

Kwaliteitskader Sociaal Domein gemeente Leeuwarden

Juli 2021

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
2.	Kwaliteitskader	6
3.	Rol gemeente: stelselverantwoordelijkheid en toezicht	9
4.	Visie en kernwaarden van het kwaliteitskader.....	16
5.	Niveau te behalen resultaat	20
6.	Toetsings- en afwegingskader	30

1. Inleiding

De invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en de in 2015 herziene Jeugdwet heeft een zwaardere verantwoordelijkheid gelegd bij de gemeente op het gebied van toezicht en kwaliteit. Wettelijk gezien is de gemeente verantwoordelijk voor het in stand houden van een kwalitatief en kwantitatief toereikend stelsel van voorzieningen. Dit geldt zowel voor de Wmo als de Jeugdwet. Als het gaat om het houden van toezicht op de (kwalitatieve) uitvoering van deze voorzieningen heeft de gemeente deze verantwoordelijkheid gekregen als het gaat om de Wmo. Bij de Jeugdwet is deze gebleven bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Zij maken hierbij gebruik van hun eigen kwaliteitskaders. De IGJ rapporteert jaarlijks aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) over de uitvoering van het Wmo toezicht door gemeenten.

Kwaliteitskader Sociaal Domein

Het bovenstaande is voor de gemeente Leeuwarden mede aanleiding geweest om in 2016 een kwaliteitskader te ontwikkelen. Inmiddels is dit een aantal jaren geleden. In juli 2019 is voor de Wmo een nieuwe lokale werkwijze vastgesteld in het “Uitvoeringsplan Herijking ondersteuning Wmo”. De nieuwe werkwijze is gestart in januari 2021. Deze ontwikkeling heeft aanleiding gegeven om het Kwaliteitskader Sociaal Domein te actualiseren.

Het doel wat de gemeente Leeuwarden met het geactualiseerde kwaliteitskader wil bereiken is niet gewijzigd, namelijk dat cliënten kunnen vertrouwen op kwalitatief goede ondersteuning. De bij het kwaliteitskader behorende verordening “Toezicht en handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie” geeft het college van B&W de handhavende bevoegdheid om tegen eventuele misstanden op te treden. Om die bevoegdheid uit te voeren is er minimaal één toezichthouder – in de zin van de Wmo 2015 – door het college aangesteld. De toezichthouder werkt aan de hand van een jaarlijks door de gemeente vastgesteld uitvoeringsplan.

Totstandkoming van kwaliteitskader

Het kwaliteitskader is in gezamenlijkheid vormgegeven met de spelers in het veld. Voor een toets op de praktische uitvoerbaarheid heeft voorafgaand aan het opstellen van dit kwaliteitskader een externe consultatie plaatsgevonden. De gemeente is met (een vertegenwoordiging van) alle relevante partijen in gesprek gegaan om de invulling van het kwaliteitskader te bespreken. Voor het actualiseren van het kwaliteitskader heeft afstemming plaatsgevonden met de nieuwe lokale Wmo- aanbieders.

Continue leren

De actualisatie van het kwaliteitskader maakt onderdeel uit van een meerjarig ontwikkelplan. Het is het voornemen gaandeweg een set aan kwaliteitsafspraken te ontwikkelen die een kwalitatief goede ondersteuning van onze inwoners zoveel als mogelijk garandeert. Bij dit continue leren en verbeteren is het consequent toepassen en geheel doorlopen van de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA-cyclus) van wezenlijk belang. Ieder jaar wordt een zogenaamd Uitvoeringsplan opgesteld, waarin op basis van de ervaringen van voorgaande periodes concreet invulling wordt gegeven aan onder meer kwaliteits-, verbeter- en handhavingsactiviteiten.

Leeswijzer

Het kwaliteitskader vormt de overkoepelende notitie voor de kwaliteit van het sociaal domein, maar wordt op verschillende plekken concreet ingevuld. Zo gelden de gemeentelijke sectorale kwaliteitsplannen en –beleid, en heeft de toegang tot ondersteuning een eigen werkwijze.

Wat wel meer uitputtend wordt beschreven, zijn de kwaliteitseisen voor aanbieders. Deze kwaliteitseisen gelden voor zowel de basisondersteuning, de aanvullende ondersteuning als formele ondersteuning vanuit persoonsgebonden budget (PGB). Hoofdstuk 6 is daar de concrete invulling van.

In hoofdstuk 2 staat het doel van het kwaliteitskader. Het schetst welk doel dit kader nastreeft en de mate waarin we normen invullen. Omdat het kwaliteitskader niet enkel bedoeld is als weergave van de kwaliteitseisen die de gemeente Leeuwarden wil hanteren, geeft het ook aan hoe dit kader gebruikt wordt in de praktijk.

Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de rol die de gemeente heeft. Hierin komt terug welke samenhang het kwaliteitskader heeft met de verordening 'Toezicht en Handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie'. Ook wordt de werkwijze beschreven die wordt gehanteerd op het moment dat toezichthouders onregelmatigheden constateren. Deze werkwijze is verankerd in de verordening en geeft het college en de toezichthouders concrete instrumenten om de kwaliteit van het sociaal domein, meer in het bijzonder die van de ondersteuning vanuit de Wmo, te waarborgen.

Hoofdstuk 4 behandelt de uitgangspunten en kernoverwegingen die bepalend zijn in de waardering van de kwaliteit van het sociaal domein. Het geeft de gemeentelijke visie op de professionele standaard die we willen behouden.

In hoofdstuk 5 staat de vertaling van de gemeentelijke visie op de normen die de gemeente hanteert. Hier komen ook de verschillende invalshoeken terug, waarbij aandacht wordt gegeven aan de kwaliteit van de taken en activiteiten van de sociale wijkteams, gecontracteerde aanbieders, PGB-aanbieders en de gemeente zelf. Ook noemt het kader hier bijzondere omstandigheden, doelgroepen en voorzieningen die een concrete uitwerking vragen van de gemeentelijke visie.

In hoofdstuk 6 wordt het toetsings- en afwegingskader schematisch weergegeven. Dit hoofdstuk vormt de kern van dit kwaliteitskader en geeft de normen waaraan wordt getoetst of het sociaal domein voldoet aan de in de vorige twee hoofdstukken neergelegde uitgangspunten en aanvullende kaders. Dit kader is tevens het toetsings- en afwegingskader voor de verordening 'Toezicht en Handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie'. Deze twee zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Aan de hand van deze normstelling wordt de kwaliteit getoetst en eventueel gehandhaafd.

2. Kwaliteitskader

Stelselverantwoordelijkheid van de gemeente

De gemeente heeft als gevolg van de decentralisaties een verregaande stelselverantwoordelijkheid gekregen voor de ondersteuning die ze biedt. Deze stelselverantwoordelijkheid houdt in dat de gemeente in de eerste plaats verantwoordelijk is voor de inrichting en uitvoering van de ondersteuning in het sociaal domein en heeft een verantwoordelijkheid om voldoende passende ondersteuning aan de inwoners van diens gemeente te bieden. Voor de Wmo en de Participatiewet geldt extra dat de gemeente er ook op dient toe te zien dat de ondersteuning die het biedt van voldoende kwalitatief niveau is. Dat betekent dat de gemeente tevens toezicht houdt op de kwaliteit van het stelsel. Slechts voor de Jeugdwet liggen deze verantwoordelijkheden elders. In dit kader wordt ook stilgestaan bij de bijzondere positie van de Jeugdwet binnen de gemeentelijke verantwoordelijkheden.

