden en woonomgeving van de cliënt. Van een cliënt hoort de auditor dat het verwijderen van een vloerkleed, in verband met valgevaar, een onderwerp van gesprek was tussen cliënt en medewerker. Ondanks de moeite die dit haar kostte, ziet cliënte wel in dat dit advies in haar belang gegeven werd. Het besluit werd genomen om het kleed te verwijderen, en cliënte waardeert de wijze waarop dit in samspraak tussen haar en de medewerker is besproken. De auditor heeft bij een andere cliënt kunnen waarnemen dat, ook in niet ideale woonomstandigheden (verouderde en niet goed onderhouden woning met veel spulletjes), wordt getracht het zelfstandig wonen te ondersteunen zo lang als dit verantwoord is. Het wel of niet melden van zorgelijke situaties gebeurt vooral op basis van "eigen gevoel" en individueel initiatief van de medewerker. Een medewerker geeft aan soms te twijfelen of iets wel of niet gemeld moet worden (in het kader van bijvoorbeeld vergeetachtigheid).</p>	

		<p>Een andere medewerker vertelt aan de auditor dat hij contact heeft opgenomen met de WMO-ondersteuner van QuaRijn toen hij een sterk vervuilde woonsituatie aantrof. De WMO-ondersteuner heeft vervolgens contact gelegd met de casemanager van de betrokken cliënt. Extra werk wordt afgestemd, en op initiatief van zowel de cliënt als de medewerker wordt soms een dagdeel verschoven als dit beter uitkomt. Veel cliënten geven aan dit alles zelf te regelen in overleg met de medewerker. Eén cliënt vertelt aan de auditor dat in aanvulling op haar eigen korte lijstjes met de hulp, ook haar zoon contact heeft met de hulp.</p> <p>Medewerkers vertellen dat zij, als de cliënt onverhoopt niet opendoet op het afgesproken tijdstip, zij contact opnemen met de eerste contactpersoon van de cliënt (als deze bekend is) of bijvoorbeeld navraag doen bij de burens. Als niets bekend is van de reden dat de cliënt niet opendoet, belt de medewerker met de planner of teamondersteuner voor overleg over eventueel te nemen stappen. Het auditteam hoort van medewerkers dat cliënten soms een beperkt netwerk hebben van mantelzorg. Een enkele keer is er contact of uitwisseling van informatie tussen de huishoudelijke hulp en bijvoorbeeld de wijkverpleging, maar auditees vertellen dat veelal is sprake van "naast elkaar werken" zonder verdere samenwerking. De ontwikkeling van de signalerende rol van de huishoudelijk medewerker is een punt van aandacht in het jaarplan van de organisatie, evenals het samenspel met mantelzorgers, wijkverpleging en welzijn in de thuissituatie. Daarbij blijft de eigen regie van de cliënt hoog in het vaandel staan. Omdat deze ontwikkeling vanuit de huishouding nog in de kinderschoenen staat, past het auditteam op dit onderdeel en op dit moment puntenaftrek toe.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>Het ontwikkelen van de signalerende rol van medewerkers wordt gesteund en gestimuleerd vanuit de organisatie en zal ook onderdeel uitmaken van het jaarplan voor 2024. Dit blijkt uit de gesprekken tijdens de audit. In dat kader biedt de organisatie ook aanvullende scholing aan. In één van de gemeenten is een pilotproject opgestart waarbij de samenwerking met de wijkverpleging wordt geïntensiveerd, en medewerkers huishouding naast de huishoudelijke taken extra activiteiten kunnen uitvoeren in de vorm van eenvoudige ADL-handelingen en ondersteuning van het welzijn. Dit zou mogelijk gemaakt kunnen worden door uren persoonlijke begeleiding uit de indicatie voor wijkverpleging in te zetten, onder coördinatie van de wijkverpleegkundige. Recent heeft met dit doel een aanvullende ADL-scholing plaatsgevonden voor enkele huishoudelijk medewerkers. De gedachte is om dat in een volgende fase uit te breiden in samenwerking met de welzijnsorganisatie. Daarnaast is in enkele gemeenten het concept 'vertrouwd thuis' mogelijk. Op basis van een WLZ-indicatie kan door ondersteuning thuis een verhuizing worden uitgesteld, waarbij sprake is van samenwerking tussen de zorg, huishouding en welzijn. Het auditteam vindt deze initiatieven mooie voorbeelden van het ontwikkelen en uitwerken van creatieve ideeën om de samenwerking en de efficiënte inzet van medewerkers in de keten te verbeteren met het doel de eigen regie en zelfstandigheid van cliënten thuis te ondersteunen. Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	

prestatie	score	toelichting	Behaald/niet behaald
Waarde Verzorgd - Domein 3 Schoon huis			100
Cliëntervaring	30	<p>De cliënten die thuis zijn bezocht door de auditoren spreken hun waardering uit over de schoonmaak.</p> <p>Een cliënt vertelt het fijn te vinden dat de medewerker de schoonmaakmiddelen gebruikt die de cliënt zelf graag gebruikt: "dan ruikt mijn huis zo lekker". Een andere cliënt geeft aan: "ik vertrouw mijn huisje helemaal aan haar toe".</p> <p>Cliënten waarderen het als een medewerker initiatief toont, 'het werk ziet liggen'. Zo waardeerde een cliënt het dat de medewerkster, na werkzaamheden door de verwarmingsmonteur, opruimde en daarmee iets extra's deed ten opzichte van haar gewone werkzaamheden. Een andere cliënt vertelt aan de auditor het belangrijker te vinden dat, in verband met haar COPD, de slaapkamer vaker schoon en stofvrij is dan de woonkamer. De medewerkster besteedde echter meer aandacht aan de woonkamer. Cliënte vond het lastig dat de medewerker dit zelf niet aanvoelde, maar kon dit goed met haar bespreken.</p> <p>De vraag "maken de medewerkers goed schoon" werd gesteld in het cliënt ervaringsonderzoek, en gemiddeld beoordeeld met een 8,7.</p> <p>Op basis van bovenstaande beoordeelt het auditteam dit onderdeel met de volledige score.</p>	Behaald
Praktijk en instrumenten	35	<p>De auditoren zien dat het huis er schoon en fris uit ziet bij de cliënten die zij bezocht hebben. Een cliënt vertelt dat hij en zijn hulp "op elkaar inspelen". Zo haalt de cliënt bijvoorbeeld het bed af en stopt het beddengoed in de wasmachine voordat de hulp komt. De hulp verzorgt de was verder, maar heeft op die manier wat tijd om soms "iets extra's" te doen.</p> <p>Cliënten vertellen aan de auditoren dat de geïndiceerde tijd meestal onvoldoende is voor extra schoonmaakwerkzaamheden. "Binnen de gestelde tijd kan nooit alles grondig worden gepoetst", zo geeft een cliënt aan. Zij wil dit vooral benadrukken in de richting van de indicatiesteller (de gemeente).</p> <p>Meerdere cliënten vertellen aan het auditteam het spijtig te vinden dat bepaalde werkzaamheden niet meer uitgevoerd mogen worden op basis van de indicatie. Dit komt vooral tot uiting als een cliënt met een nieuwe medewerker te maken krijgt die zich aan de 'nieuwe' spelregels houdt, terwijl de vorige medewerker wel de ramen aan de buitenkant lapte of het stoepje veegde. Van meerdere cliënten en medewerkers horen de auditoren dat in de praktijk flexibel wordt omgegaan met zowel de afspraken die over het uitvoeren van de werkzaamheden zijn gemaakt tijdens de intake, als met de strakke regels vanuit de gemeente. Het auditteam constateert dat naar tevredenheid van cliënten en medewerkers de regels en afspraken in redelijkheid, en vooral naar de bedoeling, worden gehanteerd.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
Reflecteren en verbeteren	35	<p>Tijdens de audit vertelt een medewerker dat zij altijd graag werkt met bepaalde schoonmaakdoekjes. De cliënt vertelt dat zij er nu voor zorgt dat deze doekjes altijd in huis zijn. En ze zegt "ik zie inderdaad het verschil; mijn ramen zien er nu zo schoon uit; ik ben blij dat de medewerker dit aangegeven heeft.</p> <p>Op basis van de eerste uitkomsten van het cliënt ervaringsonderzoek oordeelt de organisatie dat het cijfer 8,7 dat cliënten gaven aan de tevredenheid over de schoonmaak, relatief laag is en verbetering</p>	

		<p>behoeft. Waarbij is meegewogen dat cliënten met name minder tevreden zijn over de wijze waarop vakantie- en invalkrachten hun werk doen. De organisatie overweegt een andere aanpak tijdens vakantie- en ziekteperiodes, met minder inzet van onervaren medewerkers. Hierop wordt verder gereflecteerd in het kader van het jaarplan voor 2024.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
--	--	--	--

