

## Bijlage 1: Nadere regels- Kwaliteitsrichtlijn/eisen Zorg in Natura (ZIN) en PGB- aanbieders

De kwaliteitsrichtlijnen richten zich op de organisatie, op de beroepskrachten en de vrijwilligers ingezet door de organisatie. Tevens is er een onderscheid gemaakt tussen algemene kwaliteitsrichtlijnen waar iedere organisatie aan moet voldoen en kwaliteitsrichtlijnen die op cliëntniveau tot uitdrukking komen en ook op cliëntniveau gemonitord dienen te worden. Daar waar gesproken wordt over de cliënt wordt tevens zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger bedoeld.

<b>Wettelijke kwaliteitskaders – Algemene kwaliteitseisen</b>			
	ZIN	PGB Formeel	PGB infor-meel
<p><b>Maatschappelijke ondersteuning</b> Gemeente verstaat onder maatschappelijke ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bevorderen van de sociale samenhang, mantelzorg en vrijwilligerswerk, bevorderen van de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, bevorderen van de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;</li> <li>• ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;</li> <li>• bieden van beschermd wonen en opvang.</li> </ul>			
<p><b>Maatwerkvoorziening</b> Gemeente verstaat onder een maatwerkvoorziening een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;</li> <li>• ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,</li> <li>• ten behoeve van beschermd wonen en opvang.</li> </ul>			
<p><b>Kwaliteitssysteem</b> De zorgaanbieder draagt zorg voor de goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;</li> <li>• afgestemd op de reële behoefte van de cliënten op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;</li> <li>• verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;</li> <li>• verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.</li> </ul>	<p>X X X X</p>	<p>X X X X</p>	<p>X X  X</p>

<b>Klachtenregeling</b> Zorgaanbieder hanteert een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten.	X	X	
<b>Medezeggenschapsregeling</b> Zorgaanbieder hanteert een regeling voor medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van zorgaanbieder die voor de Cliënten van belang zijn.	X	X	
<b>Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling</b> Zorgaanbieder voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet zij in ieder geval een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.	X	X	
<b>Algemene kwaliteitsrichtlijnen</b>			
<b>Organisatie</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie of ondernemer dient als aanbieder van Wmo-ondersteuning ingeschreven te zijn bij de Kamer van Koophandel;</li> <li>• De organisatie voldoet aan de eisen van goed ondernemerschap;</li> <li>- Is verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €1.250.000,- per gebeurtenis</li> <li>- heeft vervangingsplannen in geval van ziekte/continuïteit;</li> <li>- voert de noodzakelijke administratie;</li> <li>- werkt conform arbeidstijdenbesluit en indien niet van toepassing max. 40 uur per week;</li> <li>- personeel ontvangt salaris conform cao;</li> <li>- er is sprake van systemische kwaliteitsbewaking (waaronder ook de uitvoering van de RI&amp;E).</li> </ul>	X	X	
Er bestaan ten aanzien van de organisatie, bestuurder(s) of hierbij betrokken personen geen gegronde bezwaren of zorgverlener, welke de waarborgen van veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid alsmede de continuïteit van de voorziening in de weg staan De organisatie of bestuurder(s) of zorgverlener (s) zijn nu en in het verleden niet bekend bij de gemeente wegens ondeskundige zorg, het handelen in strijd met relevante wetgeving of beleidsregels, misleiding en/of fraude en kan voldoende waarborg bieden voor het nakomen van de kwaliteitseisen van de ondersteuning.	X	X	X
<b>Integraal werken</b> De cliënt wordt gezien als één volwaardig persoon en ontvangt ondersteuning vanuit de volledige context van zijn situatie. Deze ondersteuning en begeleiding zijn op elkaar afgestemd en betreft zowel ondersteuning van professionals als van vrijwilligers, burens en familie.	X	X	X
<b>Informatie</b> Er wordt informatie gegeven aan de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger over de ondersteuning, het ondersteuningsplan en de procedure. Het dossier is begrijpelijk en toegankelijk en wordt	X	X	X

actief en duidelijk naar de cliënt gecommuniceerd. Privacy van gegevens is gegarandeerd. De wijze waarop de ondersteuning wordt ingevuld (de manier waarop er gewerkt wordt aan de doelen en resultaten) is transparant, er is een duidelijke klachtenmogelijkheid waarover cliënten worden geïnformeerd en klachten worden goed afgehandeld.			
<b>Competenties en vaardigheden van de professional/hulpverlener</b>			
De professional/hulpverlener beschikt over de juiste competenties om de ondersteuning te bieden, maar ook over vaardigheden zoals respectvolle en juiste bejegening en het geven van de regie aan de cliënt. De houding van de professional/hulpverlener is gericht op de mogelijkheden, talenten en eigen kracht van de cliënt.	X	X	X
Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd en competent personeel om cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt en opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt;  De voorziening <b>Dagbesteding</b> wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo- opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het hulpverleningsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een professional ingezet te worden met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.  De voorziening <b>Begeleiding licht</b> wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het begeleidingsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een professional ingezet te worden met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.  De voorziening <b>Begeleiding midden</b> wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-4 of hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.  De voorziening <b>Begeleiding zwaar</b> wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde zorg gerelateerde hbo-opleiding/universitaire opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.  Het toezicht tijdens het <b>Kortdurend Verblijf</b> wordt uitgevoerd door een professional met een afgeronde zorg gerelateerde mbo-	X	X	

opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.			
Opdrachtnemer beschikt over personeel dat passend is bij het gedachtegoed van de nieuwe Wmo: zorgen dat i.p.v. maar zorgen voor, stimuleren, begeleiden en toezien i.p.v. overnemen, maatwerk i.p.v. standaardoplossingen.	X	X	
(nieuw aan te stellen personeel van) opdrachtnemer, die (/dat) (beroepsmatig) in contact kan komen met cliënten, beschikt over een Verklaring Omtrent gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens/ eigen verklaring die niet ouder is dan 12 maanden (voorafgaand aan het in dienst treden van de werknemer);	X	X	X
Indien opdrachtnemer in het kader van zijn of haar opdracht werkt met vrijwilligers draagt hij of zij hiervoor de verantwoordelijkheid. (nieuw aan te stellen) vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen dienen eveneens te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 12 maanden.	X	X	
De aanbieder doet melding bij de opdrachtgever van iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden dan wel van geweld bij de voorziening.	X	X	
<b>Passende beloning</b>			
Gemeente hecht veel belang aan goed werkgeverschap, goed bestuur en een passende beloning voor zowel bestuurders als werknemers. Ze stelt daarom de volgende eisen aan zorgaanbieders: Zorgaanbieder geeft invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap';			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieder voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbowet, Arbobesluiten Arboregeling);</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde CAO, past zorgaanbieder deze toe;</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde CAO dan sluit Zorgaanbieder zoveel mogelijk aan bij de in de betreffende branche gebruikelijke CAO of sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af.</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieder voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT);</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieder geeft invulling aan het begrip 'good governance'. Hiertoe hanteert zorgaanbieder de (meest recente) Governancecode zorg of, indien deze niet past bij de organisatorische kenmerken van de zorgaanbieder, een eigen Governancecode.</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieder die de Governancecode zorg hanteert en die conform de Wet Toelating Zorginstellingen winst mag uitkeren, houdt bij de uitkering van winst rekening met de maatschappelijke doelstelling, positie en belangen (op de korte- en lange termijn) van de zorgorganisatie;</li> </ul>	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieder stelt personeel dat wordt ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning.</li> </ul>	X	X	

Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-CAO(ABU).			
<b>Locatie/accommodatie</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Het gebouw voldoet aan de wettelijke vereiste (brandveiligheid e.d.) en het gebruik van het gebouw past binnen het bestemmingsplan</li> <li>Het gebouw van waaruit de activiteiten, ondersteuning en begeleiding worden geboden, is integraal toegankelijk voor cliënten, bezoekers en familie. Er heerst een veilige, huiselijke sfeer. Dit kunnen zowel instellingen zijn als wijkcentra, inloop- en informatiepunten in de wijk.</li> </ul>	X	X	
	X	X	
<b>Inzet vrijwilligers</b>			
<p>Om de gewenste transformatie te realiseren is het voor de gemeenten van belang dat aanbieders bijdragen aan de ontwikkeling van het versterken van het netwerk van vrijwilligers en informele zorg. Aanbieders dienen over een beleid te beschikken waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en mantelzorgers. Aanbieders overleggen het vrijwilligersbeleid op verzoek van de gemeenten. In dit beleid komen ten minste de volgende aspecten naar voren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze waarop de opdrachtnemer vrijwilligers werft, aan zich bindt en waardeert;</li> <li>De wijze waarop opdrachtnemer zorg draagt dat vrijwilligers worden getraind en ondersteund bij het uitvoeren van de werkzaamheden(onder toezicht en aansturing van professional);</li> <li>De wijze waarop opdrachtnemer vrijwilligers inzet (type werkzaamheden);</li> <li>De wijze waarop opdrachtnemer zorgt dat vrijwilligers niet overbelast worden</li> </ul>	X	X	
	X	X	
	X	X	
	X	X	
<b>Communicatie, controle en handhaving</b>			
<p><b>Medewerking aan onderzoek</b></p> <p>Zorgaanbieder/zorgverlener verleent volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de Gemeente (of door ons daartoe aangewezen derden) op de naleving van de contracteisen, inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken.</p> <p>Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, is zorgaanbieder gehouden om deze te vragen aan de betreffende cliënten.</p>	X	X	X
<p><b>Meldplicht</b></p> <p>Zorgaanbieder is bekend met en handelt conform het document "Eerste stappen bij het melden van een calamiteit" van de Wmo-</p>	X	X	

