

Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon (038) 498 2071

## **Nadere regels kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning- maatwerkvoorzieningen**

**Bij verordening maatschappelijke ondersteuning**

Datum 18 april 2019  
Titel

## **Inhoud**

<b>1</b>	<b>Kwaliteitseisen algemeen</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kwaliteitseisen thuisondersteuning</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Kwaliteitseisen beschermd wonen en maatschappelijke opvang</b>	<b>10</b>

Datum  
Titel

18 april 2019

## 1 **Kwaliteitseisen algemeen**

Onderstaande kwaliteitseisen gelden voor de te leveren ondersteuning binnen de WMO- maatwerkvoorzieningen. Zowel voor ondersteuning die verzilverd wordt in natura (zin) als met een pgb, daar waar sprake is van inzet van een professional tegen een professioneel tarief.

### *Begrippen*

Aanbieder: rechtspersoon die jegens het college gehouden is een maatwerkvoorziening te leveren.

Zorgaanbieder: zorginstelling die in opdracht van een inwoner met een toekenning voor een maatwerkvoorziening in pgb ondersteuning (een voorziening) aan die inwoner biedt.

### *Maatschappelijk resultaat*

Een voorziening:

- Wordt veilig, doeltreffend en cliëntgericht geboden aan de cliënt.
- Is afgestemd op de reële behoefte en de persoonlijke situatie van de cliënt en op andere vormen van zorg, ondersteuning of hulp die de cliënt ontvangt.
- Biedt een zo integraal mogelijke dienstverlening voor de cliënt waar nodig en gewenst in samenhang met onder meer andere vormen van maatschappelijke ondersteuning alsmede voorzieningen van publieke gezondheid, preventie, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.
- Is er op gericht dat de cliënt:
  - zo spoedig mogelijk weer in staat wordt gesteld zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en/of
  - voldoende zelfredzaam is; langer thuis kan wonen en maatschappelijk kan participeren

### *Medewerkers*

Een voorziening:

- Wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Dat betekent onder meer dat de (zorg)aanbieder goede ondersteuning biedt, de uitvoering organiseert van de geboden ondersteuning zodat hij tijdig, doelmatig en deskundig in de ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De volgende criteria worden gehanteerd:
  - De (zorg)aanbieder werkt met bewezen effectieve interventies, waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.
  - De beschikbare personeelsformatie staat in verhouding tot de cliëntpopulatie en ondersteuningsbehoeften.
  - De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers met een mbo- /hbo werk en –denkniveau op het gebied van begeleiding. De

Datum  
Titel

18 april 2019

- (zorg)aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
- Daar waar ook cliënten met kinderen dan wel jongvolwassenen betrokken zijn draagt de (zorg)aanbieder zorg voor voldoende deskundigheid op het gebied van de ondersteuning aan kinderen en jongvolwassenen.
  - De vakinhoudelijke specialisten zijn in voldoende mate beschikbaar wanneer nodig.
  - De medewerkers houden rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten.
  - Wordt uitgevoerd door medewerkers die in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen. Vrijwilligers die in contact komen met cliënten dienen eveneens te beschikken over een VOG.

### *Veiligheid*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Heeft een Verklaring Omtrent Gedrag voor Rechtspersonen (VOG RP).
- Sluit daar waar mogelijk en gewenst aan bij de wensen van de cliënt betreffende het zoveel mogelijk werken met een vaste contactpersoon (vaste contactpersonen) voor de cliënt voor de duur van het traject.
- Respecteert de rechten van de cliënt en neemt deze in acht.
- Zorgt voor zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor cliënten, tenzij dit een bewuste keuze is vanuit de doelen die nagestreefd worden bij cliënten.
- Kan alleen bij zwaarwegende redenen en na maximale inspanning van de (zorg)aanbieder om deze redenen weg te nemen de ondersteuning aan cliënten eenzijdig worden beëindigd. Voorbeelden van zwaarwegende redenen kunnen zijn:
  - een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die voortzetting van beschermd wonen ongewenst maakt aangezien de veiligheid van zorgverlener en/of overige cliënten in gevaar is of dreigt te komen;
  - een onherstelbaar verstoorde relatie tussen (zorg)aanbieder en cliënt;
  - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of de overige cliënten;
  - het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de (zorg)aanbieder.