Prestatie	Score	toelichting	Behaald/ niet behaald
Waarde Uniciteit - Pijler 1 Persoonsgerichte ondersteuning			90
Cliëntervaring	30	<p>De meeste cliënten die bezocht zijn door het auditteam geven aan dat er rekening wordt gehouden met hun wensen en behoeften en dat hun levenswijze wordt gerespecteerd. Zij geven aan tevreden te zijn over de dagen en tijden die met hen werden afgesproken.</p> <p>Cliënten geven aan erg blij te zijn met een vaste medewerker die vaak al vele jaren komt. Eén cliënt benadrukt dat het een samenspel is waarbij telkens goede afstemming plaatsvindt over de werkzaamheden, maar dat ook het sociale aspect van belang is, waarbij een luisterend oor geboden wordt. Meer cliënten geven aan bij de auditoren dat zij ook veel begrip en steun van de hulp ervaren.</p> <p>Een client geeft aan: "ik ben mondig genoeg om aan te geven wat ik wil maar wat ik wil weet mijn hulp altijd wel. En als er tijdens de vakanties "jonkies" komen dan leg ik het ze wel uit. Dat gaat ook goed maar niet zo goed als bij mijn vaste hulp. En soms slaan we dan in overleg een keertje over, dat vind ik geen probleem".</p> <p>Een van de cliënten geeft tijdens het huisbezoek aan dat nog beter geluisterd kan worden naar de persoonlijke wensen. Dit is ook een van de gemaakte opmerkingen in het cliënt ervaringsonderzoek. In het cliënt ervaringsonderzoek geven respondenten echter ook gemiddeld het cijfer 9,2 aan de mate waarin hun wensen worden meegenomen bij het bepalen van de huishoudelijke ondersteuning.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	25	<p>De medewerkers die het auditteam heeft gesproken kennen "hun" cliënten goed en spelen in op hun wensen en hun persoonlijke situaties.</p> <p>Alle bezochte cliënten beschikken over een cliëntmap. Het auditteam hoort wisselende informatie over wat er minimaal in de cliëntmappen te vinden moet zijn. Vast onderdeel is in elk geval het individuele ondersteuningsplan voor de cliënt.</p> <p>De auditor spreekt een intaker die vertelt dat zij bij de cliënten thuis de intake doet, bij voorkeur met een mantelzorger erbij. Het doel is onder andere om in de basis afspraken te maken en elkaars verwachtingen te managen. De intaker vertelt dat bij die gelegenheid de cliëntmap meegenomen wordt en wordt toegelicht. De identiteit van de cliënt wordt gecontroleerd, de overeenkomst wordt doorgenomen en ondertekend, en een ARBO check uitgevoerd.</p> <p>Op basis hiervan wordt in het ondersteuningsplan vastgelegd welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Voor het individuele ondersteuningsplan is een standaardformulier beschikbaar waarin</p>	

de werkzaamheden kunnen worden aangekruist en zo nodig toegelicht. Het ondersteuningsplan is te vinden in de cliëntmap die bij de cliënt thuis ligt. Het auditteam heeft enkele mappen gezien waarin een verslag zit van het intakegesprek, en ook meerdere mappen waarin een uitgewerkt ondersteuningsplan zit dat mede is ondertekend voor akkoord door de cliënt. Maar het auditteam heeft ook cliëntmappen gezien zonder ondersteuningsplan (met blanco standaardformulieren). Deze waarneming heeft mogelijk zijn oorzaak in het feit dat de intakes gedurende een bepaalde periode door de medewerkers zelf werden uitgevoerd, en de instructie over wat er moest worden genoteerd in de cliëntmappen niet altijd duidelijk was of, zoals enkele medewerkers aan de auditoren vertelden, het noteren van de afspraken niet zinvol gevonden werd door medewerker en/of cliënt. Inmiddels wordt weer gewerkt met vaste intakers per team die hiertoe extra instructie hebben ontvangen, en wordt de cliëntmap en het ondersteuningsplan voor nieuwe cliënten volgens een afgesproken structuur ingevuld. Het auditteam heeft dit echter nog slechts bij een klein deel van de cliëntmappen terug gezien.

Het auditteam heeft gehoord van de medewerkers, en in een enkele cliëntmap gezien, dat een evaluatie plaats vindt van het ondersteuningsplan als de indicatie afloopt, als er sprake is geweest van een klacht of ongenoegen, of als er een signaal is voor uitbreiding of vermindering van het aantal uren hulp.

Het auditteam heeft gezien dat de cliëntmappen op basis van oude afspraken in wisselende mate privacygevoelige informatie bevatten (zoals een kopie van het identiteitsbewijs van de cliënt, en het indicatiebesluit). Medewerkers geven aan dat deze informatie nu niet meer in de cliëntmap dient te worden opgeslagen.

De intaker vertelt dat het een enkele keer voorkomt dat zij een tweede maal de cliënt bezoekt, als de 'klik' tussen de cliënt en de medewerker onvoldoende is. Meestal wordt echter, op basis van de informatie van de gemeente en de intake, vooraf goed gekeken naar een passende match tussen cliënt en medewerker. Als voorbeeld noemt ze een cliënt met verzameldrang. In dat geval wordt bewust geen medewerker ingezet waarvan bekend is dat deze snel last heeft van overprikkeling. Het auditteam stelt op basis van inzage in de cliëntmappen vast dat een werkljst in de map aanwezig is die wisselend wordt ingevuld en afgetekend door de medewerker. Een medewerker geeft aan de lijst onzin te vinden. Een andere medewerker vertelt uitsluitend thuis op de computer de werkuren te accorderen. Ook wat betreft het aftekenen door cliënten is het beeld wisselend: sommige cliënten geven aan nooit in hun map te kijken, anderen houden dit nauwlettend bij en tekenen periodiek de lijst van werkzaamheden af.

De cliëntmap bij de cliënt thuis biedt ook ruimte voor rapportage. Ook hierin heeft het auditteam verschillende varianten kunnen waarnemen. In één cliëntmap vond de auditor een dik pak rapportage van vele pagina's, waarbij de medewerker sinds 2018 iedere week nauwgezet heeft genoteerd welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. In andere cliëntmappen wordt nooit gerapporteerd door de medewerker. In 2 cliëntmappen heeft het auditteam een handgeschreven blad gezien waarin de vaste medewerker een gedetailleerd overzicht heeft gemaakt wat een eventuele invaller moet doen als zij op vakantie is. Dit is op eigen initiatief geschreven.

Het auditteam waardeert dat cliënt en medewerker de ruimte hebben om de werkzaamheden en hoeveelheid rapportage in goed overleg af te stemmen, maar is wel van mening dat een minimale basis van afspraken over de ondersteuningsplannen en de registratie van werkzaamheden gewenst

		<p>is. Hierover is niets aangetroffen. Op de website van QuaRijn is het kopje "Als u niet tevreden bent" te vinden. Daarin staat uitgelegd met wie cliënten contact kunnen opnemen bij eventuele klachten. Ook is er de mogelijkheid een online klachtenformulier in te vullen. In 2022 is één formele klacht ingediend via deze weg, in 2023 zijn nog geen formele klachten ingediend. Cliënten vertellen dat zij weten waar ze naar toe kunnen bellen in het geval van een klacht, maar geven aan bij voorkeur hun ongenoegen rechtstreeks met de medewerker te bespreken. Op basis van de weinig consistente dossiervoering in de cliëntmappen en de onduidelijkheid van afspraken daarover, en het in enkele gevallen ontbreken van ondersteuningsplannen in de cliëntmappen, past het auditteam puntenaftrek toe bij dit onderdeel.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>Het auditteam merkt op, tijdens de gesprekken met medewerkers en cliënten, dat medewerkers open staan voor vragen, suggesties en feedback van cliënten. Het auditteam constateert dat de organisatie de eigen regie van medewerkers stimuleert, om in dialoog samen met de cliënt te komen tot een wijze van ondersteuning naar beider tevredenheid. De organisatie heeft het respect voor de persoonlijke wensen van de cliënt hoog in het vaandel staan. Een auditee vertelde dat een medewerker die niet bereid was om bij een cliënt van Turkse afkomst haar schoenen uit te doen voor het betreden van de woning, ook niet na een gesprek hierover, niet meer werd ingezet bij deze cliënt. De organisatie is echter ook tot het inzicht gekomen dat het beginsel van zelfsturing niet volledig toepasbaar is op de huishoudelijke ondersteuning. Na een periode waarin alle medewerkers zelf moesten zorgen voor de intake van nieuwe cliënten en bijvoorbeeld het vastleggen van de afspraken voor ondersteuning, heeft de organisatie hiervoor nu vaste intakepersoneel per team aangesteld die voor deze rol wat extra toerusting hebben gekregen. Het auditteam heeft van enkele cliënten gehoord dat in de eerste periode nog wel eens gewisseld werd van hulp. De organisatie heeft toegelicht dat dit met name bij één gemeente meer is voorgekomen. Deze gemeente heeft een striktere opstelling in de eis dat binnen twee weken na afgifte van de indicatie gestart moet worden met de hulp. Om aan die eis tegemoet te komen wordt vaak gestart met tijdelijke krachten die snel beschikbaar zijn. En juist over die tijdelijke krachten zijn cliënten vaak niet tevreden. Dat zorgt wel eens voor een 'valse start' bij de ondersteuning. De organisatie heeft bij de gemeente onder de aandacht gebracht dat een goede 'match' tussen cliënt en medewerker in sommige gevallen wellicht belangrijker is en tot grotere tevredenheid leidt, dan snel te leveren. Op basis van bovengenoemde voorbeelden beoordeelt het auditteam dit onderdeel met de volledige score.</p>	

