

Toetsingskader kwaliteitscriteria WMO ondersteuners Westerkwartier

Het toetsingskader is opgesteld om duidelijkheid en richting te geven aan de kwaliteit van ondersteuning die wordt geleverd. Het biedt houvast voor zowel de gemeente als voor Wmo aanbieders. Het doel is om ervoor te zorgen dat de ondersteuning voldoet aan de gestelde normen en verwachtingen, en dat er transparantie is over wat van aanbieders wordt gevraagd. Het betreft een algemeen toetsingskader. Indien relevant, refereert de toezichthouder in de verslaglegging naar specifieke voorwaarden die zijn opgenomen in (eventuele) nadere regelgeving, contract- of subsidieafspraken en beschikkingen.

Het kader is niet statisch: het wordt signaalgestuurd geëvalueerd en waar nodig aangepast, zodat het blijft aansluiten bij nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Het toetsingskader is van toepassing op alle aanbieders die ondersteuning leveren op grond van de Wmo. Wanneer in dit document wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee bedoeld: de persoon die ondersteuning ontvangt, of diens wettelijk vertegenwoordiger, zoals een ouder, voogd of curator.

1. Cliënt

Kwaliteitseisen voorzieningen

- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a Wmo2015).
- 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, Wmo2015).
- De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo2015).
- Kwaliteitseisen in gemeentelijke verordeningen (art. 2.1.3, tweede lid, sub c. Wmo2015; art.16, Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Westerkwartier).

Toelichting

De ondersteuning sluit aan bij de behoeften en ontwikkelmogelijkheden van de cliënt en is planmatig en gestructureerd. De aanbieder bespreekt, evalueert en stelt de ondersteuning regelmatig bij. De aanbieder stemt de ondersteuning af met het (in)formele netwerk van de cliënt. De cliënt heeft inspraak en kan indien nodig laagdrempelig en onafhankelijk een klacht indienen.

1.1. Doelen en dossier

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
1.1.1 De cliënt bepaalt binnen de mogelijkheden, in samenspraak met de beroepskracht de hulpvraag en de doelen van de geboden ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> – Doelen en gemaakte afspraken zijn concreet en inzichtelijk. – De cliënt stemt aantoonbaar in met het plan en de gemaakte afspraken.
1.1.2 Beroepskrachten werken cyclisch. Zij leggen dit hele proces inzichtelijke vast.	<ul style="list-style-type: none"> – De beroepskracht evalueert periodiek, samen met de cliënt, de doelen van de verleende ondersteuning en de ontwikkeling van de cliënt. – De beroepskracht stelt, waar nodig, het plan bij, in samenspraak met de cliënt en, indien van toepassing, in afstemming met het (in)formele netwerk.
Aanvullende kwaliteitscriterium	Operationele eisen
1.1.3 De zorgaanbieder maakt met de cliënt afspraken over zijn ¹ handelen bij het mijden van de zorg en niet nakomen van afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> – In het cliëntdossier zijn afspraken vastgelegd omtrent het niet nakomen van afspraken en het mijden van zorg.

1.2 Rechten cliënt

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
--------------------	--------------------

1) Hij/hem is ook te lezen als zij/haar/hen etc.

