

Toezichtskader kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo

Intitulé

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Eemsdelta;
besluit

vast te stellen de "Werkwijze toezichthouder kwaliteitstoezicht in het kader van de Wmo 2015"
Gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta, april 2024

Inleiding

In het toezichtskader wordt de werkwijze van de toezichthouder toegelicht. Er staat in beschreven wat toezicht is, hoe het wordt uitgevoerd en op welke voorwaarden wordt getoetst. Op deze manier is het toezicht transparant.

Toezicht Wmo

Sinds de invoering van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de maatschappelijke zorg en toezicht hierop. De wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is beschreven in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo: 'Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.' De gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta hebben GGD Groningen aangewezen als toezichthouder.

Regelgeving

Het toezicht op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is gebaseerd op verschillende wet- en regelgeving. Deze regels zijn te vinden in de Wmo 2015 zelf, de verordening maatschappelijke ondersteuning, de beleidsregels of nadere regels maatschappelijke ondersteuning (afhankelijk van gemeente), het besluit maatschappelijke ondersteuning en de contracten van de aanbieders die Zorg in Natura bieden.

Werkwijze

De toezichthouder werkt onafhankelijk en komt tot een oordeel door het doen van onderzoek. Een onderzoek bestaat uit een gesprek met de aanbieder, een gesprek met medewerkers en eventueel gesprekken met cliënten of diens netwerk. Daarnaast wordt dossieronderzoek gedaan. Er kan zowel ter plaatste om dossiergegevens worden gevraagd als dat er voor- of naderhand gegevens worden opgevraagd. Het toetsingskader Wmo vormt de leidraad voor de gesprekken.

De toezichthouder legt de bevindingen per aanbieder vast in een rapport. De toezichthouder geeft aan of verbetering nodig is en doet aanbevelingen om de kwaliteit van de zorgaanbieder te verbeteren. Het concept rapport wordt voorgelegd aan de aanbieder die hier een reactie op kan geven. Het vastgestelde rapport gaat naar de contractmanager en de beleidsadviseurs van de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland. Indien aanbevelingen zijn gedaan, wordt na 3 maanden onderzocht of de aanbevelingen zijn opgevolgd. Op basis van de bevindingen adviseert de toezichthouder het college van B en W. De gemeente bepaalt vervolgens zelf óf en welke actie wordt ondernomen.

Handhaving

Indien een aanbieder in gebreke blijft wat betreft de kwaliteit of de rechtmatigheid dan is het aan de gemeente om te handhaven.

Vormen van toezicht en plichten en bevoegdheden Wmo toezichthouder

Zie bijlage 1

Toezichtskader Begeleiding, Dagbesteding en Kortdurend Verblijf Wmo

Waar 'cliënt' staat kan ook zijn vertegenwoordiger gelezen worden. Waar 'zijn' staat kan ook haar gelezen worden.

1. Het domein Cliëntgerichtheid

Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning is de cliënt en zijn/haar ondersteunings-behoefte. Binnen dit thema komt het begeleidingsplan, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt, de klachtenregeling en de afstemming in de keten aan de orde.

1.1 Kwaliteitseis: De aanbieder draagt zorg voor ondersteuning die is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en, indien van toepassing, zijn netwerk. De ondersteuning draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

(art.3.1 lid a en b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015)

Uitwerking:

- Informatie over de bijzonderheden betreffende de voorgeschiedenis en leefsituatie van de cliënt is opgenomen in het begeleidingsplan.
- Het begeleidingsplan bevat de ondersteuningsvraag en doelen.
- Het begeleidingsplan sluit aan bij de gestelde doelen vanuit de gemeente (indien afwijkend is dit gemotiveerd).

Bij een PGB voert de cliënt/budgethouder zelf volledig de regie over de geboden ondersteuning en het budget

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; cliëntensystemen, intake, begeleidingsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van cliënten

1.2 Kwaliteitseis: Aanbieder levert een begeleidingsplan aan bij de gemeenten uiterlijk drie maanden nadat de dienstverleningsopdracht is verstrekt.

In het begeleidingsplan zijn NAW gegevens en een unieke identificatienummer van de cliënt zoals gehanteerd door de gemeente vermeld.

(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Wijze van toetsing:

- Begeleidingsplan
- Navraag bij de consultants

1.3 Kwaliteitseis: Het begeleidingsplan bevat en vertaalt de dienstverleningsopdracht in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak, de uitvoer en de frequentie van de zorg.

(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- Datum aanvang werkzaamheden
- Op welke dagen, eenheden, passen in het dag/weekprogramma) van de begeleiding

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; begeleidingsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

1.4 Kwaliteitseis: In het begeleidingsplan worden de doelen SMART geformuleerd.

(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Het begeleidingsplan is voor de cliënt begrijpelijk, is praktisch ingericht en leidt niet tot onnodig papierwerk en tijdsverspilling welke anderszins aan directe begeleiding van cliënt had kunnen worden besteed.