Prestatie	score	toelichting	Behaald/niet behaald
Waarde Transparantie - Pijler 2 Communicatie en informatie			80
Cliëntervaring	20	<p>In de tussentijdse rapportage van het cliënt ervaringsonderzoek leest het auditteam dat één van de sterke punten is dat medewerkers cliënten met aandacht behandelen. Dit is ook de bevinding van het auditteam tijdens de huisbezoeken. Cliënten geven aan dat zij eerlijk en transparant met de medewerkers omgaan en dit ook van hen verwachten. "Zo kom je tot tevredenheid van twee kanten", aldus een cliënt. Meerdere cliënten geven aan dat zij met respect worden benaderd, en tevreden zijn over de wijze waarop de medewerker met hen communiceert. Eén cliënt vertelt aan de auditor liever rechtstreeks met de hulp contact te hebben dan "via het bureau".</p> <p>Het auditteam constateert dat cliënten minder tevreden zijn over de communicatie en informatie vanuit de organisatie. Tijdens de gesprekken blijkt bijvoorbeeld dat brieven aan cliënten, zoals over de vakantieperiode, niet altijd worden begrepen, en anders geïnterpreteerd dan bedoeld door de organisatie. Cliënten geven aan, zowel tijdens de audit als in het cliënt ervaringsonderzoek, dat zij beter geïnformeerd willen worden over ontwikkelingen, personele tekorten en over de werkzaamheden die de medewerker wel en niet mag uitvoeren. "De vorige hulp, die vijf jaar mij heeft ondersteund, deed altijd mijn stoepje vegen en ramen wassen, maar nu mag dit niet meer... Ik word onvoldoende geïnformeerd over veranderingen", zo geeft een cliënt aan. "Ik ben dan geïrriteerd en laat dit duidelijk blijken". Op basis van deze bevindingen past het auditteam puntenaftrek toe bij dit onderdeel.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	25	<p>Het auditteam hoort dat de huishoudelijke hulp geboden kan worden vanuit verschillende financiële kaders: via de gemeente (WMO), via de WLZ of eventueel particulier. Ook vinden in sommige gemeenten pilots plaats voor samenwerking tussen bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, wijkverpleging en welzijn. Potentiële cliënten worden op de website van QuaRijn voor informatie over huishoudelijke hulp verwezen naar mailadres en telefoonnummer van het teamsecretariaat, zodat in overleg met de cliënt besproken kan worden wat de beste route is om de huishoudelijke hulp te realiseren. Het auditteam heeft meerdere folders en flyers gezien waarin diensten en mogelijke ondersteuning wordt beschreven. Het auditteam is van mening dat de brochure huishoudelijke hulp duidelijke informatie bevat. Ook de flyer HH (WMO-loket) geeft goede informatie. Het auditteam hoort dat in het geval van nieuwe projecten (bijvoorbeeld HO-X) de betreffende projectgroep zorgdraagt voor de ontwikkeling van het bijbehorende communicatiemateriaal.</p> <p>Het auditteam heeft gezien dat in alle cliëntmappen een blad zit met bereikbaarheidsgegevens van het servicebureau van Quarijn en van het team. Cliënten vertellen aan het auditteam dat zij zowel de medewerker, de planner als het servicebureau weten te bereiken, maar bij voorkeur alles afstemmen met de medewerker. Medewerkers vertellen dat zij bereikbaar zijn voor cliënten via de teamtelefoons. Een planner vertelt dat zij degene is die in veel gevallen de teamtelefoon</p>	

		<p>beantwoordt, omdat ze veel cliënten kent en het overzicht heeft. Het auditteam heeft in de meeste cliëntmappen gezien dat medewerkers op het blad met bereikbaarheidsgegevens ook hun eigen (privé) mobiele nummer schrijven. Het auditteam vraagt zich af of dit in alle gevallen wenselijk is maar heeft ook gehoord dat de organisatie de medewerkers adviseert om hiermee terughoudend te zijn. Cliënten en medewerkers geven aan dat het contact met de privénummers veelal via whatsapp verloopt. Bij afwezigheid, wijzigingen of veranderingen worden cliënten op de hoogte gesteld. In de meeste gevallen gebeurt dit door de medewerker zelf, maar er is ook regelmatig contact tussen de cliënt en de planner, bijvoorbeeld als vervanging van de medewerker gewenst is. Een medewerker vertelt dat zij altijd zelf met de cliënt een alternatief zoekt als het een korte afwezigheid betreft. Meerdere cliënten vertellen aan het auditteam dat zij ook prettig contact hebben met de planner.</p> <p>Het auditteam merkt op, zowel op basis van de inhoud van de cliëntmap als de gesprekken met de cliënten, dat cliënten vanuit de organisatie bij aanvang van de hulp, wisselend geïnformeerd zijn over bepaalde zaken en dat de schriftelijke informatie die in de mappen is aangetroffen niet altijd van toepassing is in het kader van de huishoudelijke ondersteuning. Zo trof het auditteam in twee cliëntmappen een formulier aan ten behoeve van een reanimatieverklaring. Verder trof het auditteam naast de dienstverleningsovereenkomst in de mappen een exemplaar aan van Algemene Voorwaarden (algemene module). De tekst van deze algemene module is opgesteld door Quarijn maar ontleend aan de adviestekst van ActiZ, Zorgthuis NL en de Consumentenbond. In de meeste mappen is deze algemene module gevoegd, en in een aantal mappen ziet het auditteam aanvullend een bijzondere module voor de huishoudelijke ondersteuning. Het auditteam is van mening dat in de algemene module informatie aan cliënten wordt vertrekt en verwachtingen worden gewekt die voor de huishoudelijke ondersteuning niet waargemaakt worden. Bijvoorbeeld de passages over het zorgplan en de zorgplanbespreking. Dit wordt volgens het auditteam onvoldoende 'afgedekt' met de aanvullende bijzondere module. Bovendien heeft het auditteam de bijzondere module niet in alle dossiers aangetroffen.</p> <p>Daarnaast treft het auditteam niet in alle cliëntmappen informatie aan over de gewenste of verplichte materialen en afspraken (Arbocheck) ten behoeve van de werkomstandigheden van medewerkers. Twee cliënten vertellen desgevraagd dat hierover nooit iets is besproken of aangegeven. Ook mist het auditteam in veel cliëntmappen informatie over bijvoorbeeld cliëntmedezeggenschap, de klachtenregeling en het rookbeleid.</p> <p>De conclusie van het auditteam is dat de informatie die bij aanvang van de hulp wordt verstrekt niet consistent is, niet altijd voldoet aan de vereisten en inhoudelijk deels meer van toepassing is op zorg en behandeling, dan op huishoudelijke ondersteuning. Om die reden past het auditteam puntenaftrek toe bij dit onderdeel.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>De auditor hoort dat medewerkers hun privénummer aan cliënten geven omdat zij zelf in contact met de cliënt een afspraak moeten verzetten of aanpassen in geval van ziekte, of als een afspraak bij de cliënt niet kan doorgaan. Het auditteam heeft een nieuwsbrief voor medewerkers gezien waarin medewerkers het advies krijgen om het Whatsapp verkeer met hun cliënt te beperken, liever te bellen met de cliënt in voorkomende gevallen en daarbij te zorgen dat zij anoniem bellen (dus de nummerherkenning uitzetten). Meerdere medewerkers vertellen aan het auditteam dat zij dit voor de praktijk te veel gedoe vinden en gewoon via Whatsapp blijven communiceren met de</p>	

		<p>cliënt. Eén medewerker vertelt het privételefoonnummer in de cliëntmap weer doorgestreept te hebben omdat de communicatie met de cliënt soms lastiger liep.</p> <p>Het auditteam hoort tijdens de audit, en heeft via inzage kunnen constateren, dat een aantal cliëntmappen recent is gecontroleerd en opgeschoond op basis van nieuwe afspraken, bijvoorbeeld op het gebied van de privacywetgeving en verplichte informatievoorziening aan cliënten. Het is niet duidelijk of deze controle een ad hoc activiteit is, of die wordt uitgebreid naar de mappen van alle cliënten, of dat bijvoorbeeld middels steekproeven, dergelijke controles periodiek worden uitgevoerd.</p> <p>Het auditteam heeft inzage gehad in de folder 'de cliëntenraad zorgthuis', waarover het management aangeeft dat die vanaf nu standaard zal worden uitgereikt aan nieuwe cliënten. De organisatie heeft er recent voor gekozen om meer structuur aan te brengen aan het intakegesprek en de informatievoorziening aan nieuwe cliënten, en daarvoor weer met vaste intakers per team te gaan werken. Het auditteam vindt dit een goede ontwikkeling.</p> <p>Het auditteam hoort dat, precies op de auditdag, voor heel Quarijn, de 'voor deur' is geopend ten behoeve van een nog betere bereikbaarheid en behandeling van vragen of opmerkingen. Vanaf nu bestaat voor cliënten, ziekenhuizen, huisartsen één telefoonnummer bij Quarijn waarnaar zij kunnen bellen. Dit nummer wordt bemenst door medewerkers die op basis van de vraag of opmerking rechtstreeks kunnen doorverbinden met de juiste persoon, en als deze op dat moment niet bereikbaar is zorgen zij ervoor dat de beller wordt teruggebeld.</p> <p>Het auditteam ziet bovenstaande als voorbeelden van reflectie en inspanningen om tot verbetering te komen, en beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
Waarde Veiligheid - Pijler 3 Klantveiligheid			100
Cliëntervaring	30	<p>Uit de gesprekken en waarnemingen tijdens de audit concludeert het auditteam dat cliënten zich veilig voelen bij de medewerkers. Dit wordt bevestigd door de uitkomsten van het cliënt ervaringsonderzoek, waarin de vraag: "voelt u zich op uw gemak bij de medewerkers" wordt gewaardeerd met 9,3.</p> <p>Het auditteam heeft ervaren en gehoord dat in sommige gevallen een hechte band is ontstaan tussen de cliënt en de medewerker. Zo raakte een client geëmotioneerd tijdens het auditgesprek. De auditor ziet dat de medewerker haar hand op de onderarm van de client legt, en ervaart dit als een ontroerend moment van echte verbintenis.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	35	<p>Het auditteam heeft ervaren dat de medewerkers inhoudelijk in grote lijnen op de hoogte zijn van de gedragscode. Waar zij twijfel of vragen hebben zoeken zij contact met de teamondersteuner. Een medewerker geeft aan bijvoorbeeld nooit kasten open te maken of pintransacties voor een cliënt uit te voeren. Ook het aannemen van schenkingen wordt niet gedaan, tot irritatie van één cliënt die tijdens het auditgesprek aangeeft dat zij zelf wel bepaalt of zij dit doet en zich niets aantrekt van hetgeen QuaRijn hierover voorschrijft: "Ik doe in mijn huis wat ik wil".</p> <p>Medewerkers hebben een naambadge van Quarijn. Het auditteam heeft enkele medewerkers gezien die deze dragen, maar ook meerdere medewerkers die hem niet dragen. Een medewerker geeft aan dat zij de naambadge draagt als zij nieuwe cliënten bezoekt, maar na verloop van tijd niet meer omdat er een vertrouwelijke band is opgebouwd en de badge geen meerwaarde heeft. Medewerkers zijn op de hoogte dat zij alleen bij de cliënt in huis mogen werken als deze zelf ook</p>	