1.2.1 de beroepskracht bejegt de cliënt op een professionele wijze.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskrachten bejegenen de cliënt respectvol en correct. - De beroepskrachten gedragen zich volgens de interne afspraken over bejegening richting cliënten.
1.2.2 De cliënt heeft medezeggenschap.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap waarin voorgenomen besluiten die belangrijk zijn voor de cliënten, aan cliënten worden voorgelegd. - De aanbieder brengt cliënten en beroepskrachten aantoonbaar op de hoogte van de regelingen voor medezeggenschap. - De aanbieder motiveert cliënten aantoonbaar om van de inspraakmogelijkheid gebruik te maken. - De aanbieder onderzoekt periodiek of cliënten tevreden zijn over de ondersteuning en over de kwaliteit van de organisatie. De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan.
1.2.3 De aanbieder beschikt over een klachtenregeling	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder heeft een toegankelijke klachtenprocedure die onafhankelijke behandeling van klachten garandeert. - De aanbieder informeert de cliënten over de klachtenregeling. - De aanbieder borgt dat er een tijdige en passende afhandeling van klachten van cliënten plaatsvindt. - De aanbieder brengt zo nodig verbeteringen aan naar aanleiding van de ingediende klachten.
1.2.4 De aanbieder borgt de privacy van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder beschikt over een privacy beleid conform wet- en regelgeving en past dit toe. - De aanbieder en de beroepskrachten delen informatie over de cliënt, als daar toestemming voor vereist is, alleen na toestemming van de cliënt.
Aanvullende kwaliteitscriterium	Operationele eisen
1.2.5 De zorgaanbieder biedt jaarlijks aan de gemeente Westerkwartier een overzicht van het aantal klachten en de wijze van afhandeling aan.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder heeft een klachtenjaarverslag. - De aanbieder informeert de gemeente jaarlijks door middel van haar klachtenjaarverslag.

1.3 Ondersteuning in de praktijk

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
1.3.1 De cliënt ontvangt ondersteuning die aansluit bij de wensen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskracht kent de cliënt, zijn wensen, mogelijkheden en behoeften. - De beroepskracht heeft een actueel beeld van de context van de cliënt zoals: achtergrond, cultuur, leefwereld, gezondheid, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. - De beroepskracht verleent ondersteuning zoals afgesproken is met de cliënt.
1.3.2 Er is continuïteit in de verleende ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> - De cliënt weet wie zijn ondersteuning coördineert en welke beroepskracht verantwoordelijk is voor welk onderdeel van de ondersteuning. - De cliënt ontvangt ondersteuning van één of meerdere vaste beroepskracht(en). - De cliënt weet hoe en wanneer hij de beroepskracht kan bereiken. - De cliënt ontvangt passende vervanging bij afwezigheid van de beroepskracht.

1.3.3 De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de zelfredzaamheid en de participatie van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - De ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. - De cliënt ervaart en behoudt zo veel mogelijk eigen regie over zijn leven en de ondersteuning. - De aanbieder en de beroepskrachten stimuleren de cliënt om zijn zelfredzaamheid te behouden en te vergroten.
Aanvullende kwaliteitscriterium	Operationele eisen
1.3.4 Er wordt actief aandacht besteed aan de gezonde leefstijl. Waarbij het activiteitenaanbod bijdraagt aan het vergroten van het netwerk van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder is bewust bezig met het integreren van een gezonde leefstijl bij de cliënt. - Er wordt gebruik gemaakt van het activiteitenaanbod van het voorliggend veld om de cliënt te activeren.

1.4 Afstemming met (in)formele netwerk

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
1.4.1 interne afstemming De beroepskrachten stemmen onderling af over de ondersteuning van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - Beroepskrachten stemmen met elkaar af over de situatie en ontwikkeling van de cliënten en de te leveren ondersteuning. - Alle betrokken beroepskrachten informeren elkaar over bijzonderheden in de situatie en ontwikkeling van de cliënt. - Er zijn overleggen om casuïstiek met elkaar te bespreken.
1.4.2 externe afstemming met het formele netwerk De beroepskrachten stemmen de ondersteuning aan de cliënt af op de andere vormen van geboden hulp of zorg.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskracht kent het formele netwerk van de cliënt en stemt met externe professionals af. De afspraken zijn vastgelegd. - De beroepskracht maakt afspraken met de cliënt over de afstemming met andere professionals. Hij heeft de afspraken met de cliënt hierover vastgelegd. - De beroepskracht heeft – indien nodig- afspraken met andere professionals gemaakt over regievoering. Hij heeft afspraken over de invulling vastgelegd.
1.4.3 afstemming met het informele netwerk Het netwerk van de cliënt wordt betrokken, ondersteund en actief benut.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskracht en de cliënt onderzoeken de mogelijkheden van het inzetten van het informele netwerk. Zij houden hierbij rekening met de belastbaarheid en de mogelijkheden van dit netwerk. De afspraken worden vastgelegd.

