

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</p>	<p>1.1 Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.</p> <p>1.2 De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.</p> <p>1.3 De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zonodig bijgesteld.</p> <p>1.4 De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder evt mantelzorgers).</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bevat het plan (schriftelijk/digitaal) een omschrijving van de vraag van de cliënt, een analyse van de problematiek en de kansen/mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht/sociale netwerk), en een daarop afgestemd ondersteuningsaanbod van de aanbieder, een en ander in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie (doel Wmo)?</li> <li>- is de cliënt inhoudelijk voldoende betrokken geweest bij het formuleren van zijn/haar vraag en het opstellen van het plan en heeft hij/zij daarmee ingestemd?</li> <li>- is het sociale netwerk van de cliënt voldoende betrokken geweest bij opstellen van het plan?</li> <li>- wordt het plan, voor zover nodig, regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en zonodig bijgesteld?</li> <li>- indien wordt afgeweken van het plan, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> <li>- verloopt de ondersteuning naar wens en tot tevredenheid van de cliënt (zijn/haar netwerk) en de aanbieder, in het licht van de beoogde zelfredzaamheid en participatie (doel Wmo)?</li> </ul>	<p>Dossieronderzoek en vraaggesprek met cliënt, zijn/haar eventuele sociaal netwerk en aanbieder, vraaggesprek met leidinggevenden aanbieder, observaties.</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)</p>	<p>2.1 In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is in het plan de fysieke en sociale veiligheid van cliënt in kaart gebracht en wordt daarmee voldoende rekening gehouden bij de geboden voorziening?</li>   <li>- heeft de beroepskracht eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd?</li>   <li>- zijn eventuele veiligheidsrisico's en zijn/haar eigen verantwoordelijkheid besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li>   <li>- indien wordt afgeweken van de risicoanalyse, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> </ul>	<p>Idem</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo)</p>	<p>3.1 De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)</p> <p>3.2 In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zijn de nodige afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht, en zijn die bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk?</li> <li>- worden de in het kader van de onderlinge afstemming gemaakte afspraken regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en zonodig bijgesteld?</li> <li>- vindt met andere hulp- en zorgverleners de noodzakelijke (schriftelijk/digitaal) gegevensuitwisseling plaats in het kader van de onderlinge afstemming?</li> <li>- vindt met andere hulp- en zorgverleners de evaluatie en zonodig bijstelling plaats in het kader van de onderlinge afstemming?</li> <li>- is een regisseur of coördinator aangewezen en is die bekend bij de cliënt en zijn/haar sociale netwerk, heeft die toegang tot de noodzakelijke gegevens?</li> <li>- is de continuïteit van de geboden voorziening gewaarborgd?</li> </ul>	<p>Idem</p>

Wettelijke kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van vaststellen	Aandachtspunten toezichthouder
<p>4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid obv de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</p>	<p>4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.</p> <p>4.2 De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.</p> <p>4.3 De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (obv een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (obv een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zonodig bij.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is de beroepskracht passend opgeleid en actueel bijgeschoold (bijv. erkend diploma/ certificaat)?</li> <li>- beschikt de beroepskracht over een recente en passende VOG?</li> <li>- is de beroepskracht voldoende op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt?</li> <li>- is de beroepskracht op de hoogte van de toepasselijke beroepscode en hoe die moeten worden toegepast (bijv. meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, privacy)?</li> <li>- heeft de aanbieder op het niveau van zijn organisatie en medewerkers, op de genoemde onderdelen, passend beleid ontwikkeld en ingevoerd en wordt de uitvoering daarvan regelmatig getoetst en bijgesteld (maw is er sprake van een lerende organisatie)?</li> <li>- heeft de aanbieder een kwaliteitsmanagementsysteem en voldoet het aan de in de branche vigerende certificaten en kwaliteitskeurmerken?</li> <li>- houdt de aanbieder in- en uitstroom van cliënten bij in relatie tot de doelen van de Wmo?</li> </ul>	<p>Idem</p>

<b>Wettelijke kwaliteitseis</b>	<b>Uitwerking</b>	<b>Wijze van vaststellen</b>	<b>Aandachtspunten toezichthouder</b>
<p>5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)</p>	<p>5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.</p> <p>5.2 De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).</p> <p>5.3 De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.</p>	<p>Check plan/cliëntdossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voelt de cliënt zich op zijn/haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden?</li> <li>- zijn er met de cliënt en/of zijn/haar sociale netwerk afspraken (schriftelijk/digitaal) gemaakt over gegevensuitwisseling en passen die binnen het privacystatuut van de aanbieder?</li> <li>- kunnen klachten worden ingediend en worden die afgehandeld conform de klachtregeling van de aanbieder?</li> <li>- kan de cliënt participeren in een cliëntenraad of een vergelijkbaar platform?</li> </ul>	<p>Idem</p>