(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- Het begeleidingsplan is in begrijpelijke taal voor de cliënt opgesteld;
- Beschrijf concrete doelen en hoe er aan wordt gewerkt.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; begeleidingsplan
- Gesprek met cliënten

- Gesprek met medewerkers

1.5 Kwaliteitseis: Het begeleidingsplan is in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, zijn netwerk opgesteld en ondertekend door de cliënt.
(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- Er is gevraagd en vastgelegd of de cliënt zijn netwerk wil betrekken bij het opstellen van het begeleidingsplan.
- De doelen zijn samen met de cliënt en eventueel zijn netwerk opgesteld.
- Het begeleidingsplan is ondertekend door de cliënt.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; begeleidingsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van de cliënt

1.6 Kwaliteitseis:

De op basis van het begeleidingsplan verleende zorg wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt en zo nodig bijgesteld.
(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- De voortgang van de doelen is geregistreerd in rapportages.
- Tussentijdse wijzigingen in afspraken worden vastgelegd.
- Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd en vastgelegd.
- Het verslag is ondertekend door de cliënt.
- Aanvullend gestelde doelen door aanbieder en cliënt zijn passend binnen de dienstverleningsopdracht
- Wanneer de aanbieder gedurende de looptijd van de opdrachtverlening signaleert dat doelen/resultaten niet te behalen zijn (oorzaken gelegen in cliënt en/of aanbieder), doet de aanbieder per ommegeande een verzoek tot evaluatie van de dienstverleningsopdracht.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; cliëntdossier, laatste evaluatieverslag
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

Afstemming in de keten

1.7 Kwaliteitseis: In de begeleidingsplannen zijn de afspraken met vrijwilligers, mantelzorgers en dienstzorgverleners vastgelegd in het kader van ketensamenwerking en integraliteit ten behoeve van optimale begeleiding en ondersteuning van cliënt (volgens principe één gezin, één plan, één regisseur).
(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- Het netwerk is in kaart is gebracht.
- Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en cliënt is hiervan op de hoogte.
- Regievoerder is vastgelegd.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; cliëntstelsysteem, cliëntdossier
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van de cliënt

Medezeggenschap

1.8 Kwaliteitseis: Er is aantoonbaar medezeggenschap geregeld. Deze regeling voldoet aan de gestelde wettelijke voorwaarden.

(Art.3.2 lid 1b Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

Voorgenomen besluiten van de aanbieder zijn voorgelegd aan de medezeggenschap (Art.3.2 lid b Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

Uitwerking:

- Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn.
- De inspraak kan door middel van verslaglegging aantoonbaar worden gemaakt.
- Adviezen en inspraak krijgen vervolg en worden omgezet in acties.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; verslag laatste vergadering
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

Klachtenregeling

1.9 Kwaliteitseis: De aanbieder heeft een klachtenprocedure die direct toegankelijk is voor cliënten (vertegenwoordigers / mantelzorgers).

(Art.13, lid 1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, Art. 3.2 lid 1a Wet Maatschappelijk Ondersteuning)

Uitwerking:

- Er is een regeling vastgesteld ten aanzien van de registratie en afhandeling van klachten.
- De klachtenregeling is onafhankelijk en laagdrempelig
- De cliënt is vrij/voelt zich vrij om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden.
- Cliënten zijn mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van deze regeling.
- De regeling is geplaatst op de website van de aanbieder.
- Jaarlijks wordt verslag gemaakt met een analyse van de binnengekomen klachten.
- Eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; procedure klachtenregeling, jaarverslag, informatie folder/website etc.
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van de cliënt

2. Het domein Personeel

Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional. Er wordt onder andere gekeken naar het kwaliteitsbeleid, kennisniveau en scholing.

2.1 Kwaliteitseis:

Voor de bij de cliënt in te zetten professionals gelden voor een aantal producten een minimumvereisten t.a.v. opleidingsniveau

(Bijlage 3 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)

Uitwerking:

- Er is een functieomschrijving met daarin de minimale opleidingseisen en competenties per functie beschreven.
- Er is een omschrijving van de geboden zorg, de doelgroep en de contra-indicaties.
- Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis en competenties voor de uitvoering van hun taken.

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier

2.2 Kwaliteitseis: Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de landelijk geldende kaders gaan de gemeenten uit van de door Movisie opgestelde competenties maatschappelijke ondersteuning (Bijlage 3 Overeenkomst)

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier

2.3 Kwaliteitseis: Een medewerker van aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift (Bijlage 3 Overeenkomst)

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier

2.4 Kwaliteitseis: Vrijwilligers en stagiaires worden ingezet bij de begeleiding onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional (Bijlage 3 Overeenkomst)

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek, personeelsdossier
- Gesprek met aanbieder, medewerker, stagiaire of vrijwilliger

2.5 Kwaliteitseis: De aanbieder heeft een vrijwilligers- en stagebeleid die voldoet aan de gestelde voorwaarden (Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers is enkel toegestaan na instemming van de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger
 - Stagiaires worden als boventallig beschouwd en worden aanvullend ingezet naast de professional; De stagiaire werkt altijd onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional
 - De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt
 - De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de begeleiding en het behalen van de afgesproken resultaten
 - De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers vindt plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional
 - De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de aanbieder die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling
 - Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunende medewerkers of vrijwilligers
 - Er is een nauwe samenwerking tussen de professionals en het ondersteunende medewerkers en/of vrijwilligers met regelmatig en structureel contact
 - Ondersteunende medewerkers of vrijwilligers mogen nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn toebedeeld aan professionals
 - Professionals, (ondersteunende) medewerkers of vrijwilligers die worden ingezet voor het uitvoeren van het vervoer van cliënten, voldoen aan de gestelde vereisten, zijn capabel, competent en hebben affiniteit met, en kennis van de doelgroep;
 - Professionals, (ondersteunende) medewerkers of vrijwilligers die het vervoer voor cliënten uitvoeren:
 - Zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;
 - Hebben affiniteit met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;
 - Hebben (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt ervoor dat deze veilig worden vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;
 - Zorgen ervoor dat de cliënt veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;
- Zin bekend zijn met het omgaan van hulpmiddelen zoals het veilig vastzetten van een rolstoel.