Dit kwaliteitskader geeft in de eerste plaats aan welke uitgangspunten we hanteren om te kunnen spreken van voldoende kwalitatieve ondersteuning. Kwaliteitsbewaking is complex vanwege de wettelijke verantwoordelijkheidsverdeling. Niet alle verantwoordelijkheden in het sociaal domein zijn op dezelfde wijze neergelegd. Hieronder hebben we schematisch aangegeven hoe de verantwoordelijkheden liggen.

<p>Voorwerp van onderzoek: <u>INWONERS</u> <i>Kader:</i> Wmo – Jeugdwet – Participatiewet <i>toezicht op uitvoering door:</i> Gemeentelijke toezichthouder / Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd</p>		
<p>Voorwerp van onderzoek: <u>BASISONDERSTEUNING</u> <i>Kader:</i> Wmo, Jeugdwet, kwaliteitskader <i>Toeziht op de uitvoering door:</i> Gemeentelijke toezichthouder / Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd</p>		
<p>Voorwerp van onderzoek: <u>PARTICIPATIE- ACTIVERINGSDIENST- VERLENERS</u> <i>Kader:</i> Participatiewet – Kwaliteitskader – Verordening Toezicht en Handhaving <i>Toeziht op uitvoering door:</i> Gemeentelijke toezichthouder</p>	<p>Voorwerp van onderzoek: <u>JEUGDHULPAANBIEDERS</u> <i>Kader:</i> Jeugdwet – Toetsingskader JIJ <i>Toeziht op uitvoering door:</i> Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)</p>	<p>Voorwerp van onderzoek: <u>AANVULLENDE ONDERSTEUNING</u> <i>Kader:</i> Wmo – Kwaliteitskader – Verordening Toezicht en Handhaving - overeenkomst <i>Toeziht op uitvoering door:</i> Gemeentelijke toezichthouder</p>
<p>Voorwerp van onderzoek: <u>STELSEIVERANTWOORDELIJKHEID</u> <i>Kader:</i> Wmo – Jeugdwet – Participatiewet <i>Toeziht op uitvoering door:</i> IGJ (Wmo & Jeugdwet), ISZW (Participatiewet)</p>		

Doel van het kwaliteitskader

Het kwaliteitskader is een nadere concretisering van alle (globale) kwaliteitseisen die in wetten, verordeningen, beleidsregels, Uitvoeringsplan Herijking Ondersteuning Wmo, Inkoopdocumenten en in de contracten met aanbieders worden genoemd. Met het benoemen van kernwaarden wordt de focus en prioriteit van dit kader benoemd.

Het kwaliteitskader heeft een tweeledig doel. In de eerste plaats biedt het de houvast om bij aanbestedingen kwaliteitseisen te stellen waaraan potentiële aanbieders moeten voldoen. Hiermee kan vooraf beoordeeld worden of de gemeente ondersteuning inkoop van een kwalitatief niveau dat zij wenselijk acht ten behoeve van haar inwoners. In de tweede plaats biedt het kwaliteitskader gedurende de overeenkomst (dus na de aanbesteding) een kader om toe te zien op de uitvoering van de dienstverlening conform de overeengekomen kwaliteitseisen. Dat maakt het mogelijk om op te treden in het geval van geconstateerde afwijkingen en misstanden. Dit kader ziet verder ook toe op die aanbieders die geen overeenkomst met de gemeente hebben en hun ondersteuning bieden op basis van een PGB. Alhoewel de mogelijkheden voor het sturen op PGB aanbieders meer beperkt is dan op gecontracteerde aanbieders, geeft het kwaliteitskader alsnog handvatten ook aan deze aanbieders kwaliteitseisen te stellen en indien nodig te handhaven (met behulp van de bijbehorende verordening).

Het voor u liggende kwaliteitskader heeft een tijdelijk karakter. Voortdurend zal periodiek moeten worden onderzocht of de kaders passend zijn voor de dan actuele omstandigheden. Als gevolg hiervan zijn regelmatige bijstellingen en aanpassingen nodig. De PDCA-cyclus houdt in dat we periodiek stil willen staan bij de actualiteit van dit kader. Het frequent peilen of het kwaliteitskader nog steeds aan de gestelde voorwaarden voldoet en het vervolgens adequaat daar op acteren, draagt indirect en direct bij aan de borging van de kwaliteit (beheersing).

Reikwijdte van het kwaliteitskader

De reikwijdte van het kwaliteitskader bestrijkt in principe het volledige sociaal domein van de gemeente Leeuwarden. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de voorzieningen waar het kwaliteitskader betrekking op heeft. Naast de reikwijdte van voorzieningen kent het kwaliteitskader ook meerdere dimensies en bedient het verschillende partijen die bij de kwaliteit van dienstverlening binnen het sociaal domein betrokken zijn, bijvoorbeeld:

- inwoners weten welke hulp zij kunnen verwachten van hulpverleners en aanbieders en van welke kwaliteit die hulp is.
- cliëntenraden krijgen een handreiking om de belangen van hun achterban te behartigen.
- voor de aanbieders (Raad van bestuur) en hulpverleners zijn de kwaliteitseisen uit het kwaliteitsdocument bepalend voor het handelen.
- voor de gemeentelijk toezichthouders zijn het toezichtkader en de daaraan gekoppelde normen de instrumenten waarmee de toezichtstaak wordt uitgeoefend.
- de gemeente gebruikt het kader als richtsnoer bij het opstellen van bestekken en contracten met de aanbieders van hulp, zorg en ondersteuning.

Voor regionaal ingekochte ondersteuning (via SDF) voor alle inwoners in de regio Fryslân, kan een apart kwaliteitskader opgesteld worden. Deze zullen alleen gelden voor aanbieders die de regionaal ingekochte ondersteuning leveren en ook alleen in relatie tot de betreffende regionale ingekochte ondersteuning. Voor zover geen regionaal kwaliteitskader is vastgesteld, geldt voor de ondersteuning geboden aan de inwoners van de gemeente Leeuwarden de kwaliteitseisen in dit Kwaliteitskader Sociaal Domein.

Mate van normenstelling

Kwaliteitskader in ontwikkeling

De verwachting is dat wanneer de door de gemeente gegeven richting is ingebed, de aanbieders meer verantwoordelijkheden op zich kunnen en zullen nemen door in het nieuwe stelsel de kwaliteit van het sociaal domein zelf te gaan vormgeven en door op onderdelen zelfstandig toe te zien op de kwaliteit. Dat betekent dat er in dat stadium veldnormen worden ontwikkeld waaraan het veld zelf, al dan niet ondersteund door de gemeente, verdere invulling aan de kwaliteit van de dienstverlening geeft. Met als gevolg dat de gemeente voor de onderdelen die onder de veldnormen vallen, niet langer een uitputtend kader hoeft te scheppen, maar terug kan vallen op algemene normen en aan de hand van kernwaarden specifieke kwaliteitseisen kan formuleren.

Van kaderstellend naar ontwikkeling van veldnormen

Zolang deze wenselijke situatie nog niet is gerealiseerd, is een verregaande kaderstellende rol voor de gemeente weggelegd. In het licht van huidige situatie en de wens van het veld zelf, heeft dit kader een verregaande strekking. Het laat wel de ruimte voor de ontwikkeling van veldnormen en de mogelijkheid van tussentijdse toepassing van deze normen. Resumerend levert het kwaliteitskader daardoor geen uitputtend overzicht van kwaliteitseisen op alle terreinen, maar richt zich met name op algemene eisen met een verregaand karakter en enkele aanvullende specifieke eisen voor de gebieden waar de meeste risico's worden gezien.

