

Rapport

Zenzi Zorg B.V.

(Dagbesteding)

Wegastraat 44
2516 AP 's-Gravenhage

Toezichthouder : GGD Hollands Midden
In opdracht van de gemeente(n) : Leiden
Datum onderzoek : 06-07-2020
Type onderzoek : Vervolgonderzoek na regulier onderzoek (KT)
Status : definitief
Datum vaststellen rapport : 20-08-2020

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, de GGD Hollands Midden aangewezen als toezichthouder. De GGD Hollands Midden 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 Hollands Midden is toezichthouder op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of 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 indien de aanbieder van de gelegenheid een reactie te geven op het rapport gebruik heeft gemaakt in de bijlage de schriftelijke reactie van de aanbieder op het rapport.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Clënten

- Cliëntgerichtheid
- Medezeggenschap

Personeel

- Professionele standaard

Veiligheid

- Veilige verstrekking

Getoetste voorwaarden

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 6 juli 2020 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de voorziening die door Zenzi Zorg B.V. wordt geboden. Zenzi Zorg biedt ambulante ondersteuning, persoonlijke verzorging en dagbesteding aan cliënten uit de regio's: Den Haag, Leiden en Amsterdam. De gemeente Leiden heeft opdracht gegeven voor een bezoek in het kader van de Wmo 2015 om een indicatie te krijgen van de kwaliteit van zorg die geboden wordt door Zenzi Zorg. In verband met de maatregelen met betrekking tot COVID-19, is het onderzoek in twee delen uitgevoerd. Het eerste onderzoek bestond uit een digitaal gesprek met de directie en een beoordeling van de documenten. Dit is reeds op 7 mei 2020 uitgevoerd, waarvan een rapportage reeds is opgesteld. Het tweede bezoek heeft plaatsgevonden op 6 juli 2020, waarbij een bezoek aan de locatie in Amsterdam is gebracht en de praktijkobservatie is uitgevoerd. De resultaten hiervan worden in dit rapport weergegeven. Het toezicht vindt plaats op een selectie van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving.

Beschouwing

Aanbieder

Zenzi Zorg is een aanbieder met een accent op interculturele benadering en een holistische aanpak. De organisatie is opgericht in 2018 en levert persoonlijke zorg, dagbesteding en individuele begeleiding aan cliënten met psychosociale en/of sociaal-maatschappelijke problemen in de Nederlandse samenleving. De doelgroep bestaat vooral uit cliënten met een (Iraanse) migratie achtergrond, asielzoekers/statushouders en cliënten met een oorlogstrauma vanaf 18 jaar in de regio's Leiden, Den Haag en Amsterdam.

Locatie/Team

Zenzi Zorg is een zorgaanbieder die dagbesteding en ambulante ondersteuning biedt aan bovengenoemde doelgroep. Door de daling van cliënten uit de regio Den Haag en het minder uitnodigende karakter van de locatie in Den Haag, heeft Zenzi Zorg besloten om, met ingang van 1 juli, de locatie Den Haag te sluiten en de dagbesteding alleen aan te bieden vanuit de hoofdlocatie in Amsterdam. Deze hoofdlocatie is gesitueerd in een rustige wijk, waarbij in het pand tevens een huisartspraktijk is gevestigd. Zenzi Zorg betreft hierin een aparte ruimte, voorzien van een eigen keuken en toiletten.

Cliënten uit de regio Delft, Den Haag en Leiden worden per auto vervoerd naar deze locatie. Er wordt rekening gehouden met de maatregelen met betrekking tot COVID-19, door maximaal 1 cliënt per auto te vervoeren. De begeleiders van de dagbesteding vervoeren deze cliënten momenteel in de eigen auto. De Amsterdamse cliënten komen op eigen gelegenheid naar de locatie. Zenzi Zorg is zich momenteel aan het oriënteren op de aanschaf van een bus voor 9 personen om het vervoer naar de locatie Amsterdam, in de toekomst, makkelijker te kunnen verzorgen. Dit is echter pas mogelijk als COVID-19 geen rol meer speelt bij het vervoer van cliënten.