Wijze van toetsing:

- Vrijwilligers en stagebeleid

2.6 Kwaliteitseis: Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden. (Art. 3.5 lid1 Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015)

Uitwerking:

- De VOG's kunnen worden overhandigd.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Steekproef VOG's
- Registratie VOG

2.7 Kwaliteitseis: De aanbieder draagt er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke vijf jaar wordt vernieuwd

(Bijlage 3 Overeenkomst)

Bij een PGB draagt de aanbieder er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke drie jaar wordt vernieuwd.

(Art. 3.5 lid 4 Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015)

Uitwerking:

- Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Steekproef VOG's
- Registratie VOG

2.8 Kwaliteitseis: De aanbieder zorgt voor passende bijscholing en in de organisatie is een structuur waarin kennis wordt gedeeld.

(Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- Er is een overlegstructuur met daarnaast bijvoorbeeld casuïstiekbespreking, intervisie etc.
- Er is vastgelegd hoe personeel (bij)geschoold wordt (scholingsplan).

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; diploma's, functieomschrijvingen, personeelsbeleid, inwerk- en scholingsbeleid

2.9 Kwaliteitseis: De aanbieder heeft een individueel kwaliteitssysteem geïmplementeerd

(Overeenkomst bijlage 3 minimeisen en programma van eisen)

Uitwerking:

- Procedures, werkinstructies en werkafspraken staan beschreven.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt 1x per kalenderjaar onafhankelijk getoetst door een IRCA opgeleide en gediplomeerde lead auditor
- Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in een kwaliteitshandboek of een andere vorm van gedocumenteerde informatie en bevat de minimale beschreven onderwerpen

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen, werkwijzen en indien van toepassing het kwaliteitskeurmerk

2.10 Kwaliteitseis: Beroepskrachten zijn aantoonbaar op de hoogte van het beleid van de aanbieder en handelen hiernaar.

Uitwerking:

- Personeel heeft kennis van de procedures, instructies, werkafspraken en het overige beleid.
- Het personeel handelt hiernaar.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

3.Het domein veiligheid

Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, de calamiteiten en de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten aan de orde.

3.1 Kwaliteitseis: De aanbieder draagt zorg voor een veilige omgeving waarin de zorg wordt geboden. Binnen de voorziening is een methode geïmplementeerd waarbij structureel in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's er bestaan op zowel cliëntniveau als op de locatie waar de ondersteuning wordt geboden.
(Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- De veiligheidsrisico's op de locatie worden jaarlijks in kaart gebracht.
- Van elke cliënt wordt een risico-inventarisatie gemaakt.
- Er is omschreven, indien van toepassing, hoe cliënten veilig kunnen omgaan met machines, apparaten etc.
- Verbeteringen die naar voren komen uit inventarisaties worden doorgevoerd.
- Medicatie toedienen en beheren

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; Risico-inventarisatie cliëntniveau, Risico-inventarisatie organisatie niveau

3.2 Kwaliteitseis: In het geval van vervoer van de cliënt is de aanbieder ervoor verantwoordelijk dat cliënt veilig door medewerkers vervoerd wordt.
(zie voor de eisen aan medewerkers en vrijwilligers paragraaf 1.3.4 van bijlage 3 Minimumeisen en programma van eisen).

(Bijlage 5 Overeenkomst – Uitvoeringsvoorwaarden)

3.3 Kwaliteitseis:

De aanbieder heeft een systeem voor Veilig Incident Melden (VIM), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers)

(Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- (bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en medewerkers in een veilige werkomgeving worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; incidentenregeling, registratie

3.4 Kwaliteitseis: Aanbieders voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). (Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- * Hoe wordt omgegaan met privacy
- * Privacyverklaring (voor cliënten en medewerkers)
- * Meldcode datalekken en privacy protocol

Wijze van toetsing:

- Privacyreglement
- Privacyverklaring

Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling

3.5 Kwaliteitseis: Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling op de wijze zoals vastgelegd is in de van toepassing zijnde

Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

(Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- Er is een Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld die is toegeschreven naar de eigen organisatie.
- Er is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en (kinder)mishandeling.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; meldcode

3.6 Kwaliteitseis: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en beroepskrachten zijn op de hoogte en handelen hiernaar

Uitwerking:

- Het personeel is op de hoogte van de meldcode.
- Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en dragen zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar derden, bijvoorbeeld Veilig Thuis.
- Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van (kinder)mishandeling en huiselijk geweld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
 - Gesprek met medewerker
- Calamiteiten en meldingsplicht

3.7 Kwaliteitseis: De aanbieder meldt onverwijld iedere calamiteit en vorm van geweld die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden bij de verantwoordelijke toezichthoudende ambtenaar.

(Bijlage 3 Overeenkomst)

Uitwerking:

- De aanbieder is op de hoogte van de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten en geweldsincidenten. (per financieringsvorm/wet of woonplaats van de cliënt kan dit verschillend zijn).
- Er is een protocol waarin staat beschreven waar calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden
- Elke (vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol

3.8 Kwaliteitseis:

De aanbieder en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding calamiteit / geweldsdelict aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens die voor de melding noodzakelijk zijn

Uitwerking:

- Het meldingsformulier van een calamiteit of geweldsincident wordt via de website van de GGD zo volledig mogelijk ingevuld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek: melding calamiteit of geweldsincident (indien van toepassing)

Toetsingskader: rechtmatigheid
Cliënten (PGB's)

Rechtmatigheidscriterium: De cliënt sluit passende zorgovereenkomsten.