Kwaliteitswaarden

Naast de mogelijkheid om veldnormen in dit kader op te nemen, is tevens bij de totstandkoming van de eisen ook zoveel mogelijk rekening gehouden met de beleidsdoelen van de gemeente. Onder andere is er rekening mee gehouden om de ondersteuning zoveel mogelijk met de eigen kracht van de inwoner vorm te geven. Dat betekent dat we lichte vormen van ondersteuning niet belasten met uitputtende eisen en voorschriften. Het kader wat daarvoor geldt, is meer gebaseerd op kwaliteitswaarden dan op kwaliteitseisen. Het kader geeft de mogelijkheid om rekening te houden met de creativiteit van de inwoner zelf bij het invulling geven aan de gewenste ondersteuning. Het houdt in dat ondersteuning niet enkel wordt geboden door een professionele aanbieder, maar ook door het informele netwerk van de inwoner kan worden ingevuld. Daarmee ondersteunt dit kader de ontwikkelingen in het sociaal domein waarbij meer van de inwoner en zijn omgeving wordt verwacht.

Gebruik van het kwaliteitskader

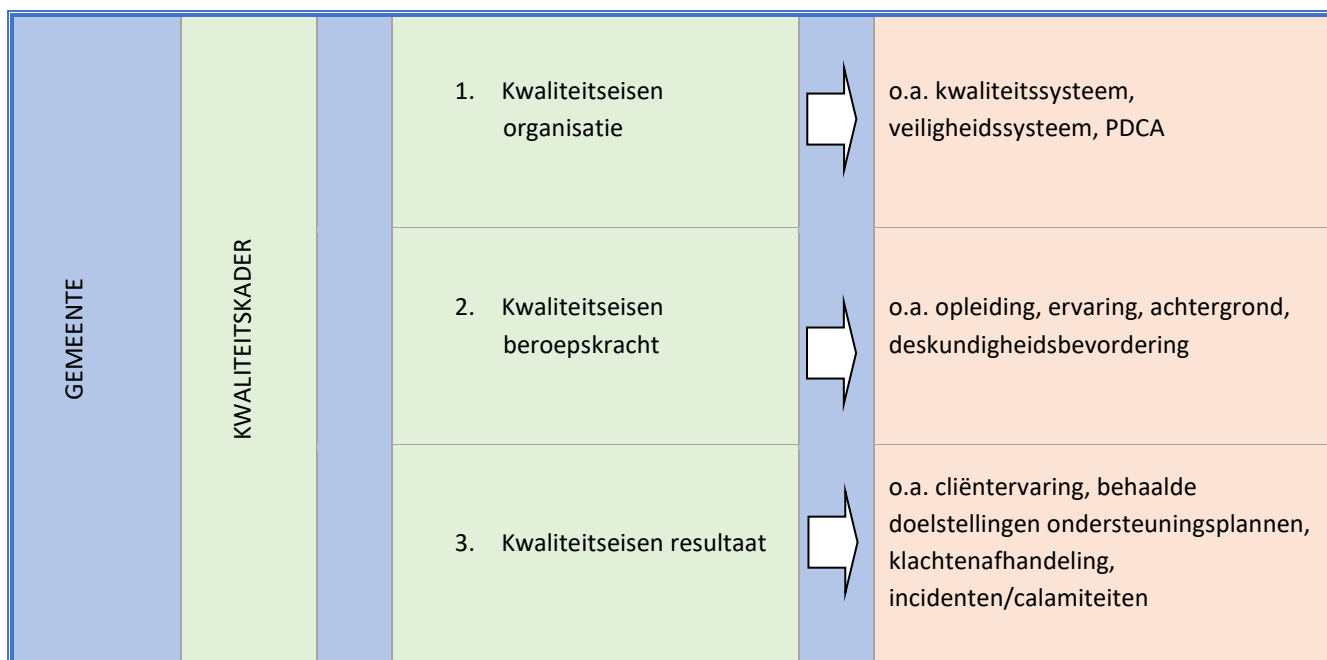
Het Kwaliteitskader Sociaal Domein en de Verordening 'Toezicht en Handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie' zijn door de gemeenteraad van de gemeente Leeuwarden vastgesteld. Het kwaliteitskader richt zich in eerste instantie op externe verantwoording door de aanbieders, maar is ook goed bruikbaar voor interne verbetering van de dienstverlening door aanbieders. Management en cliëntenraad kunnen de uitkomsten gebruiken om verbeterafspraken te maken. In hoofdstuk 6 is een overzicht van de normen opgenomen. Voor toezicht en inkoop vormen deze normen het kader waarmee toezicht wordt gehouden op de kwaliteit van de ondersteuning.

De IGJ en gemeentelijke toezichthouder kunnen over al deze normen het gesprek aangaan met aanbieders en die gebruiken bij toezicht en inkoop. Niet alles hoeft gemeten te worden en extern aangeleverd te worden. Alle gestelde normen zijn van belang om tot een goede wegging van de kwaliteit van de dienstverlening van de aanbieder te komen.

3. Rol gemeente: stelselverantwoordelijkheid en toezicht

In het kwaliteitsbeleid worden drie aandachtsgebieden onderscheiden waaraan eisen worden gesteld, te weten:

1. Kwaliteitseisen die te stellen zijn aan de *organisatie* die ondersteuning aan inwoners verleent;
2. Kwaliteitseisen te stellen aan (het professionele handelen van) de *beroepskracht*;
3. Kwaliteitseisen te stellen aan de te behalen *resultaten* van de ondersteuning;