Een aantal cliënten zien momenteel nog af van dagbesteding op de locatie uit angst voor COVID-19. Zij maken vooralsnog gebruik van het wekelijkse digitale huiskamerbezoek en ontvangen (extra) ambulante ondersteuning bij de cliënt thuis.

Het team bestaat uit 3 begeleiders (waaronder de directeur/bestuurder en operationeel directeur/zorgmanager) en 1 vrijwilligster. Op de locatie Amsterdam wordt dagelijks dagbesteding geboden. Er zijn tenminste 2 begeleiders op de groep en er is een begeleider altijd op afroepbasis in te zetten. Deze begeleider voert ook gedurende de dag individuele gesprekken (ambulante begeleiding) op de locatie.

De directie wordt ondersteund door een externe kwaliteitsmedewerker die hen begeleidt in de transitie naar een ISO-9001 certificering.

Vervolgonderzoek

Naar aanleiding van het eerste onderzoek, uitgevoerd op 7 mei 2020, waarin als gevolg van de

COVID-19 maatregelen alleen een videogesprek met de directie en een beoordeling van de documenten heeft plaatsgevonden, wordt nu de praktijkobservatie uitgevoerd. De toezichthouder heeft hiervoor de locatie Amsterdam bezocht en beoordeeld hoe de kwaliteit is van de voorziening.

Conclusie

Zenzi Zorg is een lerende organisatie die met een duidelijke structuur en visie werkt. De ondersteuning is integraal en holistisch en de regie ligt bij de cliënt. Cliënten kunnen de activiteiten, binnen gestelde kaders, zelf bepalen en worden ook gestimuleerd om een uitdaging aan te gaan. De cliënten worden op een vriendelijke en stimulerende wijze bejegend, waarbij er aandacht is voor de culturele achtergrond van de individuele cliënt. De aanbieder draagt zorg voor voldoende gekwalificeerd personeel op de locatie. De aanbieder heeft de medezeggenschap van cliënten geregeld door cliënten te betrekken bij het nemen van grote beslissingen. Tevens wordt er een cliëntenraad opgericht. Op het moment van dit onderzoek is deze cliëntenraad nog niet actief.

Het grootste risico ligt nu op het gebied van de brandveiligheid in verband met het ontbreken van een nooduitgang. Ook zijn er tot het moment van onderzoek nog geen ontruimingsoefeningen geweest.

Aanbevelingen

- Draag zorg voor het opstellen van een (brand)veiligheidsplan en neem daarin de adviezen van de expert brandveiligheid mee. Zorg er tevens voor dat ontruimingsoefeningen structureel worden ingepland.
- Tref maatregelen om zo snel mogelijk de cliëntenraad te installeren.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert het college, kennis te nemen van de inhoud van dit rapport en de aanbieder te stimuleren de verbeterpunten uit het rapport door te voeren, ter verbetering van de kwaliteit.

Observaties en bevindingen

Cliënten

Cliëntgerichtheid

De toezichthouder heeft op de locatie een aantal cliënten gesproken. De cliënten ervaren de dagbesteding als een fijn 'thuis'. Als voornaamste reden wordt het ontmoeten en samen zijn met gelijkgestemde mensen, het samen activiteiten ondernemen en het samen eten genoemd. Cliënten geven aan dat het een uitje is in hun, soms eenzame, dagelijkse bestaan. Het vervoer naar de locatie wordt als prettig ervaren door een cliënt die hier gebruik van maakt.