		<p>thuis is. Een medewerker vertelt dat een cliënt niet thuis wil zijn als zij aan het werk is in het kader van diens eigen welzijn. De medewerker heeft hierover met de planner gebeld, en in overleg met de gemeente is afgesproken dat er in dit geval toestemming voor is.</p> <p>In principe doen medewerkers geen boodschappen voor de cliënt, maar in de praktijk komt dit toch wel eens voor. Medewerkers die boodschappen doen voor een cliënt, gebruiken daarvoor niet de pinpas van de cliënt. Een medewerker vertelt: "Als het voor de client echt nodig is doe ik wel eens een boodschap in de buurt. Maar dan wil ik alleen maar contant geld mee!". Een andere medewerker vertelt dat zij een enkele keer een boodschap doet als zij onderweg is naar de cliënt. "Dan stuur ik de cliënt een tikkie".</p> <p>Het auditteam ziet dat medewerkers er verzorgd uitzien. Zij dragen hun eigen kleding. Medewerkers vertellen dat ze wel dienstkleding van QuaRijn ter beschikking hebben maar die eigenlijk vrijwel nooit dragen. Een medewerker zegt: "het zit nog in het plastic en ligt ergens onder in de kast". Een andere medewerker geeft aan dat de dienstkleding van QuaRijn in haar ogen te veel lijkt op die van de wijkverpleging/verzorging. Om geen verkeerde verwachtingen te scheppen draagt ze de dienstkleding niet. De auditor zag dat een andere medewerker een gewoon huishoudschort droeg tijdens het werk.</p> <p>Het auditteam ziet tijdens de audit dat medewerkers zich bewust zijn van hygiëneregels. Er wordt bijvoorbeeld gewerkt met handschoenen. Deze zijn aanvankelijk door de organisatie verstrekt. Het auditteam hoort dat inmiddels de regeling is dat medewerkers die handschoenen willen dragen deze zelf kunnen aanschaffen, en dan de kosten declareren bij Quarijn.</p> <p>Op grond van bovenstaande bevindingen beoordeelt het auditteam dit onderdeel met de volledige score.</p>	
Reflecteren en verbeteren	35	<p>Een medewerker vertelt dat het de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers is om veilig en hygiënisch te werken. Zij geeft hierover aan: "Het is gewoon gezond verstand en voortdurend afstemmen met de cliënt."</p> <p>Uit het cliënt ervaringsonderzoek komt naar voren dat er een relatief lage waardering (7,4) wordt gegeven aan het bespreken door medewerkers met de cliënt over onveilige situaties (losse vloerkleedjes of bedorven eten). Het management heeft dit opgemerkt en neemt dit mee als verbeterpunt in het jaarplan voor 2024. Het auditteam heeft ook in de samenvatting van de teamoverleggen, en de nieuwsbrieven voor medewerkers, gezien dat er aandacht is voor de verschillende aspecten van klantveiligheid.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
Waarde Vakkingheid - Voorwaarde 1 Kwaliteit medewerkers			90
Cliëntervaring	30	<p>Het auditteam merkt op dat medewerkers en cliënten vaak een samenwerkingsrelatie van meerdere jaren hebben.</p> <p>De cliënten die het auditteam spreekt uiten zich positief over de aanwezigheid en deskundigheid van medewerkers.</p> <p>In het cliënt ervaringsonderzoek wordt het vertrouwen in de deskundigheid van medewerkers met een 8,8 gescoord.</p> <p>Twee cliënten die het auditteam spreekt ervaren een tekort aan medewerkers, zij vragen aandacht voor goede (vaste) vervangers. Eén cliënt geeft aan het niet te begrijpen dat als er een keer een dag geruild moet worden, dat er dan geen drie uur maar twee uur hulp wordt geleverd. De meeste</p>	behaald

		<p>cliënten echter tonen veel begrip voor de schaarste aan personeel en zijn blij met de hulp die zij krijgen. Tijdens de auditgesprekken maken cliënten duidelijk dat hun waardering van de deskundigheid van de vaste medewerkers groot is, maar dat de deskundigheid van (jonge) vakantiehulp en invallers vaak ontoereikend is. Sommige cliënten kiezen er daarom voor, als het een korte periode betreft, om tijdelijk geen hulp te hebben.</p> <p>Cliënten ervaren de bejegening door medewerkers positief. Zowel tijdens de auditgesprekken als in het cliënt ervaringsonderzoek benoemen cliënten de bejegening door medewerkers als 'vriendelijk', 'met aandacht', 'liefdevol' en 'begripvol'. "Er is altijd overleg en begrip voor elkaar", een open dialoog en klantvriendelijke houding", aldus een cliënt. Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
<p>Praktijk en instrumenten</p>	<p>25</p>	<p>Een medewerker vertelt dat met de cliënt afspraken worden gemaakt op basis van de ARBO check die bij aanvang van de ondersteuning wordt gedaan. De auditor heeft een lijst met schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen gezien die aanwezig dienen te zijn zodat medewerkers hun taak naar behoren kunnen uitvoeren. Een andere medewerker vertelde aan de auditor dat zij het niet nodig vindt om dit met de cliënt te bespreken, en dat als er iets niet veilig is, zij dit vanzelf bespreekt met de cliënt. Ook enkele cliënten geven aan dat de benodigdheden en beperkingen voor veilige werkomstandigheden van de medewerker nooit met hen besproken zijn. Medewerkers geven aan te werken met de schoonmaakmiddelen die de cliënten in huis hebben en waarvan de cliënt graag wil dat die gebruikt worden. Eén medewerker vertelt dat zij niet met ammonia werkt. Cliënten kunnen zich voorstellen en accepteren dat niet alle schoonmaakmiddelen mogen worden gebruikt, maar "enkele druppeltjes chloor mag toch wel", aldus een auditee. Een andere cliënt geeft aan dat zij van alles heeft aangeschaft maar dat dat niet door alle medewerkers wordt gebruikt. "Zij houden hun eigen methodes erop na" en "waarvoor heb ik het dan aangeschaft?", aldus deze cliënt. Het auditteam heeft gezien dat voor enkele medewerkers hulpmiddelen ter beperking van de fysieke belasting zijn aangeschaft door de organisatie, zoals bijvoorbeeld een wringertje voor schoonmaakdoekjes en dweilen.</p> <p>Het auditteam concludeert dat de organisatie in beginsel aandacht heeft voor de veilige werkomstandigheden maar dat het, in elk geval in de afgelopen tijd, aan de verantwoordelijkheid van de individuele medewerkers is gelaten om dit al dan niet bij de cliënt ter sprake te brengen. Dit is een aandachtspunt.</p> <p>Het auditteam hoort dat nieuwe medewerkers beperkt worden ingewerkt. Bij het in dienst treden ontvangt de nieuwe medewerker een boekje 'Jouw reis bij QuaRijn', waarin verschillende onderwerpen algemeen worden uitgelegd. Na éénmaal meelopen met een ervaren collega, gaat de nieuwe huishoudelijk medewerker direct zelfstandig aan de slag. Voor nieuwe medewerkers is er geen instructie op het gebied van bijvoorbeeld hygiëne of methodisch schoonmaken. Het auditteam heeft gehoord dat ooit een handboekje gemaakt is voor medewerkers met tips voor de meest voorkomende werkzaamheden en situaties. Dit handboekje was verouderd, en het auditteam hoort dat dit nu in concept herschreven zou zijn. Medewerkers vertellen aan het auditteam dat zij hiervan niet op de hoogte zijn, en het auditteam heeft het concept niet ingezien. De instructie voor nieuwe medewerkers is een aandachtspunt.</p> <p>Medewerkers zijn op zichzelf aangewezen tijdens het werken bij de cliënt. Ze vertellen de auditor niet echt op de hoogte te zijn van bijvoorbeeld een procedure rond ongewenst gedrag of</p>	

schokkende gebeurtenissen, of de mogelijkheid een vertrouwenspersoon te benaderen. Medewerkers vertellen aan de auditor dat zij in iedere situatie "op hun gevoel handelen" en voor raad en ondersteuning het kantoor bellen.

Het verzuim is in de afgelopen maanden opgelopen en bedroeg in oktober rond 18%. De teamondersteuner heeft in feite de rol van casemanager verzuim, houdt contact met alle zieke medewerkers, biedt ondersteuning aan, adviseert eventueel over professionele ondersteuning en bespreekt mogelijkheden voor vervangend werk en re-integratie. Zij beschrijft enkele voorbeelden van casuïstiek waaruit de auditor concludeert dat dit een aanzienlijke extra taak is naast de reguliere werkzaamheden als teamondersteuner voor 15 teams.