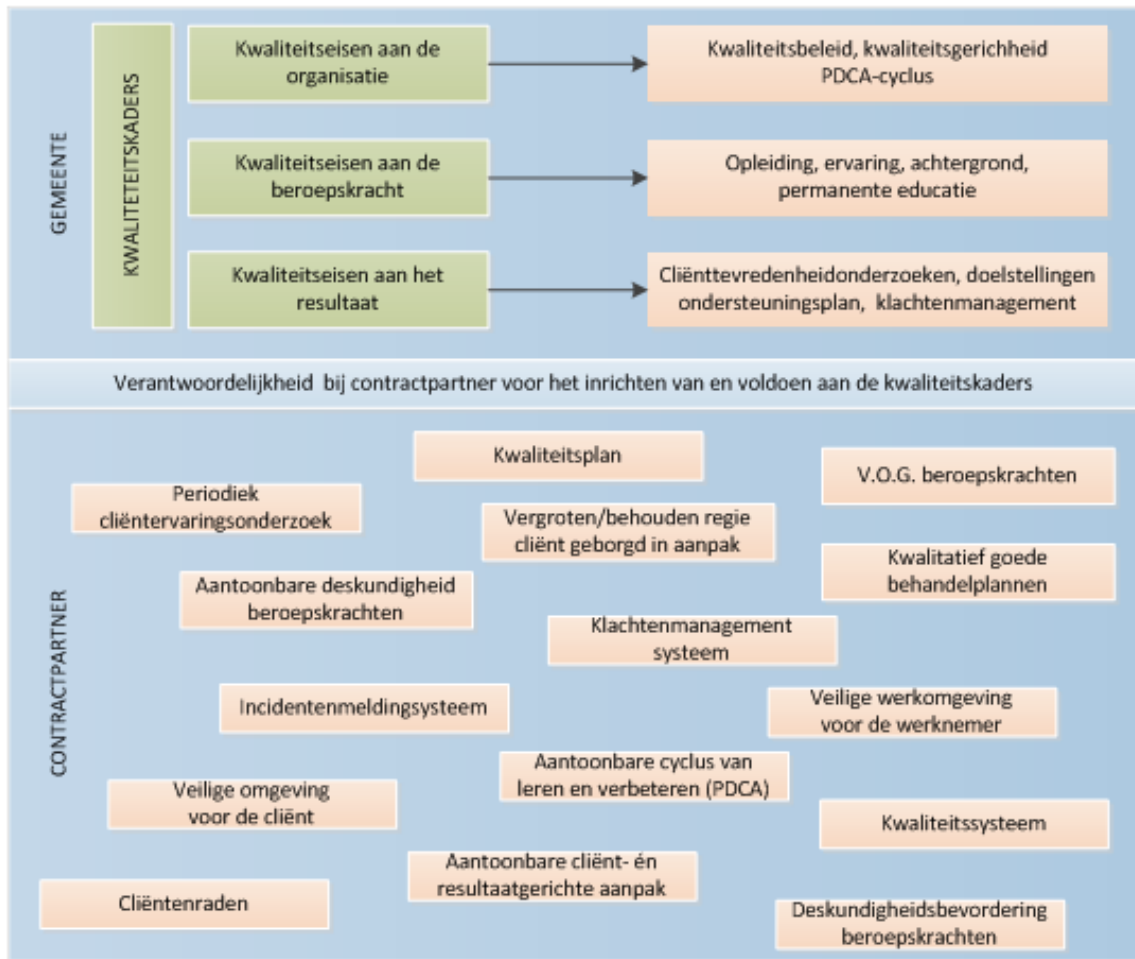
Deze drie aandachtsgebieden komen in het kwaliteitskader terug, maar zijn niet één op één te herkennen aan de eisen die in dit kwaliteitskader worden gesteld. Het maken van onderscheid naar deze drie gebieden in het kwaliteitskader is namelijk niet altijd mogelijk.

Verhouding tussen gemeente en het veld

De gemeente heeft een verregaande rol als het gaat om het bepalen van kwaliteitseisen. Dit komt enerzijds terug in dit kwaliteitskader. Anderzijds komt dit terug in inkoopdocumenten. Overigens wil dit niet zeggen dat er geen ruimte is voor de deskundigheid van de aanbieder en een eigen invulling van wat de aanbieder onder kwaliteit verstaat. In overleg met de gemeente en de gemeentelijke toezichthouder kan van het kwaliteitskader afgeweken worden, mits de kwaliteit van de ondersteuning niet in het geding komt hierdoor. Immers heeft de gemeente ook een bepaalde verwachting van de kwaliteit van de ondersteuning en een intensieve rol als het gaat om het toezien op de naleving van in het kwaliteitskader gestelde eisen.

Het streven van de gemeente is om gezamenlijk met aanbieders en inwoners die ondersteuning nodig hebben te komen tot een kwaliteitsstandaard waar ondersteuning aan moet voldoen. Dit kwaliteitskader vormt hiervoor het uitgangspunt. De komende jaren wordt dit verder uitgewerkt.

De rolverdeling tussen gemeente en aanbieders is in het onderstaande schema weergegeven:



Bijzondere positie Jeugdzorg

De Jeugdzorg neemt een bijzondere positie in, omdat de kwaliteit niet alleen door de gemeente wordt bepaald. Jeugdzorg valt hoofdzakelijk onder het toezicht van de IGJ die daarvoor een eigen kwaliteitskader heeft ontwikkeld (Toetsingskader JIJ). Belangrijk is dat aanbieders voldoen aan het criterium van "jeugdhulpaanbieder" (art. 1.1 Jeugdwet). Zodra een aanbieder aan dat criterium voldoet, valt de ondersteuning die wordt geboden onder de reikwijdte van de IGJ. Dat geldt voor Zorg in Natura en voor ondersteuning op basis van een PGB. De kwaliteitsbewaking van jeugdhulpaanbieders is een exclusieve bevoegdheid voor de inspectie IGJ. Wel wordt via de afgesloten overeenkomsten gestuurd op het verbeteren van de kwaliteit van een gecontracteerde organisatie op basis van de kernwaarden uit dit kwaliteitskader.

Hoewel de gemeentelijke toezichthouder met name toezicht houdt binnen de Wmo vanwege de wettelijke verankering, kan de toezichthouder ook buiten de Wmo liggende terreinen onderzoeken. De gemeente is verantwoordelijk voor de toegang tot de jeugdhulp. Zij heeft de ruimte om de toegang in te richten conform eigen visie en beleid. De gemeente Leeuwarden heeft in de verordening Jeugdhulp vastgelegd dat de gemeentelijke toezichthouder ook kan toezien op de doelmatigheid en rechtmatigheid van de ingezette Jeugdhulp.

Toezicht

Toezicht is gericht op het borgen van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het borgen van veilige omstandigheden waarin deze ondersteuning wordt geleverd. Actief toezicht moet maatschappelijk ongewenste effecten voorkomen, risico's beperken en er aan bijdragen dat organisaties aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen. Uitgangspunten bij toezicht zijn:

1. *Onafhankelijkheid*: Toezicht moet onafhankelijk worden ingericht. De onafhankelijkheid van informatieverzameling en oordeelsvorming moet worden geborgd.
2. *Transparantie*: Toezicht moet duidelijk en helder zijn, voor inwoners, organisaties en bestuur. De rapporten van de toezichthouders zijn daarom openbaar. Daarnaast moet de gemeente vooraf duidelijk aangeven welke eisen gelden en waaraan wordt getoetst.
3. *Focus op cliëntperspectief*. Basis van het sociaal domein is dat de ondersteuning persoonsgericht is, dat maatwerk wordt geboden en dat niet over maar met inwoners wordt gesproken. Dit moet ook terugkomen bij toezicht.
4. *Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk*. Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor het borgen van kwaliteit. Het toezicht is gericht op het aanspreken van deze verantwoordelijkheid. De aanbieder is wel verplicht aan onderzoeken van de gemeentelijke toezichthouder mee te werken.

Verordening toezicht en handhaving

Naast het Kwaliteitskader Sociaal Domein is de *Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie* vastgesteld. Bij verordening heeft het college van B&W de bevoegdheid om naast de privaatrechtelijke mogelijkheden bestuursrechtelijk te kunnen handhaven op het moment dat een toezichthouder onregelmatigheden en/of misstanden constateert. De verordening heeft primair betrekking op de ondersteuning die op grond van de Wmo 2015 wordt verstrekt. Tevens worden de dienstverleners die op basis van de Participatiewet ondersteuning verlenen onder de werkingssfeer van de verordening gebracht wat inhoudt dat deze ook onder het gemeentelijke toezicht vallen. Voor deze beide wetten geldt dat de gemeente de eigen verantwoordelijkheid draagt om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen. Voor de Jeugdzorg verwijzen we naar de eerdere opmerkingen over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente en IGJ.

De gemeenteraad borgt en het college handhaaft

De gemeenteraad waarborgt de kwaliteit van het stelsel met het creëren van handhavende bevoegdheden voor het college. Het college is dan voldoende toegerust om tegen misstanden op te treden. Het handhavend kader is vergelijkbaar met het toezicht op gastouders en kinderopvang. Op dat beleidsterrein voert de GGD het toezicht en handhaaft het college bij de door de GGD geconstateerde misstanden. De toezichthouder controleert en constateert, het college handhaaft vervolgens op basis van de constatering van de toezichthouder.