Gezien de Corona-maatregelen en het houden van de 1,5 meter afstand zijn er nu maximaal 10 cliënten op de locatie. Cliënten kunnen opgeven op welke dag of dagen ze willen komen, zodat de aantallen gelijk over de week verdeeld zijn. Tevens zijn er nog enkele cliënten die het nog niet aandurven om naar de locatie zelf te komen, aangezien zij tot een risicogroep behoren. Deze cliënten ontvangen meer bezoek thuis van de ambulante begeleider en kunnen wekelijks meedoen aan de digitale huiskamergesprekken. Het videobellen is bij veel cliënten inmiddels uitgegroeid tot een onderlinge sociale activiteit. Cliënten bellen elkaar en er ontstaan vriendschappen die er soms toe leiden dat cliënten elkaar uitnodigen voor het eten bij elkaar thuis. Zenzi Zorg ziet hierin een mooie ontwikkeling die er toe leidt dat er na uitstroom van de cliënt een sociaal vangnet is gecreëerd.

De toezichthouder neemt een prettige interactie waar tussen de begeleiders, vrijwilliger en cliënten. Binnen de 4 pijlers sociaal, bewegen, voeding en kunst zijn taal en recreatieve activiteiten verweven in het aanbod. De ruimte is verdeeld in hoeken, waaronder een kookhoek, een zithoek, grote tafels waar creatieve activiteiten gedaan kunnen worden. Op het moment van onderzoek waren een aantal cliënten aan het schilderen. Een grote kastenwand met materialen en bergruimte voor de werkjes van de cliënten is zichtbaar aanwezig in de ruimte. Er hangt een activiteitenoverzicht, maar afhankelijk van de stemming en de wensen van de cliënt, kan hier vanaf worden geweken. Het voor elkaar zorgen is een rode draad binnen de dagbesteding.

De activiteiten die worden aangeboden zijn bijvoorbeeld schilderen, het maken van kunstwerkjes met zachte materialen, met elkaar lezen van verhalen of gedichten (vaak ook met inbreng van de cliënten). Ook worden er rollenspellen gedaan met de cliënten om gedrag en taal met elkaar te verweven. Voorbeelden van rollenspellen zijn caissière/klant, huisarts/patiënt. Op deze wijze worden dagelijkse situaties nagespeeld ter bevordering van de zelfredzaamheid en het functioneren in de maatschappij. Buitenactiviteiten zijn bijvoorbeeld: picknicken, wandelen in het park. Als het weer het toelaat wordt er dagelijks een buitenactiviteit ondernomen. Er is op de locatie ook buitenmateriaal aanwezig. Zo werden op het moment van onderzoek zaadjes geplant in de voortuin.

Dagelijks wordt er door de begeleiders op de dagbestedingslocatie een groepsrapportage in Cliendo geschreven. Hierin staat vermeld wie er die dag aanwezig waren, welke activiteiten er ondernomen zijn en of er bijzonderheden waren. De toezichthouder heeft deze groepsrapportage van de week hieraan voorafgaand ingezien.

Naast de groepsrapportages worden er ook individuele rapportages van de cliënt binnen Cliendo gemaakt. Het ondersteuningsplan, de zelfredzaamheidsmatrix en voortgangsrapportage is van enkele cliënten ingezien op de locatie. De cliënt heeft zelf geen toegangscode tot Cliendo. Dit leidt tot teveel spanningen voor cliënten. Wel bestaat de mogelijkheid tot inzage in het dossier, onder begeleiding van de ambulante begeleider.

De directie gaf tijdens het eerste onderzoek in mei aan dat er een cliënt tevredenheidsonderzoek is gestart. Op het moment van het huidige onderzoek is er nog geen zicht op de resultaten hiervan. Zenzi Zorg heeft de focus eerst gelegd op het herstarten van de dagbesteding op locatie. Zenzi Zorg wil de resultaten in het najaar wel inzichtelijk hebben, zodat dit meegenomen kan worden bij de aanbesteding.