Medewerkers ervaren veel ruimte om hun werk samen met de cliënt te organiseren en te regelen, conform de visie van Quarijn. Toch zijn er veel medewerkers, zo geeft een auditee aan, die graag overleggen en regelmatig behoefte hebben aan bevestiging. Meerdere medewerkers geven aan dat ook hiervoor met name de teamondersteuner benaderbaar is en zich betrokken toont als klankbord. In mindere mate benaderen medewerkers hiervoor de leidinggevende manager. Het auditteam concludeert dat de rol van de teamondersteuner in een belangrijke behoefte voorziet bij medewerkers en geeft hiervoor enerzijds een compliment, maar beoordeelt anderzijds de combinatie van taken die nu bij één persoon ligt als een zeer kwetsbare situatie.

Strategische personeelsplanning is in ontwikkeling. Hiertoe heeft de organisatie een 'vlootshouw' gevraagd, die voor de huishoudelijke ondersteuning is uitgevoerd in de vorm van een papieren analyse, omdat er nog geen jaar- of ontwikkelgesprekken met medewerkers gevoerd zijn. Auditees geven aan dat op dit moment uitsluitend voortgangsgesprekken plaatsvinden met medewerkers in het geval van wijziging of verlenging van het contract.

Steekproefsgewijs vinden exitgesprekken plaats.

QuaRijn biedt medewerkers ruimte voor verdere ontwikkeling, zo hoort de auditor zowel van enkele medewerkers als van HR. De afgelopen tijd is een training weerbaarheid aangeboden waarvan goed gebruik is gemaakt. Ook worden ontwikkelmogelijkheden gestimuleerd en geboden naar het uitvoeren van lichte zorgtaken (training ADL) een scholing over dementie of de mogelijkheid de opleiding tot helpende in de zorg te volgen. Het auditteam heeft zowel medewerkers gesproken die enthousiast zijn over de geboden mogelijkheden, als medewerkers die geen interesse hebben in extra scholing of taakverrijking als daar geen hoger salaris tegenover staat.

Voor ieder team is er drie keer per jaar teamoverleg. Medewerkers geven wisselend aan bij de auditoren daar wel of geen behoefte aan te hebben. Eén medewerker vertelt niets over een teamoverleg gehoord te hebben en er ook niet direct interesse in te hebben. Het auditteam hoort daarentegen van meerdere medewerkers huishouding dat ze juist meer behoefte hebben aan onderling contact. Naast een teamuitje zouden zij bijvoorbeeld meer praktische tips willen delen. Als voorbeeld noemt een medewerker de 'burrito-methode' voor het verwisselen van een dekbedhoes.

Het auditteam heeft 2 nieuwsbrieven voor medewerkers gelezen. De manager huishoudelijke hulp geeft aan dat op verschillende manieren is geprobeerd het contact met de medewerkers te verbeteren en de binding van medewerkers aan de organisatie te versterken. Zo zijn er bijvoorbeeld inloopuren georganiseerd, waarvan niet veel gebruik is gemaakt. Het doel van de nieuwsbrief die nu periodiek verschijnt is om medewerkers te informeren over belangrijke zaken.

		<p>Er is bewust voor gekozen de nieuwsbrief te verspreiden via Whatsapp zodat medewerkers nergens hoeven in te loggen om hem te kunnen lezen. Diverse medewerkers vertellen aan de auditor de nieuwsbrief niet of slechts heel beperkt te lezen. Ze geven aan dat het veel te veel informatie is: "als ik begin met lezen ben ik nog geen eens op het einde van de eerste pagina en stop ik er al mee".</p> <p>De auditor heeft inzage gekregen in drie dossiers van medewerkers. Buiten algemene gegevens is er weinig informatie terug te vinden. Er is geen VOG ingevoegd. Er zijn geen diploma's of certificaten van scholing ingevoerd, er is geen historie zichtbaar en bijvoorbeeld geen MIM-melding terug te vinden van casuïstiek die tijdens de audit is besproken. Auditees geven aan dat al deze informatie (nog) niet zichtbaar is in het personeelsdossier doordat sprake is van twee verschillende systemen die (nog) niet geïntegreerd zijn.</p> <p>In Quarijn vindt periodiek onderzoek naar medewerkerstevredenheid plaats. Binnen de huishoudelijke ondersteuning wordt geconstateerd dat de tevredenheid van medewerkers, op basis van het MTO, lijkt te verbeteren, maar er is op de uitkomsten geen nadere analyse gedaan of verbeterplan gekoppeld.</p> <p>Het auditteam past op dit onderdeel puntenaftrek toe op basis van de volgende aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers hebben volledig de verantwoordelijkheid geëregen om cliënten te informeren over de voorwaarden waaronder zij veilig kunnen werken en daarover eventueel nadere afspraken te maken. Dit is echter mede een verantwoordelijkheid van de werkgever. - Nieuwe medewerkers worden beperkt ingewerkt en krijgen onvoldoende inhoudelijke instructie over hygiëne of methodisch schoonmaken, bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning of een schriftelijke instructie (handboekje). - De communicatiemiddelen die de organisatie aanbiedt (nieuwsbrief) worden onvoldoende gelezen/benut door medewerkers (te veel of taalkundig ingewikkelde informatie), waardoor aanwijzingen of instructies niet worden opgevolgd - De solofunctie van de teamondersteuner met de veelheid aan taken vormt een afbreukrisico. 	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>De organisatie heeft de uitvoering van intakes en de informatievoorziening aan nieuwe cliënten inmiddels tot een specifieke taak gemaakt voor een aantal medewerkers die hiertoe beter worden toegerust.</p> <p>Het auditteam heeft gehoord, omdat individuele jaargesprekken met alle medewerkers niet uitvoerbaar zijn, dat de organisatie een vorm van groepsgesprekken overweegt waarin medewerkers zich beter gehoord voelen en in beeld komen bij het management.</p> <p>Het auditteam ziet en hoort creatieve ideeën en initiatieven voor de werving van nieuwe vaste huishoudelijke medewerkers en invalhulp. Zo worden stagiaires in andere functies benaderd of zij willen werken (weekend/vakantiebaan) voor QuaRijn. Een ander voorbeeld is de optie die onderzocht wordt in samenwerking met de gemeente Utrechtse Heuvelrug, waarbij geprobeerd wordt om verwanten/kennissen van cliënten in dienst te nemen voor de werkzaamheden van de huishoudelijke ondersteuning.</p> <p>Vanwege de klachten van cliënten over de deskundigheid van vakantiekrachten, wil het management het werven en inzetten van vakantiekrachten kritischer bezien en de keuze aan cliënten voorleggen voor het tijdelijk stopzetten van de hulp tijdens de vakantieperiode of toch</p>	

gaan voor vervanging door een mogelijk minder deskundige medewerker.
Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.

Waarde Ontwikkelen - Voorwaarde 2 Management en Governance			80
Cliëntervaring	20	<p>Een medewerker geeft aan dat zij graag meedenkt en dat de organisatie hiervan gebruik maakt. Zij vindt het prettig dat zij betrokken wordt en mag meedenken over de zorg van de toekomst. Andere medewerkers geven aan het lastig te vinden dat er steeds veranderingen zijn geweest 'op het kantoor'. Ze geven aan dat zij de mogelijkheid hebben gekregen tijdens het teamoverleg om aan te geven wat zij belangrijk vinden maar dat zij de vorm waarin zij dit konden doen niet als inspraak hebben ervaren. Een medewerker gaf aan dat door de vele veranderingen binnen "het bureau" ook de betrokkenheid bij de organisatie beperkt is. Aan de auditor vertellen medewerkers dat zij nu vooral behoefte hebben aan een stabiele situatie en dialoog met een leidinggevende die ook menselijkheid uitstraalt en dat zij dit na alle wisselingen 'op kantoor' in de afgelopen tijd nog niet ervaren.</p> <p>Cliënten vertellen aan de auditoren dat zij vooral inspraak ervaren op niveau van overleg met de medewerker over de praktijk van de werkzaamheden, maar weinig inspraak ervaren op het niveau van de organisatie. Op grond van deze bevindingen past het auditteam puntenaftrek toe op dit onderdeel.</p>	behaald
Praktijk en instrumenten	35	<p>Het auditteam heeft via de website het koersdocument ingezien dat Quarijn in 2023 heeft opgesteld, en heeft geconstateerd dat dit document tot stand is gekomen in samenspraak met verschillende belanghebbenden. Het auditteam hoort tijdens de audit dat belangrijke elementen in de ontwikkeling zijn: de-medicalisering van de zorg en ondersteuning, dienend leiderschap met meer regelruimte voor medewerkers, en vermindering van het keurslijf van onnodige controles/registraties met aanvaardbare risico's. Het auditteam ziet dat de organisatie zich in het kader van deze koers bewust is van de urgentie de extramurale zorg en ondersteuning in de thuissituatie verder te versterken. Auditees geven aan dat ondersteuning bij het huishouden enerzijds bijdraagt om het mogelijk te maken voor cliënten langer zelfstandig thuis te blijven wonen, anderzijds kan de huishoudelijke hulp een belangrijke rol vervullen als voorpost waar het gaat om de signalering van toenemende zorgbehoefte.</p> <p>De reflectie op het bestuur en de Zorgbrede Governance Code vindt, naar de mening van het auditteam terecht, niet plaats op het niveau van het organisatie-onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning, maar op organisatieniveau (Quarijn).</p> <p>Van zowel medewerkers als de manager heeft het auditteam gehoord dat de manager in het afgelopen jaar enkele malen heeft meegelopen in het primaire proces, en cliënten thuis heeft bezocht.</p> <p>Er is geen vertegenwoordiging vanuit de medewerkers huishouding in de Ondernemingsraad van Quarijn.</p> <p>Structureel is de manager huishouding eenmaal per 6 maanden in gesprek met de centrale Cliëntenraad. Het auditteam heeft een verslag gezien van een vergadering van de Cliëntenraad</p>	