toezichthouder GGD Zuid Limburg. Dit betekent in ieder geval dat zorgaanbieder calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo GGD Zuid-Limburg.			
<b>Kwaliteitsrichtlijnen op cliëntniveau</b>			
Deze worden gemonitord en geëvalueerd op cliëntniveau middels de tussen- en eindrapportages. Iedere aanbieder mag zijn eigen systeem hiervoor hanteren en inzetten.			
<b>Sociaal netwerk en participatie</b>			
Het sociale netwerk van de cliënt wordt betrokken en ingezet waar kan. Er is ondersteuning bij het participeren in de maatschappij via ontmoeting, activiteiten in de wijk, maatjes en (vrijwilligers)werk. Wederkerigheid is hierbij een belangrijk uitgangspunt: degene die ondersteuning of hulp krijgt, kan zelf ook iets doen voor een ander.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt zo veel (als) mogelijk de verbindingen gezocht met ondersteuningsmogelijkheden die er aanwezig zijn in de omgeving van de cliënt, denk hierbij aan bestaande welzijns- sport- en cultuuractiviteiten in wijken en buurten, netwerken en inzet van vrijwilligers en informele zorg en soms zelfs werkgevers en/of kleine ondernemers;</li> <li>• In bepaalde gevallen zal bij het bepalen van de doelen, resultaten en arrangementen al rekening gehouden zijn met de mogelijkheden zoals hiervoor beschreven. Het kan echter ook zo zijn dat er onder andere ondersteuning nodig is om daadwerkelijk deze verbindingen mogelijk te maken. Indien dit leidt c.q. kan leiden tot minder Wmo ondersteuning treedt de opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever.</li> </ul>	X	X	X
	X	X	X
<b>Aandacht voor omstandigheden van de cliënt: maatwerk</b>			
Er is aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van het leven van de cliënt, in plaats van het oplossen van alleen de kwaal. Zelfstandig functioneren en het flexibel inspelen op (veranderende) omstandigheden van de cliënt zijn hierbij van belang.	X	X	X
<b>Regie van de cliënt/het gezin</b>			
De cliënt/het gezin heeft regie over de ondersteuning en begeleiding die hij/zij ontvangt, wordt betrokken bij beslissingen en wordt gezien als een gelijkwaardige gesprekspartner. De ondersteuner of hulpverlener legt verantwoording af aan de cliënt/het gezin over zijn handelen. Plannen en evaluaties worden ondertekend door cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger.	X	X	X
<b>Verlenging Maatwerkvoorziening</b>			
Indien de toewijzing afloopt en verlenging van de maatwerkvoorziening gewenst is, dient zorgaanbieder samen met de cliënt een nieuwe melding in en wordt er ten behoeve van een herindicatie altijd een evaluatieverslag aangeleverd. Bij de evaluatie staat de actuele ondersteuningsbehoefte van de cliënt centraal en wordt duidelijk aangegeven welke doelen al dan niet bereikt zijn (met vermelding reden).	X	X	X

<b>Veiligheid</b>			
Er is sprake van de bescherming van de cliënt en er wordt veiligheid geboden. Het gaat om het voorkomen dat de cliënt (of zijn directe omgeving) in onveilige of beschamende situatie terecht komt.	X	X	X
<b>Cliënttevredenheid</b>			
Cliënttevredenheid is van groot belang in de nieuwe Wmo. De gemeenten hebben hierin een belangrijke taak maar ook de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in gezamenlijkheid met de cliënt bespreken en monitoren van de cliënttevredenheid. De wijze waarop de opdrachtnemer dit doet is vrij of contractueel bepaald.	X	X	

Als de inschatting is dat de rol van hulpverlener voor de ouder tot overbelasting leidt, kan de gemeente oordelen dat de ouder geen geschikte hulpverlener is. Dit dient ter bescherming van de ouder en ouder-kindrelatie.

Professionele hulpverleners die in aanmerking willen komen voor het **formele tarief**, moeten naast bovenstaande eisen ook aan de volgende eisen voldoen:

- Een professionele hulpverlener staat **ingeschreven bij de Kamer van Koophandel**. Deze inschrijving moet in relatie staan tot de uitgevoerde werkzaamheden in het kader van de Wmo.
- Alle medewerkers voldoen aan de kwaliteitseisen die voor betreffende ondersteuning worden gesteld.
- Medewerkers ontvangen een salaris dat overeenkomstig is met de betreffende ondersteuning die wordt geboden.
- Eigenaar en medewerkers zijn **geen eerste- of tweedegraads familie van de cliënt**.
- Een professionele hulpverlener beschikt over een locatie waar meerdere cliënten tegelijk kunnen verblijven, als (tijdelijk) verblijf c.q. dagbesteding/behandeling aan de orde is.
- Een professionele hulpverlener heeft een meldplicht bij calamiteiten en geweld.
- Een professionele hulpverlener werkt volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Wordt aan één van deze eisen niet voldaan? Dan is er sprake van het **informele tarief**.