Daar waar er onder die omstandigheden aanleiding is vanuit de (zorg)aanbieder om het bieden van de voorziening vroegtijdig en eenzijdig te beëindigen, draagt de (zorg)aanbieder vanuit de 'zorgplicht' maximaal zorg voor dat de reeds door de (zorg)aanbieder aangevangen ondersteuning zoveel mogelijk wordt voortgezet totdat de noodzakelijke ondersteuning bij een andere (zorg)aanbieder wordt geboden.

- Heeft geen veroordeling, aanwijzing, maatregel of boete opgelegd gekregen van

Datum  
Titel

18 april 2019

- een gemeente of;
- een door een gemeente aangewezen toezichthouder Wmo of
- een Inspectie-instelling of
- een zorgkantoor of
- een zorgverzekeraar
- een rechter

in de periode van drie jaar voorafgaand aan de startdatum van de inzet van de ondersteuning die van invloed is op de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de geboden ondersteuning.

#### *Medezeggenschap*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Heeft een regeling voor medezeggenschap voor cliënten. Indien zorgaanbieder wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te hebben, is cliëntparticipatie bij zorgaanbieder ingebed in het beleidsproces.
- Betrekt cliënten(vertegenwoordigers) bij organisatievraagstukken, waaronder kwaliteit en veiligheid en geeft cliënten(vertegenwoordigers) daarin ook invloed.

#### *Cliëntervaringen*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning. De (zorg)aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.

#### *Toegankelijkheid*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Draagt zorg voor de toegankelijkheid van de voorzieningen, diensten en ruimten die worden ingezet voor mensen met een beperking of psychische en psychosociale problemen die beschermd wonen (conform VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap).

#### *Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Heeft een protocol ter beschikking waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt;
- Het in te zetten personeel houdt zich aan de meldplicht voor calamiteiten en de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;

#### *Klachten en calamiteiten*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Beschikt over een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten.
- Meldt aan de toezichthouder Wmo (GGD IJsselland) iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij het verlenen van de voorziening en verstrekt naar aanleiding van een melding gegevens, daaronder persoonsgegevens, en gegevens betreffende de gezondheid en andere

Datum  
Titel

18 april 2019

bijzondere persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn.

- Verstrekt persoonsgegevens ten aanzien waarvan de (zorg)aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, uitsluitend zonder toestemming van betrokkene, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten (conform artikel 3.4 lid 2 en 3 Wmo 2015).

#### *Administratie en communicatie*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- Voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- Is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/ kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.

#### **Handhaving**

Het college ziet op verschillende manieren toe op de naleving van deze eisen. Bijvoorbeeld door gesprekken met de cliënt/ (zorg)aanbieder, het opvragen van documenten/ administratie en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen. Daarnaast kunnen de Toezichthouders kwaliteit en rechtmatigheid onderzoek doen.

## **2 Kwaliteitseisen thuisondersteuning**

In aanvulling op bovengenoemde kwaliteitseisen gelden voor de voorziening thuisondersteuning nog de volgende specifieke voorwaarden:

#### *Maatschappelijk resultaat*

Een voorziening thuisondersteuning:

- Wordt veilig, doeltreffend en cliëntgericht geboden aan de cliënt. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is door aanbieder beschreven in het zorgplan.
- De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo goedkoop en adequaat mogelijk wordt geleverd, en geen hogere toekenningen worden gevraagd dan noodzakelijk c.q. de (zorg)aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
- Wordt alleen ingezet wanneer een cliënt beschikt over huisvesting; waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale thuisondersteuning afneemt of wanneer de cliënt kiest voor een andere

Datum  
Titel

18 april 2019

(zorg)aanbieder. De huurovereenkomst van de cliënt mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke Aanbieder. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de cliënt meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen. Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning is uitgesloten.