Operationele Eisen: De zorgovereenkomsten die cliënt sluit zijn in lijn met de benodigde zorg. Indien ondersteuning wordt ingekocht welke het tarief van de gemeente overstijgt, dan komt dit voor rekening van de cliënt en dient hier voorafgaand aan afsluiting dekking voor gerealiseerd te worden. Het is niet toegestaan zorgovereenkomsten af te sluiten waarin vaste maandlonen zijn opgenomen, alleen vergoedingen voor uren of dagdelen.

Rechtmatigheidscriterium :De cliënt voert een deugdelijke administratie.

Operationele Eisen: De cliënt houdt een gespecificeerde administratie bij op basis waarvan te herleiden is op welke momenten de cliënt ondersteuning heeft ontvangen (tijden en data), van welke zorgaanbieder, welke begeleider en het type ondersteuning, inclusief door de cliënt ondertekende urenbriefjes. Deze administratie is inzichtelijk en begrijpelijk voor derden, zoals de toezichthouder. De taken die hierbij

horen mogen niet, direct danwel indirect, uitgevoerd worden door de zorgaanbieder of iemand die betrokkenheid heeft of heeft gehad bij de zorgaanbieder.

Rechtmatigheidscriterium: De cliënt controleert de verantwoording van ondersteuning geleverd door de zorgaanbieder.

Operationele Eisen: De cliënt controleert de door de zorgaanbieder aangeboden verantwoording van geleverde ondersteuning, constateert afwijkingen en laat deze corrigeren. Bij herhaalde afwijkingen maakt de cliënt hiervan melding bij de gemeente. De gewerkte uren worden na de uitgevoerde ondersteuning afgetekend door de cliënt (niet vooraf), wanneer dit overeenkomt met de geboden ondersteuning.

4. Rechtmatigheidscriterium: De cliënt deelt geen inloggegevens van vertrouwelijke systemen met de zorgverlener.

5. Rechtmatigheidscriterium: Zorgverlener is geen (wettelijke) vertegenwoordiger of bewindvoerder van cliënt

Zorgaanbieders

1. Rechtmatigheidscriterium : De zorgaanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de begeleiding wordt georganiseerd.

Operationele Eisen: De zorgaanbieder houdt een gespecificeerde administratie bij op basis waarvan te herleiden is op welk moment de cliënt ondersteuning heeft ontvangen, hoe lang deze ondersteuning in tijd heeft geduurd, van welke zorgaanbieder (bijvoorbeeld in geval van onderaanneming of een coöperatie), van welke begeleider en welke ondersteuning het betreft. Deze administratie is inzichtelijk en begrijpelijk voor derden, zoals de toezichthouder.

2. Rechtmatigheidscriterium :De zorgaanbieder houdt een financiële administratie bij.

Operationele Eisen: De zorgaanbieder houdt een dusdanige administratie bij dat de in rekening te brengen ondersteuning volledig is verantwoord. Deze verantwoording ziet minimaal toe op de gepleegde inzet en facturen overeenkomstig de inzet en gesloten overeenkomst(en). De inzet dient bevestigd te zijn door de cliënt en een personeelslid, waarbij de naam van het uitvoerend personeelslid, de ondersteuning die geleverd is, data en tijden herleidbaar moeten zijn. De inzet en de facturatie daarvan dient in overeenstemming te zijn met de daarvoor geldende product- en prijs afspraken (bijvoorbeeld: De levering van begeleiding individueel kan niet in groepsverband plaatsvinden en een dagdeel groepsbegeleiding betreft minimaal 3 en maximaal 4 uren aaneengesloten).

3. Rechtmatigheidscriterium : De zorgaanbieder declareert alleen direct aan de cliënt toewijsbare minuten, dagdelen, etmalen of km die daadwerkelijk geleverd zijn.

Toezichtskader Huishoudelijke Ondersteuning

Waar 'cliënt' staat kan ook zijn vertegenwoordiger gelezen worden. Waar 'zijn' staat kan ook haar gelezen worden.

1. Het domein Cliëntgerichtheid

Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning is de client en zijn/haar ondersteunings-behoefte. Binnen dit thema komt het /uitvoerings/ondersteuningsplan, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt, de klachtenregeling en de afstemming in de keten aan de orde.

1.1 Kwaliteitseis: De aanbieder draagt zorg voor ondersteuning die is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en, indien van toepassing, zijn netwerk. De ondersteuning draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

Grondslag:

- Art.3.1 tweede lid sub a en b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Effectiviteit

Uitwerking:

- Informatie over de bijzonderheden betreffende de voorgeschiedenis en leefsituatie van de cliënt is opgenomen in het uitvoerings/ondersteuningsplan.
- Er wordt gewerkt conform de door de gemeente vastgestelde taken zoals vastgelegd in Nadere regels en/of Beleidsregels en/of uitvoeringsbesluit en/of uitvoerings/ondersteuningsplan.

- Bij een PGB voert de cliënt/budgethouder zelf volledig de regie over de geboden ondersteuning en het budget.

- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; cliëntensystemen, intake, uitvoerings/ondersteuningsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van cliënten

1.2 Kwaliteitseis: De aanbieder stelt binnen de kaders van het besluit van de Gemeente een overeenkomst op met de cliënt.

Grondslag:

- Artikel 2 lid 6 en artikel 12 van het Convenant Uitvoering Huishoudelijke ondersteuning in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Hierna: Convenant)
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp

Uitwerking:

- Beschikking
- Overeenkomst is ondertekend
- Looptijd van de overeenkomst is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven beschikking
- De wijze van uitvoering
- Het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning (HO)
- Het weigeren en stopzetten van de HO
- Klachtenregeling
- Algemeen nummer en spoednummer

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; overeenkomst
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met netwerk van cliënten

1.3 Kwaliteitseis: De aanbieder heeft aantoonbaar inspanningen verricht om cliënten te informeren over onder andere: algemene informatie, klachtenregeling, de wijze van uitvoering van de ondersteuning, het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning, het weigeren en stopzetten van de Huishoudelijke Ondersteuning en een algemeen nummer en een spoednummer.

Grondslag:

- Artikel 12.2, Artikel 12.5 en Artikel 9.2.a van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie

Uitwerking:

- Protocol onder andere met betrekking tot weigering en stopzetten van de ondersteuning en bijvoorbeeld een sleutelprotocol
- Aanbieder kan aantonen op welke wijze gecommuniceerd is met cliënt op benoemde thema's (bijvoorbeeld een cliëntmap)
- Overeenkomst is ondertekend
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek
- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerkers
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

1.4 Kwaliteitseis: De communicatie en informatie aan cliënt is op orde.

Grondslag:

- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie

Uitwerking:

In essentie:

- is de communicatie open en maakt de zorgorganisatie werk van verbeterwensen van cliënten;
 - ontvangen de cliënten duidelijke en begrijpelijke informatie over onder andere de rechten, uitvoerings/ondersteuningsplan en de zorgovereenkomst, de mogelijkheden om te klagen en de cliëntenraad;
 - hebben cliënten een vaste contactpersoon bij de zorgorganisatie;
 - is de bejegening van cliënten in orde;
 - is de telefonische bereikbaarheid voor vertegenwoordigers en cliënten goed.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van cliënten

1.5 Kwaliteitseis: Het uitvoerings/ondersteuningsplan bevat en vertaalt de dienstverleningsopdracht (de kruisjeslijst) in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak, de uitvoer en de frequentie van de zorg.

Grondslag:

- Artikel 11.3 van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp

Uitwerking:

- Datum aanvang werkzaamheden (artikel 11.3 Convenant)
- Op welke dagen de hulp langs komt
- Het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning en het weigeren en stopzetten hiervan.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

1.6 Kwaliteitseis: Zowel cliënt als de medewerker Huishoudelijke Ondersteuning weet welke taken uitgevoerd moeten worden en welke frequentie daar bij hoort.

Het uitvoerings/ondersteuningsplan is voor de cliënt begrijpelijk, is praktisch ingericht en leidt niet tot onnodig papierwerk en tijdsverspilling welke anderszins aan uitvoering van taken bij cliënt had kunnen worden besteed.

Grondslag:

- Artikel 12 van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp

Uitwerking:

- Beschrijf concrete activiteiten en hoe er aan wordt gewerkt.
- In de beschikking is het volgende vastgelegd:
 - Welke taken onder de beschikking vallen;
 - hoe vaak deze taken moeten worden verricht en;
 - in welk tijdsbestek.

- Het uitvoeringsplan/ondersteuningsplan is zoveel mogelijk in B1 taal geschreven.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Beschikking
- Overeenkomst

1.7 Kwaliteitseis: De aanbieder respecteert de privacy en de eigen levenssfeer van cliënten.

Grondslag:

- Artikel 7 van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy

Uitwerking:

- Privacybeleid
- Aanwezigheid gedragscode medewerkers
- Toestemmingsformulier
- Beschrijf hoe er zorg voor wordt gedragen dat de privacy en de eigen levenssfeer van de cliënt wordt gerespecteerd (met concrete voorbeelden).
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Informatie uit het kwaliteitssysteem van de aanbieder

1.8 Kwaliteitseis: De aanbieder draagt er zorg voor dat de continuïteit van de ondersteuning voor de cliënt gewaarborgd is.

Grondslag:

- Art. 3.2 tweede lid sub a, b, c en d Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Betrouwbaarheid

Uitwerking:

- Minimaal 1 dag voordat de aanbieder een nieuwe medewerker stuurt, moet de aanbieder de identiteit van de medewerker aan de cliënt laten weten.
- Medewerker kan zich identificeren aan client.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

1.9 Kwaliteitseis: De verleende ondersteuning door de HO medewerker wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt en zo nodig bijgesteld.

Grondslag:

- Art. 3.2 tweede lid sub a, b, c en d Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp

Uitwerking:

- Tussentijdse wijzigingen in afspraken worden vastgelegd.
- Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd met de cliënt en wordt de evaluatie schriftelijk vastgelegd in een verslag.
- Het verslag is ondertekend door de cliënt.
- Wanneer de aanbieder gedurende de looptijd van de opdrachtverlening signaleert dat doelen/resultaten niet te behalen zijn (oorzaken gelegen in cliënt en/of aanbieder), doet de aanbieder per ommekeer een verzoek tot evaluatie van de dienstverleningsopdracht aan de gemeente.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder

- Dossieronderzoek; cliëntdossier, laatste evaluatieverslag
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers

Afstemming in de keten

1.10 Kwaliteitseis: De aanbieder kan aantonen dat de inzet van HO voldoende is afgestemd op andere vormen van hulp en zorg die de cliënt ontvangt, alsmede op de reële behoefte van de cliënt.