		<p>waar de manager huishouding bij aanwezig was. Er is echter geen vertegenwoordiger namens cliënten huishoudelijke ondersteuning in de Raad. De organisatie heeft moeite gedaan om een vertegenwoordiger te werven, maar dit is tot op heden niet gelukt.</p> <p>Het auditteam heeft periodieke managementrapportages gezien en hoort dat hierop ieder kwartaal gereflecteerd wordt, waaruit blijkt dat de verantwoording over de kwaliteit en borging van het primaire proces plaatsvindt in een cyclisch proces van planning en control.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
Reflecteren en verbeteren	25	<p>Quarijn heeft de eigen regie en zelfsturing van de medewerkers en de teams hoog in het vaandel staan, maar heeft ook geconstateerd dat behoefte bestaat aan 'leiderschap dichtbij'. Voor de intramurale zorg is besloten om de functie van teamleider terug te laten komen. Voor de huishoudelijke ondersteuning is gebleken dat de kanteling naar volledige zelfsturing niet op dezelfde wijze mogelijk is zoals bij andere organisatieonderdelen. In de komende tijd zullen andere creatieve oplossingen worden gezocht en uitgewerkt om nabijheid van het leiderschap voor de medewerkers huishouding in te vullen in een 'platte organisatie' met beperkte financiële mogelijkheden voor overhead-functies.</p> <p>Er is het voornemen om, waar het onvoldoende lukt om een vertegenwoordiger voor de Cliëntenraad te vinden, de medezeggenschap voor cliënten huishoudelijke ondersteuning op alternatieve wijze in te richten. Te denken valt aan rondetafelgesprekken, cliënt- en familiebijeenkomsten of andere alternatieven.</p> <p>Ook voor de medezeggenschap van medewerkers worden alternatieven gezocht. Het idee is om een medewerkerspanel te vormen dat periodiek bij elkaar komt om zaken te bespreken die spelen binnen de huishoudelijke ondersteuning.</p> <p>Het auditteam concludeert dat sprake is van reflectie en (voornemens tot) verbetering, maar ziet daarvan nog geen uitkomsten en resultaten. Om die reden past het auditteam puntenaftrek toe bij dit onderdeel.</p>	
Waarde Kwaliteit - Voorwaarde 3 Sturen op kwaliteit			100
Cliëntervaring	30	<p>Het cliënt ervaringsonderzoek 2023 is nog niet afgerond ten tijde van de auditdag, maar tot op dat moment heeft reeds 50 % van de van de 1014 respondenten gereageerd. De gemiddelde score is 9,0. De Net Promotor Score is 66.</p> <p>Voor de huishoudelijke ondersteuning is geen waardering mogelijk via Zorg/kaart Nederland. Ten behoeve van de keuze informatie van potentiële cliënten zal Quarijn de uitkomsten van het ervaringsonderzoek op de eigen website plaatsen.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	behaald

<p>Praktijk en instrumenten</p>	<p>35</p>	<p>Het auditteam heeft gezien dat ieder kwartaal wordt gereflecteerd op, en verantwoording wordt afgelegd over, de management resultaten (cijfers en kwaliteit). De manager maakt hiertoe een rapportage in een format. In dit format is plaats voor een samenvatting van de managementresultaten (exploitatie en resultaten ten opzichte van de begroting, verzuimcijfers) en de resultaten van een aantal kwaliteitsindicatoren (uitkomsten van ervaringsonderzoek, klachten, incidenten, resultaten van audits en controles, medezeggenschap). Gevolgd door een eigen reflectie op de kritische- en succesfactoren door de manager. Deze rapportage wordt besproken met de directeur en de kwaliteitsmanager. Het auditteam heeft de rapportages van het eerste en tweede kwartaal van 2023 ingezien.</p> <p>QuaRijn kent een goed werkende klachtenregeling aangevuld met een procedure schokkende gebeurtenissen en protocol ongewenst gedrag (ingezien door auditor). Ook is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld. De documenten die de auditor heeft ingezien dateren uit 2020. Het kwaliteitsmanagementsysteem (Infoland-Iprova) signaleert dat de documenten geëvalueerd zouden moeten zijn, maar daar is de organisatie nog niet aan toe gekomen.</p> <p>In juli en augustus is kwaliteitstoezicht van de GGD uitgevoerd. De rapportage en bevindingen zijn ten tijde van de audit nog niet ontvangen.</p> <p>Het auditteam heeft het kwaliteitsplan/jaarplan 2023 huishoudelijke ondersteuning ingezien. Dit plan bevat een uitwerking van de organisatie brede koers en aandachtspunten, toegespitst op de huishoudelijke ondersteuning.</p> <p>Op grond van deze bevindingen beoordeelt de auditor dit onderdeel met de volledige score.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>In de afgelopen jaren is de cliëntervaring van cliënten huishoudelijke ondersteuning in eigen beheer opgehaald door Quarijn. Met ingang van dit jaar is dit, ten behoeve van de onafhankelijkheid van het onderzoek, uitbesteed aan een extern en onafhankelijk bureau.</p> <p>Het jaarplan voor 2023 is opgesteld door de manager kort na zijn aantreden in het vierde kwartaal van 2022, op basis van betrekkelijk beperkte informatie. In de loop van 2023 is enerzijds positieve ontwikkeling zichtbaar (de medewerkerstevredenheid neemt toe, aanpassing van de structuur door de inzet van planners, positieve ervaringen met de teamondersteuner, stabilisering van de financiële situatie), maar worden ook deels nieuwe aandachtspunten zichtbaar (verzuimbeheersing, behoefte aan het vastleggen van afspraken, betrekken van medewerkers bij ontwikkelingen en bevorderen van de weerbaarheid van medewerkers). In het jaarplan voor 2024, dat nog in conceptfase verkeert ten tijde van de audit, zullen deze ontwikkelingen, alsmede de resultaten van het cliënt ervaringsonderzoek en deze audit verwerkt worden.</p> <p>Het auditteam concludeert dat sprake is van een cyclisch proces van reflectie en verbetering en beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
<p>Waarde Betrouwbaarheid - Voorwaarde 4 Bedrijfsresultaten</p>			<p>100</p>
<p>Cliëntervaring</p>	<p>30</p>	<p>Er zijn bij de auditees geen klachten of ongenoegens bekend van cliënten over administratieve handelingen met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning. In de gesprekken tijdens de audit geven cliënten aan dat medewerkers zorgvuldig omgaan met privé gegevens en informatie van cliënten. Dit wordt bevestigd in het cliënt ervaringsonderzoek met een score van 9,3.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	<p>behaald</p>

<p>Praktijk en instrumenten</p>	<p>35</p>	<p>Cliënten vertellen aan de auditoren dat hen om bereidheid en toestemming is gevraagd voor het meewerken aan de audit en in verband daarmee de inzage van hun dossiergegevens. Zij zijn vooraf op de hoogte gebracht van het bezoek van de auditoren. Het auditteam heeft de privacyregeling van Quarijn ingezien en gesproken met de functionaris gegevensbescherming over de procedure voor datalekken. Er zijn geen actuele meldingen van datalekken. Wel is recent geconstateerd dat medewerkers huishouding onnodig toegang hebben tot de code van de sleutelkluis van cliënten die naast huishoudelijke ondersteuning ook gebruik maken van alarmering.</p> <p>Het auditteam heeft voorbeelden gezien van de managementinformatie, en hoort dat aan de hand van periodieke reviews wordt gereflecteerd op de bedrijfsresultaten, de risico's en de mogelijkheden om bij te sturen. De manager huishoudelijke ondersteuning heeft hiertoe maandelijks overleg met de controller. Drie keer per jaar worden de resultaten en de voortgang van de gestelde doelen besproken in aanwezigheid van de directeur en de manager kwaliteit. De controller geeft aan dat in het afgelopen jaar de financiële situatie van de huishoudelijke ondersteuning licht is verbeterd. Een positief begrotingsresultaat lijkt haalbaar, maar de situatie is nog kwetsbaar. De productiviteit is toegenomen, maar het hoge verzuim (18,1 % in oktober) en openstaande vacatures belemmeren eventuele verdere groei.</p> <p>Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	
<p>Reflecteren en verbeteren</p>	<p>35</p>	<p>Het auditteam hoort dat het feit dat medewerkers huishouding in het systeem de code kunnen zien van de sleutelkluis van cliënten met alarmering heeft geleid tot nader onderzoek hoe dit veranderd kan worden. Vooralsnog is het niet mogelijk gebleken om dat deel van het systeem uitsluitend toegankelijk te maken voor de wijkverpleging en niet voor de huishoudelijk medewerkers. Wel hebben medewerkers huishouding de instructie ontvangen dat zij de code niet mogen gebruiken. Naar een oplossing wordt nog verder gezocht.</p> <p>Voor de huishoudelijke ondersteuning is een beperkt aantal 'knoppen waaraan gedraaid kan worden' om de bedrijfsresultaten te verbeteren. Een daarvan is het beïnvloeden van het verzuim. Het auditteam hoort dat samen met HR een analyse heeft plaatsgevonden van de verzuimcijfers, waaruit is gebleken dat 80 % van het verzuim een fysieke oorzaak heeft. Deels door ongevallen, deels te relateren aan fysieke belasting. Een ergotherapeute is ingeschakeld om te adviseren bij het beperken van fysieke belasting, en voor sommige medewerkers zijn hulpmiddelen ingeschakeld zoals een wringertje. Ook is een beleid in ontwikkeling voor het beperken van de belasting van oudere medewerkers (55+). Het auditteam beoordeelt dit onderdeel met de volledige score.</p>	

3 Conclusie

Het auditteam heeft bij de huishoudelijke hulp van Quarijn zeer tevreden cliënten ontmoet, en betrokken medewerkers waarvan een aantal met waarneembare passie voor hun werk. Hiervoor is een compliment op zijn plaats. De organisatie heeft een bewogen jaar achter de rug, met wisselingen op sleutelfuncties die tot veel dynamiek hebben geleid. Het auditteam ziet dat de aandachtspunten goed in beeld zijn. Dat zijn er vele, en het is een uitdaging om daarin de prioriteiten te stellen. Zoals de manager zelf aangaf: 'We hebben de fase van storming gehad en zitten in de fase van norming en gaan richting performing'.