Op de dagbestedingslocatie in Amsterdam zijn vooralsnog geen gezamenlijke huisregels schriftelijk

opgesteld door medewerkers en cliënten. Het is wel de bedoeling dat er gezamenlijk huisregels worden opgesteld en een exemplaar in de ruimte van de dagbesteding wordt opgehangen.

De directie van Zenzi Zorg geeft aan bezig te zijn met het maken van een drietalige (Nederlands, Farsi, Arabisch) informatiefolder in heel makkelijk te begrijpen taal. Hierin wordt de informatie over de voorziening en het aanbod beschreven. Ook worden cliënten hierin geïnformeerd over de klachtenregeling. Momenteel bestaat het informatiepakket uit losse documenten. Het streven is om de documenten ook mee te geven aan de budgetbeheerders van de cliënten.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Medezeggenschap

Tijdens het onderzoek op locatieniveau d.d. 6 juli 2020 is gebleken dat de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten als volgt is geregeld: De aanbieder heeft de medezeggenschap van cliënten die ondersteuning ontvangen geregeld door middel van het bieden van de mogelijkheid om mee te denken bij het nemen van beslissingen betreffende de geboden ondersteuning. De cliënten hebben op inhoud inspraak, bijvoorbeeld wat er gekocht gaat worden of welke activiteiten er georganiseerd kunnen worden. Cliënten geven bijvoorbeeld aan het leuk te vinden om een bingo te organiseren of een raadsel op te lossen. Cliënten hebben geen inspraak op organisatorische aangelegenheden. Daarnaast wordt er momenteel een cliëntenraad opgericht. Op het moment van dit onderzoek is deze cliëntenraad nog niet actief. Een aantal cliënten heeft zich hier al beschikbaar voor gesteld, waaronder de voorzitter van de cliëntenraad.

Aanbevelingen

- Draag zorg voor het zo spoedig mogelijk installeren van de cliëntenraad en leg afspraken die hieruit voortvloeien schriftelijk vast.

Gebruikte bronnen

- Gesprekken met directie, medewerkers en cliënten d.d. 6/07/2020
- Ondersteuningsplannen en dagrapportages ingezien op de locatie
- Onderzoek op locatie d.d. 6/07/2020

Personeel

Professionele standaard

Personeel

Er zijn 3 (ambulant) begeleiders werkzaam bij Zenzi Zorg. Elke begeleider heeft een eigen focus zoals algemeen welbevinden, jongeren en het regelen en organiseren van praktische zaken voor cliënten. De begeleider met de focus op jongeren heeft een aparte dag met deze groep op de dagbesteding. Dit wordt sinds begin juni 2020 op de donderdagen georganiseerd. De overige dagen zijn de volwassen en oudere cliënten op de dagbestedingslocatie aanwezig.

Op het moment van onderzoek waren er 2 begeleiders, 1 ambulant begeleider en 1 vrijwilliger op de locatie aanwezig. De ambulant begeleider hield individuele gesprekken met cliënten. De cliënten kunnen zich hiervoor op de dag zelf aanmelden middels een intekenlijst. Cliënten die bijvoorbeeld problemen of moeilijkheden ervaren, zich angstig of onbegrepen voelen, kunnen dan terecht voor een individueel gesprek met de ambulant begeleider.

Normaal zijn er op de locatie altijd 2 begeleiders op de groep en 1 begeleider en/of vrijwilliger is oproepbaar of ambulant aanwezig. Hierdoor is er voldoende capaciteit ter plaatse.

De ruimte is overzichtelijk en daardoor is er goed overzicht te bewaren. Op het moment van onderzoek op de locatie zijn alle cliënten bezig met een activiteit en de begeleiders bejegenen de cliënten op een professionele wijze, waarbij er veel aandacht is voor de culturele achtergrond van de cliënten.