### *Medewerkers*

Een voorziening:

- Wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Dat betekent onder meer dat de (zorg)aanbieder goede ondersteuning biedt, de uitvoering organiseert van de geboden ondersteuning zodat hij tijdig, doelmatig en deskundig in de ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De volgende criteria worden gehanteerd:
  - De (zorg)aanbieder werkt met bewezen effectieve interventies, dan wel veelbelovende interventies of een innovatieve aanpak (met goedkeuring betrokkene) voor zover de keuze onderbouwd kan worden, gemonitord en geëvalueerd op het resultaat.
  - De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers met een mbo- /hbo werk en –denkniveau op het gebied van begeleiding. De (zorg)aanbieder zet medewerkers in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn passend bij de ondersteuning. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (evc's).
  - Onder de genoemde competenties vallen in ieder geval dat medewerkers:
    - a. Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden.
    - b. Helder communiceren en overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.
    - c. De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van cliënten respecteren.
  - Een medewerker is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met cliënt bij hem/haar thuis zodat voor de cliënt duidelijk is wie de medewerker is en bij welke (zorg)aanbieder hij werkzaam is.
  - De medewerker weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning.
  - De medewerker dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van cliënt.
  - De medewerker dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback.

Datum  
Titel

18 april 2019

- De medewerker is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant.
- Het is voor (zorg)aanbieder en hulpverleners verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de cliënt of gemeente.

#### *Organisatie van de (zorg)aanbieder*

De (zorg)aanbieder:

- Bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:  
Het verankeren van de kwaliteitsbewaking in zijn organisatie en toepassen hiervan. De (zorg)aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat:  
1) toeziet op borging van de kwaliteit van de organisatieprocessen en  
2) dat een kwaliteitstoetsing bevat door middel van een externe audit.
- Voldoet aan deze eis door te beschikken over een certificaat of keurmerk van een kwaliteitssysteem (waarin bovenstaande twee elementen zijn opgenomen) of door het implementeren en toepassen van een branchegericht kwaliteitskader/standaard die is opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland.
- Dient de cliënt niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de cliënt over (zorg)aanbieder(s) of gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.
- Is bekend met Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut deze ten behoeve van de cliënt.

#### *Medezeggenschap*

- Indien de (zorg)aanbieder wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te hebben, is cliëntparticipatie bij zorgaanbieder ingebed in het beleidsproces. Er vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen (zorg)aanbieder, cliënten- en/of familieraad. Het overleg heeft als onderwerp het verbeteren van of behouden van het niveau van de cliëntparticipatie. Als de gemeente daarom vraagt levert de (zorg)aanbieder informatie over de wijze waarop cliëntparticipatie binnen het beleidsproces is geborgd.

#### *Klachten en calamiteiten*

De (zorg)aanbieder van een voorziening:



Datum

18 april 2019

Titel

- Meldt onverwijld calamiteiten die gedurende de toekenning en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de toekenning en de verstrekking van een voorziening. Aanbieder meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de gemeente Zwolle. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen. Voornoemde werkwijze is te vinden op: <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/voor-professionals/inkoop-en-contractering/meldingsplicht-zorgaanbieders>

### 3 **Kwaliteitseisen beschermd wonen en maatschappelijke opvang**

#### *Begrippen*

Voorziening beschermd wonen: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Begeleiding en toezicht is 24 uur per dag op de locatie zelf aanwezig en is in staat direct ook die begeleiding te bieden aan cliënten die nodig is (beschermd wonen 24/7) of begeleiding vindt op afgesproken tijden plaats (planbare zorg) en is 24 uur per dag (telefonisch) oproepbaar en waar nodig binnen 30 minuten ter plaatse om die begeleiding te bieden aan cliënten die nodig is. Er is ook hier regelmatig contact met de cliënt om na te gaan hoe het gaat met de cliënt (signalerende functie) (begeleid wonen).

Voorziening maatschappelijke opvang: het bieden van (tijdelijk) onderdak en begeleiding voor personen die feitelijk of residentieel dakloos zijn geraakt en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving.

#### *Maatschappelijk resultaat*

Een voorziening beschermd wonen of maatschappelijke opvang:

- Betreft een veilige woonomgeving en begeleiding die er op gericht is dat de cliënt zo spoedig mogelijk weer in staat wordt gesteld zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

#### *Aanvullend beschermd wonen*:

Een voorziening beschermd wonen of maatschappelijke opvang:

- Is bedoeld voor het realiseren van resultaten bij cliënten op de volgende doelen:
  - a. het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie;
  - b. het bevorderen van het psychisch en psychosociaal functioneren;
  - c. het stabiliseren van het psychiatrisch ziektebeeld;
  - d. het bieden van een veilige woonomgeving;
  - e. het voorkomen van verwaarlozing, maatschappelijke overlast en het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen;

De resultaten worden op individueel niveau gemonitord, bijvoorbeeld met het instrument 'zelfredzaamheidmatrix'.