Grondslag:

- Art. 3.1 tweede lid sub b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Effectiviteit

Uitwerking:

- Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en cliënt is hiervan op de hoogte.
- De afstemming met de zorgverleners staat beschreven in het uitvoerings/ondersteuningsplan.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met andere zorgverleners

Medezeggenschap

1.11 Kwaliteitseis: Er is aantoonbaar medezeggenschap geregeld. Deze regeling voldoet aan de gestelde wettelijke voorwaarden.

Grondslag:

- Art. 3.2 eerste lid sub b Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015

Voorgenomen besluiten van de aanbieder zijn conform de regeling van de aanbieder voorgelegd aan de cliënten voor medezeggenschap.

Grondslag:

- Art. 3.2 tweede lid sub b Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015

Uitwerking:

- Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn.
- De inspraak kan door middel van verslaglegging aantoonbaar worden gemaakt.
- Adviezen en inspraak krijgen vervolg en worden omgezet in acties.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; verslag laatste vergadering
- Inzage notulen MR
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Klanttevredenheidsonderzoeken (niet verplicht)

Klachtenregeling

1.12 Kwaliteitseis:

De aanbieder heeft een klachtenprocedure die direct toegankelijk is voor cliënten (vertegenwoordigers / mantelzorgers).

Grondslag:

- Art.13 eerste lid Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg,
- Art. 3.2 eerste lid sub a Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie

Uitwerking:

- Er is een regeling vastgesteld ten aanzien van de registratie en afhandeling van klachten.

- De klachtenregeling is onafhankelijk en laagdrempelig.
- De cliënt is vrij/voelt zich vrij om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie c.q. functionaris te wenden.
- Cliënten zijn mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van de klachtenregeling.
- De klachtenregeling is geplaatst op de website van de aanbieder.
- Jaarlijks wordt verslag gemaakt met een analyse van de binnengekomen klachten.
- Eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek; procedure klachtenregeling, jaarverslag, informatie folder/website etc.
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met netwerk van de cliënt
- Jaarlijkse klachtenrapportage (art 16.4 Convenant)
- Gesprek klachtencommissie c.q. klachtfunctionaris

2. Het domein Personeel

Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional. Er wordt onder andere gekeken naar het kwaliteitsbeleid, kennisniveau en scholing.

2.1 Kwaliteitseis: Voor de bij de cliënt in te zetten professionals gelden voor een aantal producten een minimumvereisten t.a.v. opleidingsniveau.

Grondslag:

- Art. 3.1 tweede lid sub c Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid

Uitwerking:

- Er zijn een functieomschrijvingen met daarin de minimale opleidingseisen en competenties per functie beschreven.
- Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis en competenties voor de uitvoering van hun taken.
- De aanbieder heeft een passend personeelsbeleid opgesteld en voert dit ook uit.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier
- Gesprek met de cliënt (over hoe de taken worden uitgevoerd)

2.2 Kwaliteitseis: De aanbieder biedt de medewerkers passende scholing aan.

Grondslag:

- Art. 3.1 tweede lid sub c Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid

Uitwerking:

- Er is een opleidingsplan beschikbaar

Wijze van toetsing:

- Diploma's medewerkers
- Dossieronderzoek/personeelsdossiers

2.3 Kwaliteitseis: Er is een protocol binnen de organisatie aanwezig om de signaleringsfunctie van de Huishoudelijke Ondersteuning vorm te geven.

Grondslag:

- Artikel 9.2 van Convenant

Uitwerking:

- De aanbieder is in het bezit van een protocol over het opmerken van veranderingen, zoals bijvoorbeeld in het geval van dementie en eenzaamheid.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerkers
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

2.4 Kwaliteitseis: Er wordt gewerkt met/volgens het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden.

Grondslag:

- Artikel 7 van het Convenant
- Artikel 4.3 en artikel 5.6 (uitsluitingsvoorwaarden en bewijsmateriaal) van het Convenant

Uitwerking:

- Kwaliteitssysteem
- Het personeel is op de hoogte van het kwaliteitskader en handelt hiernaar.

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier
- Gesprekken medewerkers
- Dossier kwaliteitssysteem

2.5 Kwaliteitseis: Een medewerker van aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Grondslag:

- Artikel 8 lid 3 van het Convenant

Uitwerking:

- Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift zodat communicatie met de cliënt mogelijk is. Het heeft de voorkeur dat de medewerkers ook in staat zijn Gronings te verstaan en te spreken.

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek; personeelsdossier
- Gesprek met medewerkers
- Gesprek met cliënten
- Gesprek met aanbieder

2.6 Kwaliteitseis: Aanbieder stelt cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking zodat cliënt weet wat er wel en niet verwacht kan worden.

Grondslag:

- Artikel 8 lid 2 van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie

Uitwerking:

- Aanbieder heeft een document met ARBO richtlijnen dat gedeeld wordt met de cliënt.

Wijze van toetsing:

- Dossieronderzoek,
- Verwijzing in kwaliteitssysteem
- Gesprek met aanbieder, medewerker, stagiaire of vrijwilliger

2.7 Kwaliteitseis: Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden.

Grondslag:

- Art. 3.5 eerste lid Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015

Uitwerking:

- De VOG's kunnen worden overhandigd.
- Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen (ook bij ZZP'ers).