De verordening heeft zowel betrekking op de ondersteuning die als zorg in natura door de gemeente Leeuwarden wordt verstrekt als middels een persoonsgebonden budget (zie art. 2.3.6 Wmo 2015). Daarmee wordt geborgd dat de gemeente de kwaliteit van het gehele stelsel kan borgen. Immers, de gemeente heeft op grond van hoofdstuk 2 paragraaf 1 (artikelen 2.1.1 t/m 2.1.7) van de Wmo 2015 een stelselverantwoordelijkheid en dient ze toezicht te houden op zowel de ondersteuning die in de vorm van zorg in natura als op basis van een persoonsgebonden budget wordt verstrekt.

De verordening heeft tevens betrekking op alle mogelijke verschijningsvormen van ondersteuning die onder de werkingsfeer van de Wmo 2015 vallen. Dit houdt in dat niet enkel de ondersteuning die als maatwerkvoorziening (artikel 2.3.1 e.v. Wmo 2015) wordt verstrekt aan een belanghebbende onder de verordening valt, maar ook ondersteuning die als algemene maatregel of als algemene voorziening (art. 2.2.1 e.v. Wmo 2015) wordt geboden. Dus ook het preventieve aanbod valt hieronder.

Indien geconstateerd wordt dat een aanbieder niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen, treedt het stappenplan bij handhaving van de kwaliteitseisen conform deze verordening in werking. Dit stappenplan bestaat uit de volgende activiteiten:

Stap	Omschrijving activiteit
0	Constatering onvoldoende kwaliteit (voorwaardelijk voor het stappenplan)
1	Corrigerend/herstellend traject
2	Tweede controlebezoek en verscherpt toezicht
3	Derde controlebezoek en cliëntenstop, exploitatieverbod en ingebrekestelling
4	Sanctionering van de overtreding en ontbinding overeenkomst (indien er sprake is van Zorg in Natura)/vervallen goedkeuring PGB-zorgovereenkomst en overdracht cliënt(en).

Meldingen en signalen

De gemeente houdt een meldpunt in stand voor het doen van meldingen en het geven van signalen over de kwaliteit van aanbieders binnen het sociaal domein. Wettelijk heeft de gemeente al de plicht om meldingen van geweld en calamiteiten in ontvangst te nemen en hiervoor een meldpunt in te richten. Het calamiteitenprotocol Sociaal Domein van de gemeente Leeuwarden voorziet in afspraken over meldingen van geweld en calamiteiten en ernstige incidenten die zich voordoen.

Bij het meldpunt binnen de gemeente Leeuwarden kunnen meldingen gedaan worden over (dreigende) misstanden in de kwaliteit van de ondersteuning. Er zijn meldingen mogelijk op het gebied van de veiligheid, de professionaliteit en onafhankelijkheid van de hulpverlener en meldingen over de bedrijfsvoering van een aanbieder. Ook zullen meldingen over aanbieders, hulpverleners en eventueel cliëntsituaties in ontvangst kunnen worden genomen. Daarmee is dit meldpunt het centrale verzamelpunt van alle meldingen die betrekking hebben op de kwaliteit van aanbieders in het sociaal domein.

Meldingen en onderzoek

Bij de volgende melders geldt dat de signalen zwaarwegend zijn bij het instellen van een onderzoek: de vertrouwenspersoon voor het sociaal domein, leerkrachten, sociaal werkers (i.h.b. teamleiders), politie en justitie, overige inspecties, hulpverleners en ambtenaren van gemeente(n). Wanneer één of meer van de hier genoemde functionarissen of functiegroepen een signaal afgeeft, volgt onderzoek door de toezichthouder om deze signalen te verifiëren. Wel geldt de voorwaarde dat deze functionarissen hun signaal onderbouwen met een concrete situatieschets die ook voldoende handvatten geeft om onderzoek te kunnen doen. Er geldt een doorzendplicht op het moment dat cliënten een melding bij de gemeente doen die voor een andere inspectie geldt, zoals de IGJ.

Gemeentelijke toezichthouder

De organisatie en uitvoering van het houden van toezicht door de gemeente is in beginsel vrijgelaten. De Wmo 2015 bepaalt slechts dat het college van B&W personen aanwijst die zijn belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de wet. Hoe vorm en inhoud wordt gegeven aan het toezicht, wordt aan het college overgelaten. Uit de Memorie van Toelichting valt wel op te maken dat de (integrale) opdracht aan het gemeentebestuur om zorg te dragen voor de kwaliteit en continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning, met zich mee brengt dat het gemeentebestuur ook toeziet op de naleving van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoering van de wet en die zo nodig handhaaft.

Positie van de gemeentelijke toezichthouder

Bij het bepalen van de positie van gemeentelijke toezichthouder is het van belang dat die zijn functie zelfstandig kan uitvoeren. Dat betekent dat hij of zij een plaats in de organisatie inneemt die formeel los staat van de ambtenaren die het maatschappelijke ondersteuningsbeleid ontwikkelen, voorzieningen inkopen en/of de contracten beheren of voorzieningen toekennen (bijv. sociaal werker). Daarnaast is een vereiste dat de gemeentelijke toezichthouder daadwerkelijk een onafhankelijke positie kan innemen en wordt belangenverstremming voorkomen. Hij hoeft niet het eigen werk te toetsen. Het college van B&W wijst een gemeentelijke toezichthouder aan als “toezichthoudend ambtenaar” in de zin van de Wmo 2015.

De opdracht aan de gemeentelijke toezichthouder is om toezicht te houden. Toezicht wordt gedefinieerd als het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of zaak voldoet aan de daaraan gestelde eisen, het zich daarna vormen van een oordeel daarover en het eventueel naar aanleiding daarvan interveniëren. Verantwoording en toezicht zijn in de Wmo verschillende processen. Bij verantwoording/contractbeheer gaat het om controle op de prestaties van aanbieders vergeleken met de bepalingen in de contracten. Bij toezicht gaat het om naleving van de voorschriften die zijn gesteld bij de Wmo 2015 en hoofdstuk 5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Planbaar en niet-planbaar onderzoek

In de uitvoering van het toezicht maken we onderscheid tussen het planbare (preventief) en het niet-planbare (reactief) toezicht. Het *planbare toezicht* bestaat uit de onderzoeken die op basis van het jaarlijkse uitvoeringsplan van de gemeentelijke toezichthouder worden gedaan.

Voor het *niet-planbare toezicht* zal vooral toezicht worden gehouden in het geval van incidenten en calamiteiten, of wanneer signalen van cliënten, sociaal werkers of anderen aanleiding zijn om een onderzoek naar een aanbieder of een bepaald corrigerend- of herstellendtraject te starten en daarover te rapporteren.

Bevoegdheden

De gemeentelijke toezichthouder is op grond van artikel 5.1.5 Wmo 2015 en in afwijking van artikel 5:20 Awb bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens (zoals inzage van dossiers), voor zover dat noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak. Het gaat hier om dossiers zoals die met betrekking tot cliënten worden opgesteld door aanbieders die ondersteuning leveren. De toezichthouder zal een voornemen tot inzage moeten toetsen aan het noodzakelijkheidsvereiste en het proportionaliteitsvereiste.