- Middelen voor dagbesteding worden planmatig ingezet en worden benut om de mogelijkheden van cliënten op betaald werk, onbetaald werk en onderwijs in te zetten.

Datum  
Titel

18 april 2019

- Is dusdanig inricht dat er op korte termijn (binnen een jaar) of middellange termijn (1 – 3 jaar) stappen kunnen worden gezet naar zelfstandig wonen.
- Betreft de ondersteuningsbehoefte van de cliënt die in de geldige en doorlopende GGZ-C-indicatie of meest actuele toekenningsbeschikking beschermd wonen naar aard en omvang is verwoord en bedoeld. De onder de AWBZ gebruikelijke prestatiebeschrijvingen ten aanzien van de zorgzwaartepakketten GGZ-C 1 t/m 6 of de in het beoordelingskader beschreven zorgzwaartepakketten A t/m D zijn hierbij van toepassing. Voor de overgangsrechtcliënten is hierbij het overgangsrecht zoals omschreven in de Wmo 2015 van toepassing.

*Aanvullend maatschappelijke opvang:*

- streeft naar het realiseren van resultaten bij cliënten op de volgende doelen:
  - a. het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie;
  - b. het bevorderen van het psychosociaal functioneren;
  - c. het afwenden van gevaar voor de inwoner of anderen;
  - d. het, zo snel als mogelijk is, bevorderen van doorstroming naar stabiele en duurzame huisvesting.

*Uitstroom*

De (zorg)aanbieder van een beschermd wonen of maatschappelijke opvang voorziening:

- Treft reeds bij instroom voorwaarden om de uitstroom te bevorderen. Hierbij is terugkeer naar de herkomstgemeente uitgangspunt, tenzij er redenen zijn om terugkeer naar de herkomstgemeente juist niet te wensen. Dit betekent dat:
  - 1) de (zorg)aanbieder er voor zorgdraagt dat de cliënt zich bij instroom in de voorziening direct inschrijft bij één of meerdere woningcorporaties die woningen heeft in de gemeente van herkomst;
  - 2) de tijdelijke woonplek past bij het inkomensniveau van de cliënt;
  - 3) indien de cliënt is ondergebracht in een woning die de (zorg)aanbieder huurt van een woningcorporatie de huur niet hoger is dan volgens de regels van 'passend toewijzen' toegestaan is;
  - 4) de (zorg)aanbieder waarborgt dat – gedurende de periode beschermd wonen - de positieve elementen vanuit het sociale netwerk (alsmede dagactiviteiten) in de herkomstgemeente optimaal en blijvend worden benut;
  - 5) de (zorg)aanbieder er voor zorgdraagt dat de cliënt, op het moment dat uitstroom in beeld komt, een reëel beeld heeft van zijn huisvestingsmogelijkheden en actief reageert op passende huisvesting van de woningcorporaties of particuliere (zorg)aanbieders. Indien van toepassing zorgt de (zorg)aanbieder ervoor dat de cliënt gebruik maakt van de mogelijkheden die de corporaties bieden om cliënten versneld te huisvesten.

Datum  
Titel

18 april 2019

- Maakt bij uitstroom afspraken met de cliënt over passende huisvesting in een passende woonomgeving en over de mogelijkheden die de cliënt heeft in het geval van terugval.

#### *Bestemmingsplan*

De (zorg)aanbieder van een beschermd wonen of maatschappelijke opvang voorziening:

Draagt zorg dat de te benutten locatie(s) voldoen aan het lokale bestemmingsplan en de vergunnings-technische eisen alsmede andere wet- en regelgeving die van toepassing is ten aanzien van gezondheid, veiligheid en leefbaarheid en heeft nadrukkelijk oog voor de woonomgeving van de beschermd wonen locaties. Dat betekent dat de (zorg)aanbieder bereikbaar is voor omwonenden en instanties en bij overlast zorgt voor een open communicatie, zodat daarmee de leefbaarheid van de direct omgeving wordt gewaarborgd.