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder, medewerkers, stagiaire of vrijwilliger
- Dossieronderzoek
- Steekproef VOG's
- Registratie VOG
- Hernieuwing om de vijf jaar

2.8 Kwaliteitseis:

Bij een PGB draagt de aanbieder er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke vijf jaar wordt vernieuwd en Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden.

Grondslag:

- Art. 3.5 vierde lid Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015

Uitwerking:

- De VOG's kunnen worden overhandigd.
- Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen (ook bij ZZP'ers).

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Dossieronderzoek
- Steekproef VOG's
- Registratie VOG
- Hernieuwing om de vijf jaar

2.9 Kwaliteitseis:

De aanbieder heeft een kwaliteitssysteem geïmplementeerd.

Grondslag:

- Artikel 5 lid 6, 7 en 8 van het Convenant

Uitwerking:

- Procedures, werkinstructies en werkafspraken staan beschreven.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt 1x per 3 jaar onafhankelijk getoetst. Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in een kwaliteitshandboek of een andere vorm van gedocumenteerde informatie. Jaarlijks vinden wel interne audits plaats van het kwaliteitssysteem.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen, werkwijzen en indien van toepassing het kwaliteitskeurmerk
- Verplichte protocollen (artikel 9 Convenant)

2.10 Kwaliteitseis:

Medewerkers zijn aantoonbaar op de hoogte van het beleid van de aanbieder en handelen hiernaar.

Grondslag:

- Onderdeel kwaliteitssysteem aanbieder
- Artikel 5 lid 6 van het Convenant

Uitwerking:

- Personeel heeft kennis van de procedures, instructies, werkafspraken en het overige beleid.
- Het personeel handelt hiernaar.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

3.Het domein veiligheid

Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, de calamiteiten en de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten aan de orde.

3.1 Kwaliteitseis:

De aanbieder levert en verstrekt veilige zorg.

Grondslag:

- Art. 3.1 tweede lid sub a Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid

Uitwerking:

- Voor de aanbieder is duidelijk wat verstaan wordt onder veilige zorg.
- Bij de aanbieder is aandacht voor het leveren van veilige zorg.
- De huishoudelijke ondersteuning gaat zorgvuldig om met de woning, de spullen en andere eigendommen van de cliënt.
- Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Gesprek met cliënten
- Dossieronderzoek; Risico-inventarisatie cliëntniveau, Risico-inventarisatie organisatieniveau

3.2 Kwaliteitseis:

De aanbieder heeft een systeem voor Veilig Incident Melden (VIM), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers).

Grondslag:

- Art. 3.1 tweede lid sub a, Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Art. 9 Wet kwaliteit, klachten en geschillenwet en de ARBO-wet

Uitwerking:

- Werkgerelateerde (bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en medewerkers worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; incidentenregeling, registratie

3.3 Kwaliteitseis:

De aanbieder voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Grondslag:

- Artikel 7 en artikel 25 van het Convenant
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy

Uitwerking:

- Hoe wordt omgegaan met de privacy
- Privacyverklaring (voor cliënten en medewerkers)
- Meldcode datalekken en privacy protocol

Wijze van toetsing:

- Privacyreglement
- Privacyverklaring
- Praktijk d.m.v. gesprekken cliënten en medewerkers

Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling

3.4 Kwaliteitseis: Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling op de wijze zoals vastgelegd is in de van toepassing zijnde meldcode Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

Grondslag:

- Art. 3.3 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling

Uitwerking:

- Er is een Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld die is toegeschreven naar de eigen organisatie.
- Er is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en (kinder)mishandeling.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek; meldcode

3.5 Kwaliteitseis:

De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en medewerkers zijn op de hoogte en handelen hiernaar.

Grondslag:

- Art. 3.3 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015
- Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling
- Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid

Uitwerking:

- Het personeel is op de hoogte van de meldcode.
- Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en dragen zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar derden, bijvoorbeeld Veilig Thuis.
- Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van (kinder)mishandeling en huiselijk geweld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker

Calamiteiten en meldingsplicht

3.6 Kwaliteitseis: De aanbieder meldt onverwijld iedere calamiteit en vorm van geweld die bij de verstrekking van een voorziening (het leveren van de dienst HO) heeft plaatsgevonden bij de verantwoordelijke toezichthoudende ambtenaar.

Grondslag:

- Art. 3.4 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015

Uitwerking:

- De aanbieder is op de hoogte van de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten en geweldsincidenten (per financieringsvorm/wet of woonplaats van de cliënt kan dit verschillend zijn).
- Er is een protocol waarin staat beschreven waar calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden.
- Elke (vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol

3.7 Kwaliteitseis: De aanbieder en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding calamiteit / geweldsdelict aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens die voor de melding noodzakelijk zijn.

Grondslag:

- Art. 3.4 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015

Uitwerking:

- Het meldingsformulier van een calamiteit of geweldsincident wordt via de website van de GGD zo volledig mogelijk ingevuld.

Wijze van toetsing:

- Gesprek met aanbieder
- Gesprek met medewerker
- Dossieronderzoek: melding calamiteit of geweldsincident (indien van toepassing)

Bijlage

Vormen van Toezicht

Toezicht op de rechtmatigheid en de kwaliteit van zorg kan op verschillende manieren worden uitgevoerd.