De activiteiten op de dagbesteding worden door de begeleiders zorgvuldig voorbereid. Er wordt altijd gestart met een gezamenlijke activiteit bijvoorbeeld in de vorm van een groepsgesprek binnen een bepaald thema. Cliënten kunnen ook zelf onderwerpen hiervoor aandragen. Er wordt tijdens het groepsgesprek gebruik gemaakt van de talen Arabisch, Farsi en Nederlands. Meditatie of ademhalingsoefeningen staan ook regelmatig op de agenda. In de ochtend en middag staan er diverse binnen- of buitenactiviteiten op de agenda met keuzemogelijkheden voor de cliënt. Tussen de middag wordt de lunch, onder begeleiding, bereid door 2 cliënten. Hierna wordt er gezamenlijk gegeten en vervolgens opgeruimd.

Cliënten kunnen zelf naar buiten lopen, om bijvoorbeeld te roken. Er is goed toezicht te houden op de cliënt en er is geen sprake van wegloupedrag.

Aanbevelingen

Met betrekking tot dit onderdeel worden er geen aanbevelingen gedaan.

Gebruikte bronnen

- Onderzoek op locatieniveau d.d. 6 juli 2020
- Gesprekken met directie, medewerkers en cliënten d.d. 6 juli 2020.

Veiligheid

Veilige verstrekking

Veilige verstrekking van de voorziening

De aanbieder heeft maatregelen opgesteld om de veiligheid van de cliënten en medewerkers te waarborgen. Tijdens het onderzoek op locatieniveau en uit gesprekken met de directie en medewerkers blijkt dat het grootste veiligheidsrisico de brandveiligheid is.

Locatie

De dagbestedingslocatie is gevestigd in een rustige wijk in Amsterdam. De locatie is ondergebracht in een huisartsenpraktijk, waar een aparte ruimte wordt gehuurd. Er wordt gebruikt gemaakt van dezelfde ingang, echter Zenzi Zorg heeft daarna nog een eigen toegangsdeur. De ruimte kenmerkt zich door een open ruimte, waar snel overzicht is te krijgen van de ruimte. Er is een grote ruimte met tafels en stoelen en aparte zithoekjes hieromheen. Tevens is er een ruime keuken die een open verbinding heeft met de rest van de ruimte. Er zijn 2 aparte spreek-/werkkamers die ingezet worden voor individuele gesprekken tussen cliënt en ambulant begeleider. Ook zijn er 2 aparte toiletten voor dames en voor heren, waarbij in een van de toiletruimtes de mogelijkheid bestaat om een douche te plaatsen.

De ruimte is omzoomd door een groenstrook. Zenzi Zorg is met de gemeente Amsterdam aan het oriënteren of er bankjes geplaatst mogen worden, zodat er buiten ook een zitmogelijkheid is voor cliënten en de buitenruimte tevens mogelijkheden kan bieden voor activiteiten zoals het aanleggen van tuintjes, bloembakken, etc.

Het contact met de huisartspraktijk loopt niet altijd soepel. Vanwege de ontbrekende afzuigkap in de keuken van de dagbesteding was er stankoverlast. Inmiddels heeft Zenzi Zorg dit door de aannemer laten verhelpen en is de afzuigkap aangesloten. Tevens bevindt de meterkast zich binnen de huisartsenpraktijk. Doordat de huisartsenpraktijk eerder sluit, wordt de verwarming uitgezet. De directie van Zenzi Zorg heeft met de huisbaas hier inmiddels afspraken over gemaakt. Mocht het nodig zijn, dan kan de huisbaas het pand van de huisartsenpraktijk betreden en toegang tot de meterkast krijgen. Ook de wifi van Zenzi Zorg bevindt zich in deze meterkast. Behalve de toegangsdeur van Zenzi Zorg bij de hoofdingang van het pand, is er geen andere manier om de dagbestedingsruimte in- of uit te komen. Er is geen nooduitgang, er is nu alleen een groot raam dat geopend kan worden. Cliënten moeten in het geval van calamiteiten in staat zijn om uit het raam te klimmen, wat bij de cliënten die afhankelijk zijn van een rolstoel niet tot de mogelijkheden behoort. De directie geeft tijdens het bezoek aan hierover advies te vragen aan een bouwkundig inspecteur brandveiligheid. Deze expert zal op de locatie alle aspecten rondom veiligheid in en om de ruimte bekijken en adviseren op noodzakelijke aanpassingen. Op het moment van onderzoek heeft er nog geen ontruimingsoefening plaatsgevonden. Dit zal mee worden genomen in het veiligheidsbeleid, wat wordt opgesteld na het bezoek van de expert. Aanpassingen zullen dan meegenomen worden. Het idee bestaat om van het grote raam een nooduitgang te maken.