Het *noodzakelijkheidsvereiste* brengt met zich dat de toezichthouder deze bevoegdheid tot inzage slechts heeft voor zover dat voor de vervulling van zijn taak noodzakelijk is. Dat wil zeggen dat de desbetreffende gegevens voor het onderzoek niet op een andere wijze verkregen kunnen worden, en voor het onderzoek de desbetreffende gegevens noodzakelijk zijn.

Het *proportionaliteitsvereiste* houdt in dat de toezichthouder bij gebruik van zijn inzagerecht geen gebruik maakt van de individuele cliëntgegevens, maar aan de hand van de cliëntendossiers uitsluitend het handelen van de aanbieder beoordeelt. De toezichthouder zal alleen van zijn inzagerecht gebruik mogen maken in gevallen waarin in redelijkheid niet kan worden gevergd dat vooraf om toestemming wordt gevraagd of waarin toestemming vragen niet mogelijk is.

In veel gevallen zal de toezichthouder een melding niet goed kunnen beoordelen en onderzoeken zonder ook kennis te nemen van persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens.

Inspectierapport

De toezichthouder legt zijn oordeel naar aanleiding van een onderzoek als bedoeld in deze verordening vast in een inspectierapport. Dit inspectierapport vormt ook de basis en de motivering voor het al dan niet nemen van maatregelen door het college op grond van deze verordening. Het rapport hoeft niet enkel het al dan niet nemen van maatregelen op grond van deze verordening te dienen. Het rapport kan dienen als aanleiding en motivering om via de privaatrechtelijke route, dus via de overeenkomst die de gemeente kan hebben met een aanbieder, handelingen te plegen om aanbieders aan de voorwaarden van de overeenkomst te houden. Ook kan het rapport aanleiding zijn om een redelijk vermoeden van onrechtmatige handelingen van cliënten nader te onderzoeken. Daarbij kan aan bijvoorbeeld fraude worden gedacht. Het rapport wordt na vaststelling openbaar gemaakt. Op termijn wordt deze actieve openbaarmaking verankerd in de Wmo 2015.

In beginsel constateert de toezichthouder over de staat van de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden. Het opleggen van sancties, zoals bedoeld in Hoofdstuk 3 van de verordening is voorbehouden aan het college. Wel kan de toezichthouder aanwijzingen geven indien de ernst van de geconstateerde situatie daar om vraagt en het belang van de cliënt in ernstige mate wordt geschaad door het langer te laten voortduren van de geconstateerde situatie.

Rol van het college van burgemeester en wethouders

Omdat het handhavend kader vergelijkbaar is met het toezicht op gastouders en kinderopvang, heeft het toezichtmodel van de Wet Kinderopvang model gestaan voor deze verordening. De toezichthouder controleert en constateert, het college handhaaft op basis van de constatering van de toezichthouder. Het college gebruikt deze bevoegdheden met in achtname van de *Verordening Toezicht en Handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie* en de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur (zgn. ABBB's).

In het toezicht op basis van het onderhavige kwaliteitskader is dezelfde rolverdeling tussen de toezichthoudende ambtenaren en de het college van B&W als bij het toezicht in het kader van de Wet Kinderopvang. Eveneens wordt nagenoeg hetzelfde stappenplan gevolgd bij het constateren van onvolkomenheden of misstanden. Deze zetten we voor dit kwaliteitskader hieronder uiteen.

Samenwerking met andere toezichthouders

De gemeentelijke toezichthouder is een functionaris die zich tussen vergelijkbare partijen beweegt. We noemen hier:

1. IGJ, toezichthouder voor de Jeugdwet, Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg;
2. Arbeidsinspectie (AI), t.b.v. kwalitatieve werkomstandigheden;
3. Cliëntondersteuner o.g.v. Jeugdwet en Wmo 2015;
4. Klachtenbemiddelaar (JVZ) van de gemeente Leeuwarden;
5. Contractmanagement gemeente Leeuwarden en SDF t.b.v. nakomen contractuele afspraken;
6. Adviseur externe kwaliteit gemeente Leeuwarden t.b.v. gestelde kwaliteitseisen, de gedachtegoed hierachter en evaluatie en bijstelling van het kwaliteitskader/ -beleid;
7. Interne controle van de gemeente Leeuwarden t.b.v. interne gemeentelijke werkprocessen;
8. Privacyfunctionaris Sociaal Domein van de gemeente Leeuwarden;
9. Team Handhaving van de gemeente Leeuwarden t.b.v. fraude en overtredingen o.g.v. Bijstandswetgeving en Wmo 2015 (rechtmatigheid).

In de uitvoering van het toezicht is het van belang dat de verschillende partijen elkaar weten te vinden. Hoewel het takenpakket van elk van deze functionarissen dat van de ander niet overlapt, kunnen de onderwerpen van hun onderzoek wel binnen verschillende kaders opereren. Het is bijvoorbeeld niet ongebruikelijk dat activiteiten van aanbieders zowel onder de Wmo als onder de Jeugdwet vallen. Dit verlangt van de toezichthoudende ambtenaren dat zij rollen, taken en verantwoordelijkheden afstemmen met de andere functionarissen en verwante organisaties. Zowel op een algemeen niveau als bij individuele casussen zal deze afstemming moeten plaatsvinden.

Uitvoeringsplan

Elk jaar stelt het college een Uitvoeringsplan Toezicht op. Het Uitvoeringsplan Toezicht geeft aan op welke wijze in dat jaar het toezicht zal worden vormgegeven en welke ontwikkelingen er zijn op het vlak van kwaliteit en toezicht. De toezichthouder voert diens werkzaamheden conform het Uitvoeringsplan Toezicht uit.

Bij de totstandkoming van het Uitvoeringsplan Toezicht zullen de ervaringen van de toezichthouder, de input van focusgroepen, actuele meldingen en signalen en de risicoanalyse op aanbieders worden betrokken. De uitkomsten van deze onderdelen bepalen welke thema's onderzocht worden en welke aanbieders worden bezocht.

4. Visie en kernwaarden van het kwaliteitskader

In dit kwaliteitskader wordt gebruik gemaakt van een aantal kernwaarden waar het kader op is gestoeld. Deze kernwaarden geven ook invulling aan de aanvullende eisen die de gemeente stelt. Dit aanvullend op de eisen die de wet stelt aan de kwaliteit van de ondersteuning. De kernwaarden zijn:

1. Resultaatgericht;
2. Persoonsgericht;
3. Beschikbaar en toegankelijk;
4. Continuïteit;
5. Integrale benadering van het huishouden en diens omgeving;
6. Eigen regie voorop en individuele inkleuring.

Hieronder wordt per kernwaarde toegelicht welke invulling eraan moet worden gegeven gericht op de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden. De kernwaarden staan in onderlinge verbinding met elkaar en kunnen niet los van elkaar worden beschouwd. Deze kernwaarden gelden voor het gehele sociaal domein en zeggen niet alleen iets over de aanbieders die ondersteuning bieden, maar ook over alle andere actoren in het sociaal domein, inclusief de gemeente.

Aan de hand van deze kernwaarden wordt een prioritering gemaakt van kwaliteitsnormen die zijn opgenomen in dit kader. Naast de vast te stellen kernwaarden, bevat dit kwaliteitskader ook kwaliteitseisen (zie hoofdstuk 6), waarbij de ene kwaliteitseis naar de mening van de gemeente van groter belang worden geacht dan andere. Met deze prioritering kan bij het opstellen van de verordening toezicht en handhaving Kwaliteit Wmo en Participatie bepaald worden welke gedragingen zwaarder dan wel lichter gesanctioneerd moeten gaan worden. Daarnaast vormen de kernwaarden en kwaliteitseisen een belangrijke meetlat over hoe de gemeente dit kwaliteitskader als toetsingsinstrument hanteert.