Dat betekent ook dat het auditteam een aantal aandachtspunten ziet en heeft benoemd waar inmiddels al actie op is ondernomen of waarvoor plannen in de maak zijn, maar waar de feitelijke situatie nog niet of niet geheel op orde is.

3.1 Registratieadvies

Wanneer in zijn totaliteit wordt voldaan aan het wegingskader van het PREZO HH keurmerkschema voor Verantwoorde Hulp bij het huishouden & Verantwoord ondernemerschap, (01/03/18, versie 1) komt de organisatie in aanmerking voor het PREZO HH keurmerk in de zorg. Hiervoor zullen alle 10 prestaties behaald moeten zijn.

Huishoudelijke Hulp van Stichting Quarijn heeft 10 van de 10 prestaties behaald. Hiermee voldoet Huishoudelijke Hulp van Stichting Quarijn aan het wegingskader van PREZO HH voor Verantwoorde Hulp bij het huishouden & Verantwoord ondernemerschap, (01/03/18, versie 1). De scope van de audit is Ondersteuning en begeleiding.

De voorzitter verklaart namens het auditteam dat op basis van de genomen steekproef er met voldoende diepgang is getoetst. Derhalve adviseert het auditteam de directeur/bestuurder van Perspekt om Huishoudelijke Hulp van Stichting Quarijn te voorzien van het PREZO HH keurmerk in de zorg.

3.2 Aandachtspunten voor volgende audit

Tijdens de volgende audit wordt op basis van deze audit specifiek aandacht besteed aan:

Aandachtspunten uit de initiële audit

D1. De intentie van een sleutelbeleid is helder, maar het is onvoldoende duidelijk wat de actuele beleidsafspraken is over het sleutelgebruik, op welke plaats deze afspraken zijn vastgelegd voor Quarijn en hoe nieuwe cliënten hierover worden geïnformeerd.

D2. De ontwikkeling van de signalerende rol van de huishoudelijk medewerker is een punt van aandacht in het jaarplan van de organisatie, evenals het samenspel met mantelzorgers, wijkverpleging en welzijn in de thuissituatie. Deze ontwikkeling staat vanuit de huishouding nog in de kinderschoenen/ is nog onvoldoende zichtbaar.

P1. Er is sprake van weinig consistente dossiervoering in de cliëntmappen, er is onduidelijkheid over afspraken daarover. In enkele gevallen ontbreken van ondersteuningsplannen in de cliëntmappen.

P2. Cliënten zijn minder tevreden over de communicatie en informatie vanuit de organisatie en willen beter geïnformeerd worden over ontwikkelingen, personele tekorten en over de werkzaamheden die de medewerker wel en niet mag uitvoeren.

P2. De informatie die bij aanvang van de hulp wordt verstrekt is niet consistent, voldoet niet altijd aan de vereisten en is inhoudelijk deels van toepassing op zorg en behandeling in plaats van op huishoudelijke ondersteuning.

V1 Medewerkers hebben volledig de verantwoordelijkheid gekregen om cliënten te informeren over de voorwaarden waaronder zij veilig kunnen werken en daarover eventueel nadere afspraken te maken. Dit is echter mede een verantwoordelijkheid van de werkgever.

V1 Nieuwe medewerkers worden beperkt ingewerkt en krijgen onvoldoende inhoudelijke instructie over hygiëne of methodisch schoonmaken, bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning of een schriftelijke instructie (handboekje).

V1 De communicatiemiddelen die de organisatie aanbiedt (nieuwsbrief) worden onvoldoende gelezen/benut door medewerkers (te veel of taalkundig ingewikkelde informatie), waardoor aanwijzingen of instructies niet worden opgevolgd

V1 De solofunctie van de teamondersteuner met de veelheid aan taken vormt een afbreukrisico.

V2 Voor de huishoudelijke ondersteuning is gebleken dat de kanteling naar volledige zelfsturing niet op dezelfde wijze mogelijk is zoals bij andere organisatieonderdelen. De nabijheid van het leiderschap voor de medewerkers huishouding is nog onvoldoende uitgewerkt en geborgd.

V2 De medezeggenschap van cliënten huishoudelijke ondersteuning is onvoldoende geborgd.

V3 De medezeggenschap van medewerkers huishoudelijke ondersteuning is onvoldoende geborgd.

Hier wordt door de auditor(en) ook naar gekeken als de desbetreffende prestatie niet standaard op het programma staat van de eerstvolgende audit.

3.3 Overzicht behaalde prestaties

Onderwerpen	Wel/niet behaald
Domeinen	
Waarde Comfort - Domein 1 Woon- en leefsituatie	behaald
Waarde Samen - Domein 2 Zelfstandigheid	behaald
Waarde Verzorgd - Domein 3 Schoon huis	behaald
Pijlers	
Waarde Unicitéit - Pijler 1 Persoonsgerichte hulp en ondersteuning	behaald
Waarde Transparantie - Pijler 2 Communicatie en informatie	behaald
Waarde Veiligheid - Pijler 3 Klantveiligheid	behaald
Voorwaarden	
Waarde Vakkundigheid - Voorwaarde 1 Kwaliteit medewerkers	behaald
Waarde Ontwikkelen - Voorwaarde 2 Management en Governance	behaald
Waarde Kwaliteit - Voorwaarde 3 Sturen op kwaliteit	behaald
Waarde Betrouwbaarheid - Voorwaarde 4. Bedrijfsresultaten	behaald
Totaal aantal prestaties getoetst en behaald	Getoetst: 10 prestaties Behaald: 10 prestaties

Bijlage A Formulier kerngegevens

Kerngegevens audit Hulp bij het Huishouden

Ieder organisatieonderdeel vult het formulier 'Kerngegevens audit Hulp bij het Huishouden' in. Dit formulier wordt aan alle leden van het auditteam opgestuurd, opdat zij zich een beeld kunnen vormen van het organisatieonderdeel. Voor ieder organisatieonderdeel wordt een apart formulier kerngegevens ingevuld. Graag als MS Office WORD-versie versturen.

Organisatieonderdeel	
Naam organisatieonderdeel:	Huishoudelijk Hulp
Naam organisatie:	Stichting Quarijn
Verslagjaar	
Op welke datum c.q. verslagjaar zijn de gevraagde gegevens gebaseerd?	1e halfjaar 2023
Aanbestedingsgebieden	
1. WMO	Aantal klanten: 1064
2. WLZ	Aantal klanten: 153
3.	Aantal klanten:
4.	Aantal klanten:
5.	Aantal klanten:
Privaat gefinancierde zorg- of dienstverlening	
Zijn er diensten of zorg gefinancierd vanuit niet publieke middelen	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
Indien van toepassing, graag toelichting geven	Dit betreft in zeer beperkte mate particulier afgenomen huishoudelijke ondersteuning (0,03% van de uren HH)
Productie	
Aantal uren huishouding per einde verslagjaar	52.529
Identiteit	
Identiteit	Algemeen
Samenwerkingsverbanden	
Is er sprake van onderaannemerschap? Zo ja: gegevens toevoegen.	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee Gegevens onderaannemers:
Met welke (zorg)organisaties heeft het organisatieonderdeel samenwerkingsverbanden?	
Personeel	
Aantal personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst per verslagjaar	Personen: 230 FTE: 63,1
Instroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst per verslagjaar	Personen: 46 FTE: 7,14

Uitstroom personeelsleden (aantal personen en FTE) in loondienst per verslagjaar	Personen: 35 FTE: 4,40
Ziekteverzuim van de personeelsleden in loondienst per verslagjaar	Percentage incl. zwangerschap: 13,86% Percentage excl. zwangerschap: 13,61%
Totaal aantal vacatures per verslagjaar	6
Totaal aantal moeilijk vervulbare vacatures per verslagjaar	6
Bestuursstructuur	
Welke bestuursstructuur is op het organisatieonderdeel van toepassing?	Stichting met 1 hoofdig Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht
Hanteert het organisatieonderdeel de zorgbrede Governance Code	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting:
Innovatie	
Besteding van het organisatieonderdeel aan innovatie (percentage van de bedrijfsopbrengsten)	Percentage: 0
Medezeggenschap	
Heeft het organisatieonderdeel medezeggenschap geregeld voor ondersteuning en begeleiding/hulp bij het huishouden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting: Een ondernemingsraad op Stichtingsniveau
Klachten	
Heeft het organisatieonderdeel geregeld dat cliënten terecht kunnen bij een klachtenfunctionaris?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting: https://www.quarijn.nl/complimenten-en-klachten.html
Heeft het organisatieonderdeel geregeld dat cliënten terecht kunnen bij een onafhankelijke klachtencommissie?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee Toelichting: De Geschillencommissie
Dit formulier is ingevuld door:	
Naam en functie	Robert Dominicus, Business controller
Datum	17-08-2023