Personeel

Dagelijks zijn er tenminste 2 begeleiders op de dagbestedingslocatie aanwezig. Een derde begeleider is ook op de locatie voor ambulante begeleiding en individuele gesprekken met de cliënten. Zo nodig kan deze derde begeleider bijspringen.

Naar aanleiding van het onderzoek op 7 mei 2020 is de directie aan de slag gegaan met de BHV-/EHBO scholing. Alle begeleiders hebben zich inmiddels voor een BHV-/EHBO cursus aangemeld.

Client

Het grootste veiligheidsrisico op de dagbesteding ligt in het werken met materialen (gereedschap en keukenmateriaal). Tevens zijn er cliënten met een PTSS en/of GGZ-problematiek. Door de kleine organisatie kennen de begeleiders elkaars cliënten goed en kunnen gevaren snel worden gesignaleerd en wordt hierop ingegrepen. De cliënten die zich hebben opgegeven om te koken, weten hoe ze met de keukenmaterialen moeten omgaan. Bovendien is er altijd een begeleider in de keuken aanwezig. Tijdens de intake wordt bij cliënten een risicotaxatie bepaald. Dit wordt echter niet structureel schriftelijk vastgelegd.

Vervoer

Het vervoer vanuit Den Haag naar Amsterdam, wordt momenteel georganiseerd met de eigen auto's van de begeleiders. Volgens de voorschriften van het RIVM wordt maximaal 1 cliënt per auto vervoerd. In het geval van een rolstoel wordt een extra rolstoel geregeld in Amsterdam. De grootste groep cliënten is woonachtig in Amsterdam. Zij komen op eigen gelegenheid naar de locatie in Amsterdam.

Voor de toekomst bestaat het plan om een bus aan te schaffen voor het vervoer van cliënten naar de locatie in Amsterdam. De directie van Zenzi Zorg is zich op dit punt aan het oriënteren. Er wordt gekeken naar een bus waar 9 personen in kunnen worden vervoerd, echter gedurende de maatregelen m.b.t. COVID-19 zal dit maximum aantal niet gerealiseerd kunnen worden.

Maaltijden

Cliënten mogen zelf geen etenswaren meenemen naar de dagbestedingslocatie. Maaltijden worden met elkaar bereid, echter er mogen in verband met de Corona maatregelen maar 2 cliënten in de keuken. Per dag wordt er met elkaar geïnventariseerd welk tweetal gaat koken. De boodschappen worden, ook i.v.m. Corona, door de begeleiders momenteel zelf ingekocht. Er wordt elektrisch gekookt, waarbij de kookplaat vanzelf uitschakelt als er geen pan op staat. Restjes worden niet bewaard, maar worden aan het einde van de dag eventueel meegenomen door de begeleiders. Tot voor kort was er geen afzuigkap i.v.m. de technische constructie van de wand bij de keuken, wat tot stankoverlast leidde bij de huisartsenpraktijk. Op het moment van onderzoek is de afzuigkap door de aannemer geïnstalleerd en in werking getreden. De overlast is hiermee opgelost.

