

Bijlage 4. Kwaliteitskader Opdracht ‘Dichtbij in de Rijnstreek’ 2022–2026 (Wmo)

In deze bijlage zijn de kwaliteitseisen voor de uitvoering van de Opdracht ‘Dichtbij in de Rijnstreek’ 2022–2026 voor de Wmo opgenomen. Deze uitwerking is een concretisering van artikel 3.1 in de Wmo 2015.

Wmo 2015, artikel 3.1

- 1. De aanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is;*
- 2. Een voorziening wordt in elk geval:*
 - a. Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;*
 - b. Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;*
 - c. Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;*
 - d. Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.*

Hieronder licht Opdrachtgever (de gemeente) toe hoe de begrippen uit lid 2 geoperationaliseerd zijn en welke documenten daarvoor relevant kunnen zijn.

Inschrijver geeft aan over welke documenten hij beschikt in zijn organisatie die deze eisen ondersteunen.

Toetsing van de kwaliteit gebeurt bij de inschrijving en in de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. De kwaliteitseisen gelden ook voor aanbieders Pgb, zij het dat kleine aanbieders, Zzp'ers en het sociaal netwerk niet over alle genoemde ondersteunende documenten zullen beschikken.

Toelichting op de tabel:

Begrip	Begrip zoals genoemd in artikel 3.1 van de Wmo
Toelichting	Toelichting van het begrip. Waar het begrip wordt toegelicht in de Memorie van Toelichting is deze toelichting overgenomen (herkenbaar aan *)
Eisen	Operationalisering van het begrip door Opdrachtgever

Ondersteunende documenten	Documenten waar een Inschrijver over beschikt en waarmee deze desgevraagd kan aangeven aan de eis te voldoen
----------------------------------	--

	Begrip	Toelichting	Eisen	Ondersteunende documenten
1	Veilig	Het voorkomen van lichamelijk, geestelijk en seksueel geweld of bedreiging daar mee (cfm Wmo artikel 1.1.1 lid 1).	Aanbieder houdt zicht op de veiligheid, beperkt veiligheidsrisico's en heft onveilige situaties op. Betreft zowel veiligheid van inwoners, omgeving als medewerkers.	• VOG registratie hulpverleners (niet ouder dan 3 jaar) • Gedragscode • Risicoanalyse (ARBO) • Werkplan • Organisatiehandboek • Inspectierapport brandweer • Ontruimingsoefeningen • Ontruimingsplattegronden • BHV materialen • Privacy protocol • Meldcode • Klachtenregeling • Klachtenregistratie • Medezeggenschapsregeling • Cliëntenparticipatie
2	Doeltreffend	Inspanningen dragen daadwerkelijk bij aan het beoogde doel*	Er is een persoonlijk ondersteuningsplan van de inwoner dat gezamenlijk is opgesteld en instemming van de inwoner heeft, met daarin in elk geval: • Analyse problematiek; • Analyse mogelijkheden inwoner en sociaal netwerk; • Beoogd resultaat; • Wijze van toetsing voorgang, evaluatie en bijstelling; • Afgestemde afspraken met andere vormen van zorg of hulp.	• Klanttevredenheidsonderzoek (van Opdrachtnemer zelf) • Cliëntervaringsonderzoek
3	Doelmatig	Inspanningen en uitgaven staan in	Er worden geen bovenmatige kosten gemaakt of kosten die niet	• Governance Code Zorg • Jaarrekening • Jaarverslag

		verhouding tot de opbrengsten*	gerelateerd zijn aan de opdracht.	• Rapportages • Inschrijving WNT register
4	Cliëntgericht	Rekening houdend met de preferenties van de inwoner*	De aanbieder sluit aan op de mogelijkheden en talenten van de inwoner. De aanbieder zorgt voor informatie in begrijpelijke taal over: • Bereikbaarheid; • Beschikbaarheid; • Activiteiten; • routine en regels. De aanbieder zorgt voor continuïteit in de ondersteuning. Indien overdracht naar een andere hulpverlener noodzakelijk is, wordt dit goed gemotiveerd naar de inwoner en vindt de overdracht zorgvuldig plaats.	• Website • Voorlichtings- en communicatieplan • Werkprocedures • Bereikbaarheidsroosters
5	Afgestemd op reële behoeften van cliënt	Uitgaande van de eigen kracht van inwoners kijken wat aanvullend nodig is.	Zie 2.	• Zie 2
6	Afgestemd op andere vormen van ondersteuning	Hulp of diensten op terreinen als zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, werk en inkomen*	Er wordt systeemgericht gewerkt, dus ook mantelzorg, informele ondersteuning en het sociale netwerk worden betrokken.	• Samenwerkingsafspraken of convenanten • Overzicht netwerken waaraan deelgenomen wordt • Vrijwilligersbeleid waarin de continuïteit, kwaliteit van de ondersteuning, veiligheid, deskundigheid en waardering vrijwilligers wordt gewaarborgd.
7	Op de beroepskracht rustend	Indien een professionele kwaliteitsstandaard van toepassing is	De aanbieder heeft passend personeelsbeleid, houdt zich aan de voor hem geldende CAO('s) en zet	• Governance Code Zorg • Voor de branche geldende en/of passende certificaten en kwaliteitskeurmerken

	e verantw oordelij kheid voortvlo eiende uit de professi onele standaard	moet de ondersteuning in beginsel volgens die standaard worden verleend en moeten afwijkingen die de hulpverlener nodig acht kunnen worden gemotiveerd en uitgelegd*	personeel in met de benodigde kwalificaties.	• Functieboek • Opleidingsplan
8	Met respect voor en inachtneming van de rechten van de inwoner	Het recht op zelfbeschikking wordt gerespecteerd en over te maken keuzes wordt overlegd op basis van goede informatie over de daaraan verbonden consequenties*.	Persoonlijke keuzes van de inwoner met betrekking tot bijvoorbeeld religie of geaardheid worden geaccepteerd.	• Zie 1