Bijlage B Auditprogramma

Tijd	Inhoud auditblok	Auditee(s)	Auditoren
08.30 – 09.00	Voorbespreking auditteam	Locatie: Hondspol, de Hoeve	Allen
09.00 – 09.15	Nadere kennismaking met vertegenwoordigers van de organisatie	J, Manager HH M, teamondersteuner HH C, kwaliteitsadviseur	Allen
09.15 – 12.15	Gemeente 3 en 4: Wijk bij Duurstede en Utrechtse Heuvelrug Observaties en gesprekken over: D1. Comfort – Woon- en leefsituatie D2. Autonomie – Zelfstandigheid D3. Verzorgd – Schoon huis P1. Unicitéit – Persoonsgerichte ondersteuning P2. Transparantie – Communicatie en informatie P3. Veiligheid – Klantveiligheid	Begeleider: teamondersteuner HH 9.45 Cliënt 1: mw Z Mdw 1: mw N 10.40 Cliënt 2: mw C Mdw 2: mw K 11.30 Cliënt 3: mw Z Mdw 3: mw H	Paul Hermans
09.15 – 12.15	Gemeente 2: Veenendaal Observaties en gesprekken over: D1. Comfort – Woon- en leefsituatie D2. Autonomie – Zelfstandigheid D3. Verzorgd – Schoon huis P1. Unicitéit – Persoonsgerichte ondersteuning P2. Transparantie – Communicatie en informatie P3. Veiligheid – Klantveiligheid	Begeleider: manager HH 9.45 Cliënt 1: mw R Mdw 1: mw C 10.30 Cliënt 2: hr D Mdw 2: mw R 11.15 Cliënt 3: mw D Mdw 3: mw K	Guusje Thieme
09.15 – 12.15	Alle gemeenten Instrumenten en gesprekken over: D1. Comfort – Woon- en leefsituatie D2. Autonomie – Zelfstandigheid D3. Verzorgd – Schoon huis P1. Unicitéit – Persoonsgerichte ondersteuning P2. Transparantie – Communicatie en informatie P3. Veiligheid – Klantveiligheid	9.30 – 10.15: B, mdw HH 10.30 – 11.15: M, planner/intaker/mdw HH 11.15 – 12.00: M, mdw HH/intaker	Pien Slingerland
12.15 – 13.15	Bespreking bevindingen auditteam/werklunch	Locatie: Hondspol, de Hoeve	Allen
13.15 – 15.00	Gemeente 1: Bunnik/Odijk Observaties en gesprekken over:	Begeleider: kwaliteitsadviseur 13.30 Cliënt 1: mw D	Pien Slingerland

Tijd	Inhoud auditblok	Auditee(s)	Auditoren
	D1. Comfort – Woon- en leefsituatie D2. Autonomie – Zelfstandigheid D3. Verzorgd – Schoon huis P1. Unicitéit – Persoonsgerichte ondersteuning P2. Transparantie – Communicatie en informatie P3. Veiligheid – Klantveiligheid	Mdw 1: mw G 14.15 Cliënt 2: hr W Mdw 2: mw V	
13.15 – 15.00	Alle gemeenten Observaties, registraties/instrumenten en gesprekken over: V1. Vakkundigheid – Kwaliteit medewerkers V3. Kwaliteit – Sturen op kwaliteit	13.15 – 14.00 S, manager kwaliteit en onderzoek. 14.00 – 15.00 M, HR adviseur a.i.	Paul Hermans
13.15 – 15.00	Alle gemeenten Observaties, registraties/instrumenten en gesprekken over: V2. Ontwikkelen – Management en Governance V4. Betrouwbaarheid – Bedrijfsresultaten	13.15 – 14.00 H, directeur wijk en revalidatiezorg J, manager HH 14.00 – 14.30 R, business controller 14.30 – 15.00 D, privacy officer en beleidsadviseur	Guusje Thieme
15.00 – 16.30	Beoordelen prestaties en voorbereiden eindgesprek	Locatie: Hondspol, de Hoeve	Allen
16.30 – 16.45	Eindgesprek voor gehele organisatie	J, manager HH M, teamondersteuner HH C, kwaliteitsadviseur H, directeur wijk en revalidatiezorg	Allen
16.45 – 17.00	Evaluatie auditteam	Locatie: Hondspol, de Hoeve	Allen

Instrumenten algemeen		
Verplichte registraties en/of instrumenten 5 weken voor de audit aan iedere auditor verstrekt.	Organisatie beschikbaar	Auditor aangetroffen
Ingevuld formulier kerngegevens	X	X
Ingevoerde ARI (instrumentenoverzicht)	X	X
Organogram	X	X
(Strategisch) Jaarplan/activiteitenplan & begroting	X	X
Informatiemateriaal (flyers, brochures e.d.) voor (potentiële) klanten	X	X
Registratie en opvolging van uitkomsten (valide) klantervaringsonderzoek	X	X
Inzicht in de wijze van reflecteren en verbeteren m.b.t. de prestaties	X	X
Registratie en opvolging van klachten/complimenten en ongenoegens klanten	X	X
Registratie en opvolging van incidenten (klanten en medewerkers)	X	X

Instrumenten Domeinen		
Verplichte registraties en/of instrumenten ten tijde van de audit beschikbaar	Organisatie: beschikbaar	Auditor: aangetroffen
Waarde Comfort - Domein 1 Woon- en leefsituatie		
Blijk van tevredenheid van klanten over de woon- en leefsituatie, tenminste t.a.v. wooncomfort, bejegening en privacy	X	X
Legitimatie en sleutelbeleid	X	X
Dienstverleningsovereenkomst	X	X
Waarde Autonomie - Domein 2 Zelfstandigheid		
Blijk van tevredenheid van klanten m.b.t. eigen invulling van het huishouden en inspraak	X	X
Beleid voorkoming ouderen mishandeling/huiselijk geweld	X	X
Waarde Verzorgd - Domein 3 Schoon huis		
Blijk van tevredenheid t.a.v. schoon huis	X	X
Hygiëneafspraken rondom huishouden	0	0

Intrumenten Pijlers		
Verplichte registraties en/of instrumenten ten tijde van de audit beschikbaar	Organisatie: beschikbaar	Auditor: aangetroffen
Waarde Uniciteit - Pijler 1 Persoonsgerichte ondersteuning		
Blijk van tevredenheid van klanten m.b.t. persoonsgerichte ondersteuning	X	X
10% van de plannen huishoudelijke hulp en periodieke evaluatie	X	X
Klachten- en ongenoegensregistratie en opvolging	X	X
Waarde Transparantie - Pijler 2 Communicatie en informatie		
Blijk van tevredenheid van klanten m.b.t. communicatie en informatie	X	X
Informatie(materiaal) voor klanten (in brochures en/of digitaal via website)	X	X
Bereikbaarheid organisatie	X	X
Waarde Veiligheid - Pijler 3 Klantveiligheid		
Blijk van tevredenheid van klanten m.b.t. veiligheid	X	X
Aandacht voor potentiële risico's (fysiek zoals vallen, struikelen)	X	X
Gedragscode	X	X
Aandacht voor sociale veiligheid	X	X
Infectiepreventie	X	X

Instrumenten Voorwaarden		
Verplichte registraties en/of instrumenten ten tijde van de audit beschikbaar	Organisatie: beschikbaar	Auditor: aangetroffen
Waarde Vakkundigheid - Voorwaarde 1 Kwaliteit medewerkers		

Blijk van tevredenheid van klanten over deskundigheid, voldoende beschikbaarheid en bejegening van medewerkers	x	x
Scholing, deskundigheidsbevordering en reflecteren of intervisie van medewerkers	x	x
Arbo, RI&E en verzuimbeleid en uitvoering	x	x
Medewerkerstevredenheidsonderzoek en opvolging daarvan	x	x
Waarde Ontwikkelen - Voorwaarde 2 Management en Governance		
Ervaren inspraak van klanten en medewerkers	x	x
Besproken en onderschreven visie en missie	x	x
Periodieke managementreviews	x	x
Hanteren en reflecteren op Governance Code inclusief de klokkenluidersregeling	x	x
Inspraak en medezeggenschap van OR en CR, beschikbaarheid vertrouwenspersoon, klachtencommissie	x	x
Leiderschapstijl en overlegstructuur	x	x
Samenwerking zorg- en welzijnketen	x	x
Waarde Kwaliteit - Voorwaarde 3 Sturen op kwaliteit		
Ervaren kwaliteit van leven	0	x
Reviews Zorgkaart Nederland	0	0
Sturinginstrumenten kwaliteit voor klanten en medewerkers, waaronder registratie en opvolging van incidenten, registratie en opvolging van klachten, inzicht in persoonsgerichte ondersteuning, tevredenheidsmetingen en sturen op prestaties, open houding t.o.v. reflecteren en verbeteren.	x	x
Reflecteren en verbeteren met betrokkenheid van medewerkers, lerend netwerk	x	x
Periodieke toetsing van kwaliteitssysteem	x	x
Waarde Betrouwbaarheid - Voorwaarde 4 Bedrijfsresultaten		
Administratieve processen en controles, waaronder geldige en passende beschikkingen	x	x
Financiële bedrijfsvoering, sturingsinformatie en risicoanalyse	x	x
Databeveiliging, waaronder persoonlijke gegevens	x	x

Aanvullende instrumenten tijdens auditdag:

- Brief aan cliënten over vakantieperiode
- Brief aan cliënten over het cliënt ervaringsonderzoek
- Informatiefolder over cliëntmedezeggenschap
- Managementinformatie (digitaal)
- Het auditteam heeft in totaal 14 cliëntmappen ingezien, deels bij cliënten thuis en deels op locatie.