2. De veiligheid

Kwaliteitseisen voorzieningen

De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (artikel 3.3 Wmo 2015)

- Lid 1: De aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
- Lid 2: De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
- Lid 3: Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat.
- Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015: Na inwerkingtreding van de wet berust het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling op artikel 3.3, derde lid van de wet.

Meldplicht calamiteiten en geweldsincidenten (artikel 3.4 Wmo 2015)

- Lid 1: De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:
 - ledere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
 - Geweld bij de verstrekking van een voorziening.
- Lid 2: 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 over gezondheid en andere bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Toelichting

De aanbieder zorgt ervoor dat de ondersteuning veilig is. De aanbieder brengt veiligheidsrisico's samen met de cliënt in kaart en neemt maatregelen om de risico's te beperken. De aanbieder leert van incidenten en meldt calamiteiten- en geweldsincidenten bij de toezichthouder. De aanbieder stelt beleid over veiligheid vast en voert dit uit in de praktijk.

De begrippen "calamiteit" en "geweld bij de verstrekking van een voorziening" zijn gedefinieerd in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015.

2.1 Omgaan met risico's cliënt

Kwaliteitscriterium	Operationele eisen
2.1.1 De beroepskracht is zich bewust van de veiligheidsrisico's van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskracht brengt samen met de cliënt en diens formele netwerk periodiek de veiligheidsrisico's voor de cliënt in kaart en legt deze vast. - De beroepskracht neemt samen met de cliënt maatregelen om de veiligheidsrisico's waar mogelijk te verkleinen of uit te sluiten en legt deze vast. - De beroepskracht treedt bij acute onveiligheid op.

2.2 Veiligheidsbeleid

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
2.2.1 De aanbieder borgt de veiligheid van de cliënten en beroepskrachten.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder voorziet in geïmplementeerd veiligheidsbeleid. - De aanbieder beschikt over protocollen en richtlijnen met betrekking tot de veiligheid van cliënten en beroepskrachten. - De protocollen en richtlijnen zijn passend bij de doelgroep van de aanbieder. - De beroepskrachten kennen deze protocollen en handelen er naar.
2.2.2 De aanbieder stelt een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vast en past deze toe in de praktijk.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder heeft een op de voorziening afgestemde Meldcode vastgesteld die voldoet aan het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. - De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode - De beroepskrachten zijn op de hoogte van de Meldcode en passen deze toe.
2.2.3 De aanbieder leert van incidenten.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder hanteert een passende werkwijze voor het melden en leren van incidenten. - De aanbieder draagt zorg voor een veilige leercultuur binnen de organisatie. - De aanbieder neemt zo nodig verbetermaatregelen naar aanleiding van incidenten. - De aanbieder meldt calamiteiten en geweldsincidenten tijdig bij de toezichthouder.

2.3 Veilige omgeving

Kwaliteitscriterium	Operationele eisen
2.3.1 De aanbieder biedt een veilige, schone, passende en leefbare (woon)omgeving.	Dit betekent in ieder geval dat: <ul style="list-style-type: none"> - De (woon)voorziening is voorzien van brand(preventie)middelen. - Bedrijfshulpverlening/ EHBO in de voorziening is geborgd. - Alle ruimtes die in gebruik zijn schoon zijn. - Er huisregels zijn opgesteld en gecommuniceerd met cliënten en beroepskrachten. - De ruimte is ingericht op de ondersteuning die wordt geboden aan de cliënt. - De aanbieder zorgt voor een veilige omgeving indien verschillende doelgroepen op één locatie worden opgevangen.
Aanvullende kwaliteitscriterium	Operationele eisen
De aanbieder draagt zorg voor een schone, veilige en passende fysieke buitenruimte voor cliënten.	<ul style="list-style-type: none"> - De buitenruimte is schoon. - De buitenruimte is veilig. - De buitenruimte is passend naar de activiteit ingericht voor de cliënten.