Kwaliteitsonderzoek

+

Rechtmatigheidsonderzoek

Preventief toezicht Aanbieders worden standaard getoetst op de kwaliteit van zorg. Ook kunnen aanbieders worden getoetst op grond van een risicobeoordeling.

Signaal gestuurd toezicht Onderzoek naar aanleiding van signalen.

Themagericht toezicht Onderzoek gericht op een specifiek thema.

Calamiteit/geweldsincidenten

N.a.v. een calamiteit of geweldsincident.

Plichten en bevoegdheden Wmo- toezichthouder; de bevoegdheden van de toezichthouder Wmo, zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

De toezichthouder Wmo heeft vanuit de wet bijzondere bevoegdheden ten aanzien van de uitvoering van het toezicht. De toezichthouder is onder andere bevoegd om alle documenten in te zien en te kopiëren die relevant zijn in het kader van het onderzoek. Daarbij mogen ook persoonsgebonden gegevens van cliënten en medewerkers worden ingezien en verwerkt. Een aanbieder moet de toezichthouder toegang verlenen en is verplicht medewerking te verlenen.

Daartegenover staat ook een aantal plichten. De toezichthouder heeft legitimatieplicht, geheimhoudingsplicht en moet het evenredigheidsbeginsel, proportionaliteitsvereiste en noodzakelijkheidsvereiste in acht nemen.

De bevoegdheden en plichten van de toezichthouders Wmo zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Omgang met (bijzondere) persoonsgegevens en (cliënt)dossiers

o Inzage alle zakelijke gegevens (art 5:17 Awb)

o Een toezichthouder is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.

o Hij is bevoegd van de gegevens en bescheiden kopieën te maken.

o Indien het maken van kopieën niet ter plaatse kan geschieden, is hij bevoegd de gegevens en bescheiden voor dat doel voor korte tijd mee te nemen tegen een door hem af te geven schriftelijk bewijs.

Inzage dossiers

o De toezichthoudende ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van dossiers. (Art. 6.1, lid 2 Wmo)

o Voor zover de toezichthoudende ambtenaar door inzage in bescheiden bij de vervulling van zijn taak dan wel door verstrekking van gegevens in het kader een melding als bedoeld in artikel 3.4, gegevens, daaronder begrepen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, heeft verkregen, ter zake waarvan de beroepskracht uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de toezichthoudende ambtenaar, onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.4. (Art. 6.1, lid 3 Wmo)

Medewerking

o Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden. (Art. 5:20 Awb)

o Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit. (Art. 5:20 Awb)

Geheimhoudingsplicht toezichthouder

o Voor zover de toezichthoudende ambtenaar door inzage in bescheiden bij de vervulling van zijn taak dan wel door verstrekking van gegevens in het kader een melding als bedoeld in artikel 3.4, gegevens, daaronder begrepen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, heeft verkregen, ter zake waarvan de beroepskracht uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de toezichthoudende ambtenaar, onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.4. (Art. 3.4 lid 3 Wmo)

o Een ieder die is betrokken bij de uitvoering van de taak van een bestuursorgaan en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. (Art. 2:5, lid 1 Awb)

Melding calamiteit

o Verstrekken gegevens aan de toezichthouder (art. 3.4 Wmo)

o De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

o Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

Overige bevoegdheden

o Het betreden van plaatsen (art. 5:15 Awb)

o Een toezichthouder is bevoegd, met medeneming van de benodigde apparatuur, elke plaats te betreden met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner.

o Zo nodig verschaft hij zich toegang met behulp van de sterke arm.

o Hij is bevoegd zich te doen vergezellen door personen die daartoe door hem zijn aangewezen.

o Invorderen van inlichtingen (art. 5:16 en 5:16a Awb)

o Een toezichthouder is bevoegd inlichtingen te vorderen.

o Een toezichthouder is bevoegd van personen inzage te vorderen van een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.

o Onderzoek zaken (art. 5:18 Awb)

o Een toezichthouder is bevoegd zaken te onderzoeken, aan opname te onderwerpen en daarvan monsters te nemen.

o Hij is bevoegd daartoe verpakkingen te openen.

Verwerking en verstrekking (persoons)gegevens

o De toezichthoudende ambtenaren zijn bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, van de cliënt, alsmede persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, betreffende personen die betrokken bij calamiteiten, geweld bij de verstrekking van een voorziening, huiselijk geweld of (kinder)mishandeling, voor zover deze zijn verkregen bij de uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 4.3.1, 6.1 of 6.2, en noodzakelijk zijn voor een goede uitoefening van het toezicht of het nemen van maatregelen ter handhaving van wettelijke voorschriften.

o De toezichthoudende ambtenaren zijn de verantwoordelijken voor de verwerking, bedoeld in het eerste lid. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

o Toezichthoudende ambtenaren zijn bevoegd uit eigen beweging en desgevraagd verplicht persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, die zijn verkregen ten behoeve van de uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 6.1, te verstrekken aan het college.

Inwerkingtreding en intrekking

Deze regeling met citeertitel "Toezichtskader kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo " treedt in werking op de dag na bekendmaking. Gelijktijdig met de bekendmaking wordt de regeling "Toezichtskader kwaliteit en rechtmatigheid Zorg Wmo" van 13 december 2022 ingetrokken.

Ondertekening

Aldus vastgesteld op 7 mei 2024 door het college van de gemeente Eemdelta,

Ben Visser, burgemeester.

Ronald Koch, secretaris