Hygiëne

Er is een corveelijst waardoor cliënten zelf, onder begeleiding, de ruimte schoon houden. Tijdens de praktijkobservatie heeft de toezichthouder waargenomen dat er geveegd en gedweild werd, er gekookt werd en tevens weer werd opgeruimd, tafels werden schoongemaakt, etc. De cliënten hadden de taken verdeeld op een corveelijst, waarbij de cliënten zelf aan kunnen geven welke taken ze, onder toezicht en begeleiding, willen oppakken. Tevens is er een schoonmaakster die dagelijks de ruimte schoonmaakt. De schoonmaakster was niet aanwezig tijdens het onderzoek. De koelkast, keuken en sanitaire ruimtes zagen er schoon en netjes uit. In de koelkast lagen verse producten, voorzien van datum.

Er zijn extra hygiëne maatregelen getroffen vanwege COVID-19. Er is desinfecterende zeep op de locatie en er wordt op vaste momenten handen gewassen (bij binnenkomst, na toiletbezoek en voor en na het eten).

Aanbevelingen

- Draag zorg voor het opstellen van een (brand)veiligheidsplan en neem daarin de adviezen van de expert brandveiligheid mee. Zorg er tevens voor dat ontruimingsoefeningen structureel worden ingepland.
- Draag zorg voor het structureel vastleggen van een risicotaxatie bij elke cliënt en neem dit op in het ondersteuningsplan.

Gebruikte bronnen

- Onderzoek op locatieniveau d.d. 6 juli 2020
- gesprekken met directie, medewerkers en cliënten d.d. 6 juli 2020

Getoetste voorwaarden

- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt (en diens netwerk) en dat deze ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat voor elke cliënt een ondersteuningsplan waarin het doel, de aard en de intensiteit van de begeleiding zijn beschreven, is opgesteld.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt betrokken is bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat het ondersteuningsplan ter inzage beschikbaar is voor de cliënt (en/of diens vertegenwoordigers).
- De resultaten in het ondersteuningsplan zijn uitgedrukt met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix of een gelijkwaardig instrument.
- De aanbieder draagt zorg voor continuïteit op het gebied van personeel en ondersteuning.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt voorafgaand aan het ondersteuningstraject geïnformeerd is over de volgende onderwerpen: algemene informatie klachtenregeling, vertrouwenspersoon en eventuele kosten.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de medewerkers de cliënten op gepaste wijze en correct bejegenen.
- De aanbieder heeft in een regeling de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vastgelegd.
- De door de aanbieder aangewezen medewerker beschikt over ervaringen en kwalificaties en/of opleidingen die passen bij de te verrichten werkzaamheden en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt (door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en keuzes van de cliënt).
- De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het gebied van kwaliteitszorg, personeelsbeleid, opleiding en scholing, de omgang met en de uitwisseling van (privacygevoelige) persoonsgegevens.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning aan de cliënt veilig wordt verstrekt (door rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en keuzes van de cliënt).
- De aanbieder van de dagbesteding draagt er zorg voor dat het vervoer van en naar de voorziening veilig en passend is bij de doelgroep.

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Zenzi Zorg B.V.
Website : www.zenzizorg.nl

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Zenzi Zorg B.V.
Adres aanbieder : Wegastraat 44
Postcode en plaats : 2516 AP 's-Gravenhage
K.v.K. nummer : 75556219
Website : www.zenzizorg.nl

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : WMO/Inspectie Kinderopvang
Postadres : Postbus 121
Postcode en plaats : 2300 AC LEIDEN
Telefoonnummer : 088 308 3460
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. A. Fakkel
In opdracht van de gemeente(n) : Leiden

Planning

Datum onderzoek : 06-07-2020
Opstellen concept rapport : 14-08-2020
Schriftelijke reactie aanbieder : 20-08-2020
Vaststellen rapport : 20-08-2020
Verzenden rapport naar
betrokkenen : 24-08-2020

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

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

Aanbieder heeft niet van de gelegenheid gebruik gemaakt een schriftelijke reactie aan te leveren.