3. Professionaliteit

Kwaliteitseisen voorzieningen

De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c).

Toelichting

De cliënt ontvangt ondersteuning van gekwalificeerde beroepskrachten die in bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag. De beroepskrachten ontvangen bijscholing gericht op het werk dat zij uitvoeren. De aanbieder stelt kwaliteitsbeleid vast, houdt dit actueel en faciliteert beroepskrachten bij de uitvoering hiervan.

3.1 Personeel

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
3.1.1 De beroepskracht is vakbekwaam en gekwalificeerd.	<ul style="list-style-type: none"> - De beroepskracht is passend opgeleid, middels erkend diploma of certificaat en conform brancheafspraken. - De beroepskracht heeft een duidelijk takenpakket, dat past bij de eigen bekwaamheid en bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. - De aanbieder zorgt dat er voldoende deskundige beroepskrachten zijn, afgestemd op de cliënt en de ondersteuningsbehoefte.
3.1.2 De aanbieder stimuleert en ondersteunt de beroepskrachten en bevordert hun ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder zorgt voor bijscholing die is afgestemd op de doelgroep en de werkzaamheden. - Binnen de organisatie zijn voldoende mogelijkheden voor beroepskrachten om periodiek te reflecteren op hun werkzaamheden.
3.1.3 Beroepskrachten en vrijwilligers beschikken over een passende VOG.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder beschikt over de VOG's van een aanbieder die werkt als solistisch natuurlijk persoon, beroepskrachten, vrijwilligers die direct contact hebben met cliënten, en andere personen die beroepsmatig contact kunnen hebben met cliënten.

	<ul style="list-style-type: none"> - De VOG is niet ouder dan 3 maanden, op het moment dat de beroepskracht of vrijwilliger voor de aanbieder is gaan werken. - De VOG is specifiek voor de betreffende functie bij de aanbieder afgegeven.
3.1.4 De aanbieder zorgt voor verantwoorde inzet en begeleiding van vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen zonder kwalificatie	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbieder heeft beleid voor een verantwoorde inzet van vrijwilligers en overig niet-gekwalificeerd medewerkers. - Inzet van niet-gekwalificeerde beroepskrachten vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde beroepskracht. De inzet is altijd in redelijke verhouding met de professionele inzet, afgestemd op de doelgroep en de ondersteuningsbehoefte. - Vrijwilligers en overig niet-gekwalificeerde medewerkers zijn op de hoogte van de voor hun taak relevante binnen de organisatie geldende procedures en richtlijnen.
Aanvullende kwaliteitscriteria	Operationele eisen
Personeel van de aanbieder kan zich legitimeren als medewerker van de aanbieder (legitimatiebewijs).	- De beroepskrachten beschikken over een (legitimatiepas o.i.d.) waar mee zij zich legitimeren bij de cliënten.
Personeel en/of vrijwilligers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.	- Er is een geheimhoudingsverklaring getekend door zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers.

3.2 Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitscriteria	Operationele eisen
3.2.1 De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder heeft actueel beleid, passend bij de doelgroep en evalueert en stelt het bij op regelmatige basis. - De aanbieder borgt en bewaakt systematisch de kwaliteit van de ondersteuning. - De aanbieder schept voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.
3.2.2 De aanbieder draagt zorg voor samenwerking intern en met andere organisaties.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder draagt aantoonbaar zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden. - De aanbieder werkt op organisatieniveau samen met andere organisaties.
Aanvullende kwaliteitscriterium	Operationele eisen
De aanbieder borgt de kwaliteit en toont dit aan middels HKZ, ISO voor de zorg of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanbieder beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitscertificaat. - Bij een niet gecertificeerd kwaliteitscertificaat wordt het systeem jaarlijks onafhankelijk getoetst.

Dit kader is vastgesteld op 24 maart 2026