De opdracht voor alle aanbieders is: *vakbekwaam zorgen voor kwaliteit van leven*. Cliënten leiden hun eigen leven – dat kan niemand van hen overnemen. Wél kunnen we zorgen dat cliënten (of hun vertegenwoordigers) hun eigen verantwoordelijkheid kunnen vasthouden of hernemen. Hierin kunnen zij aangeven wat zij zelf belangrijk vinden voor het behoud en/of de verbetering van de kwaliteit van hun leven. Aanbieders kunnen, naast andere hulpbronnen, cliënten hierin ondersteunen door hen een positie te bieden waarin zij richting kunnen geven aan hun eigen leven.

1. Resultaat gericht

De ondersteuning die een cliënt ontvangt moet passen binnen de doelstellingen van het ondersteuningsplan en daarmee voldoen aan de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Het ondersteuningsplan dient er op gericht te zijn de cliënt zo veel als mogelijk onafhankelijk te maken van ondersteuning. Dat dit niet in alle gevallen mogelijk is, is duidelijk. In de situaties dat er sprake is van een chronische ondersteuningsbehoefte, moet de ondersteuning erop gericht zijn om aanvullende en verzwaarde ondersteuning te voorkomen.

De hulpverleners signaleren het als de ondersteuning niet meer passend is. Zij voeren hierover overleg met de cliënt, de sociaal werker en eventueel overige betrokken hulpverleners. Als de sociaal werker het nodig of wenselijk acht, wordt het ondersteuningsplan van de cliënt op die punten aangepast. De sociaal werker houdt de regie over het ondersteuningsplan. Hulpverleners leggen signalen en eventuele afspraken over aanpassingen en verbeteringen vast.

2. Persoonsgericht

Voor goede ondersteuning zijn hulpverleners nodig die werken vanuit een gevoel en interesse voor het wel en wee van de cliënt. Een belangrijk onderdeel daarvan is het adequaat kunnen omgaan met de (gezondheids)risico's die de cliënt loopt, op een manier die recht doet aan het eigen leven van de cliënt.

Het is een vorm van 'vraaggerichtheid' die zich alleen in een goede ondersteuningsrelatie kan uitkristalliseren. Deze opstelling van de hulpverlener gaat verder dan waar de cliënt misschien letterlijk om vraagt. Cliënten zijn nu juist meestal niet mondig, maar kwetsbaar in hun afhankelijkheid. Ze kunnen soms beperkt communiceren en hun eigen situatie slecht overzien. Daarom is het nodig dat hulpverleners actief betrokken zijn op het leven van cliënten in hun eigen sociale setting.

Bejegening

Dat mag soms ook tot frictie leiden tussen hulpverlener en cliënt indien de situatie van de laatste vraagt om een andere oplossing dan de cliënt zelf voor ogen staat. Dit betekent wel dat de hulpverlener oog houdt voor deze frictie. Een goede bejegening van de cliënt is hierin voorwaardelijk. Het vraagt om openheid en transparantie van de hulpverlener over diens handelen en de bereidheid om vragen of en kritiek op de hulpverlening te ontvangen en daar op te reageren. De hulpverlener moet in staat zijn om een goede vertrouwensband met de cliënt op te bouwen. De cliënt wordt geïnformeerd over de afstemming van de ondersteuning tussen verschillende disciplines. In beginsel geeft de cliënt hiervoor toestemming, maar in de gevallen waarbij deze toestemming adequate ondersteuning in de weg staat, volstaat het informeren van de cliënt over deze afstemming. Hierbij worden de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen. De aanbieder zorgt er voor dat de cliënt weet wie verantwoordelijk is voor welke ondersteuning.

Naast betaalde krachten doen ook veel vrijwilligers nuttig werk binnen de organisatie van een aanbieder. Ook zij werken persoonsgericht, zijn deskundig en voor hun taakberekend, bieden een goede bejegening en zijn betrouwbaar.

3. Beschikbaarheid en toegankelijkheid

De aanbieder zorgt voor voldoende en gekwalificeerde hulpverleners om de ondersteuning te bieden die de cliënt nodig heeft. Hij bepaalt dit op basis van de ondersteuningsbehoefte van de cliënten. Hierbij heeft de aanbieder uiteraard te maken met de doelstellingen in het ondersteuningsplan en wettelijke kaders. De aanbieder zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen en deskundigheidsbevordering van medewerkers. Zelfstandig opererende individuele hulpverleners dragen zelf zorg voor hun deskundigheidsbevordering. Hulpverleners worden in staat gesteld om nieuwe kennis op te doen en zich nieuwe vaardigheden eigen te maken. Door middel van inwerkprogramma's, functioneringsgesprekken, teambesprekingen en werkoverleg wordt het deskundigheidsniveau op peil gehouden. Er wordt hierbij rekening gehouden met de competentie- en beroepsprofielen die door beroepsorganisaties zijn opgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van instrumenten die door de beroepsorganisaties zijn ontwikkeld.

De aanbieder past de ondersteuning flexibel aan als de toekenning verandert. Ook weet de aanbieder wisselingen in hulpverleners tot een minimum te beperken. Als er wel wisselingen van hulpverleners zijn, informeert de aanbieder de cliënt daarover.

De aanbieder is goed (telefonisch en digitaal) bereikbaar voor de cliënt en diens mantelzorgers/naasten. De aanbieder voorziet in een contactpersoon die bereikbaar is voor de cliënt. Hij zorgt voor tijdige informatie als een hulpverlener op een andere dan de afgesproken tijd komt. Hij zorgt voor vervanging als de hulpverlener ziek of vrij is en meldt dat bij de cliënt. Hierbij is de situatie van de cliënt leidend. In gevallen dat vervanging niet nodig is of averechts werkt, worden andere afspraken gemaakt.

De aanbieder biedt informatie over wat er gebeurt bij een acute ondersteuningsvraag. De aanbieder heeft in samenspraak met de eigen cliëntenraad of een vertegenwoordiging van cliënten een beleid opgesteld voor onplanbare 24-uurszorg indien dit van toepassing is. De aanbieder informeert de cliënt hierover.

4. Continuïteit

De cliënt mag er op vertrouwen dat de geboden ondersteuning veilig is. De aanbieder treft maatregelen om calamiteiten te voorkomen. Voorbehouden en risicovolle handelingen worden uitgevoerd door bevoegd en bekwaame hulpverleners. De aanbieder heeft aandacht voor de instructie en het onderhoud bij hulpmiddelen. Daarnaast voert de aanbieder beleid op het voorkomen van een verzwaring van de ondersteuning.

De aanbieder pakt haar rol in de keten. Zij biedt direct ondersteuning als voortzetting van de hulpverlening noodzakelijk is na het vertrek van een cliënt bij een andere aanbieder. De toekenning daarvoor wordt, indien niet vooraf mogelijk, achteraf opgevraagd. De aanbieder voorziet in goede samenwerking en afstemming met ketenpartners in het licht van samenhang en continuïteit van de ondersteuning voor de cliënt. Zo vindt er een continue afstemming plaats met de verschillende hulpverleners, waaronder de sociaal werker. In beginsel initieert de sociaal werker de afstemming tussen verschillende disciplines, maar de aanbieder initieert dit ook als de cliëntsituatie daar om vraagt. Een aanbieder blijft verantwoordelijk om de juist afstemming te zoeken.

5. Integrale benadering van het huishouden en diens omgeving

De cliënt mag vertrouwen op kwalitatieve ondersteuning, door een individuele en passende invulling en adequate uitvoering ervan. Passend houdt in: persoonsgericht en in overeenstemming met mogelijkheden, beperkingen, behoeften en reële wensen (moment waarop, manier waarop) van de cliënt. De hulpverlener houdt rekening met de persoonlijke levenssfeer, levensbeschouwelijke en culturele achtergrond en de gewoontes en gebruiken in het huishouden van de cliënt. Adequaat wil zeggen: geschikt voor het beoogde doel, professioneel doeltreffend en passend binnen de doelen van het ondersteuningsplan.

Het betekent dat de hulpverlener verder kijkt dan de eigen expertise, maar ook rekening houdt met de overige ondersteuningsvragen. De hulpverlener is in staat te overzien welke bijdrage de geboden ondersteuning in het geheel van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt heeft. Daarbij geldt ook dat de hulpverlener de ondersteuning op een dusdanige wijze inzet dat het aan de totale ondersteuningsbehoefte van de cliënt bijdraagt. Deze integrale benadering betekent eveneens dat de prioriteiten in het huishouden kunnen verschillen en veranderen en dat de hulpverlener de ondersteuning daarop afstemt. Tevens zorgt de hulpverlener er voor dat de ondersteuning die het biedt de ondersteuning van een andere hulpverlener niet ondermijnt. De hulpverlener onderzoekt welke ondersteuning nog meer wordt geboden en vergewist zich van de overige hulpverleners. Het ondersteuningsplan is hierin leidend.

6. Eigen regie voorop en individuele inkleuring

Centraal staat dat de cliënt zoveel mogelijk regie behoudt over zijn eigen leven, keuzevrijheid en participatie. Met goede ondersteuning leveren aanbieders een bijdrage aan de kwaliteit van leven. De cliënt kan binnen de kaders van het ondersteuningsplan kiezen voor die vormen van ondersteuning die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken. De aanbieder en de cliënt maken afspraken over de gewenste persoonlijke invulling van een groot aantal aspecten van de ondersteuning. Deze afspraken staan beschreven in het ondersteuningsplan dat de aanbieder en de cliënt samen bespreken. Een dergelijke benadering doet recht aan een aantal perspectieven:

- het sluit aan bij de vraag gestuurde en persoonsgerichte benadering van de ondersteuning en de begeleiding en het geeft de cliënt duidelijkheid over wat hij wel en niet kan verwachten van de aanbieder;
- het doet recht aan de professionele kwaliteit, ambitie en mogelijkheden van de hulpverlener om adequaat in te spelen op de ondersteuningsvraag en de situatie van de cliënt;
- het sluit aan bij het ondernemerschap van de aanbieder die zich nadrukkelijk servicegericht willen opstellen;
- het sluit aan bij het kader van de toegekende ondersteuning.

Als de cliënt het wenst, worden mantelzorgers/naasten nadrukkelijk betrokken in het ondersteuningsproces. Dit wordt in het ondersteuningsplan geborgd. De aanbieder vraagt de cliënt en de mantelzorgers/naasten naar de gewenste en mogelijke hulp van mantelzorgers/naasten. De hulpverlener stemt de professionele ondersteuning hierop af. De hulpverleners leggen alle afspraken met cliënt en mantelzorgers/naasten vast in het ondersteuningsplan.

5. Niveau te behalen resultaat

In dit hoofdstuk is beschreven welke eisen gesteld worden aan de kwaliteit van ondersteuning. Het begint met de eisen die uit de wet voortvloeien, maar worden verder in- en of aangevuld met de eisen die de gemeente hanteert op basis van de wettelijke eisen en de gemeentelijke visie op kwaliteit. Per wet wordt aangegeven welke aanvullende eisen gelden. In het algemeen geldt dat het tweedelijns toezicht/interbestuurlijk toezicht - de toezichthouder, Gedeputeerde Staten of de (vak)minister - kan ingrijpen als gemeenten hun wettelijke taken verwaarlozen, met name ten aanzien van de stelselverantwoordelijkheid.

Wettelijk kader en de daarin genoemde eisen

Het niveau van de te behalen resultaten en de aanvullende specifieke eisen vloeit voort uit de normen die landelijk zijn vastgesteld in de diverse wetten. Hieronder wordt kort uiteen gezet welke uitgangspunten wettelijk zijn bepaald en waar de gemeentelijke normen op zijn gebaseerd.

Jeugdwet

De onderstaande wettelijke normen gelden voor alle jeugdhulpaanbieders, het AMHK (Veilig Thuis) en de gecertificeerde instellingen:

- de norm van verantwoorde werktoedeling;
- gebruik van een hulpverleningsplan of plan van aanpak als onderdeel van verantwoorde hulp;
- systematische kwaliteitsbewaking door de jeugdhulpaanbieder;
- een verklaring omtrent gedrag (VOG) voor alle medewerkers van een jeugdhulpaanbieder, uitvoerders van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering;
- de verplichte meldcode huiselijk geweld in kindermishandeling;
- de meldplicht calamiteiten en geweld;
- de verplichting aan de jeugdhulpaanbieders om de vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen;
- instellen klachtenregeling;
- de medezeggenschap van cliënten;

Daarnaast kent de Jeugdwet een aantal verplichte veldnormen:

- richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming
- GGZ richtlijnen (jeugd GGZ);
- kwaliteitsdocumenten van GGZ Nederland (jeugd GGZ);
- protocol dyslexie diagnostiek en behandeling (dyslexie);
- effectieve jeugdinterventies (jeugdzorg);
- kwaliteitskader Rouvoet (jeugdzorg Nederland), de jaarlijkse (maatschappelijke) verantwoording door de aanbieders.

De gemeente kan hier eisen aan toevoegen. Omdat landelijk al veel kaders rondom de kwaliteit van de Jeugdzorg is gegeven, heeft de gemeente beperkte ruimte om hier aanvullende eisen aan toe te voegen. De eisen die zijn toegevoegd, hebben met name betrekking op de wijze waarop de gemeente lokaal het stelsel heeft ingericht. Deze eisen worden in de volgende paragraaf behandeld.

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Een voorziening moet voldoen aan in ieder geval de volgende kenmerken:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de cliënt.

Daarnaast moet een aanbieder op grond van de wet:

- gebruik maken van een klachtenregeling voor cliënten;
- de medezeggenschap van cliënten regelen;
- gebruik maken van een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling;
- calamiteiten en geweld melden bij de toezichthoudend ambtenaar;
- op verzoek van de gemeente een verklaring omtrent gedrag vragen aan diens medewerkers.

Omdat binnen de Wmo de gemeente meer ruimte heeft om kaders toe te voegen, kan de gemeente ook meer eisen geven. Met de hierna in dit hoofdstuk te noemen eisen is invulling gegeven aan de beleidsvrijheid die de gemeente heeft om de kwaliteit van het stelsel zelf in te vullen.

Participatiewet

De artikelen 76 en 76a zijn de meest relevante artikelen uit de Participatiewet bij de inrichting en uitvoering van toezicht en handhaving. Deze eisen richten zich op een rechtmatige uitvoering van de wet. Het college moet zich voor de horizontale verantwoording over het gevoerde beleid en de resultaten in de uitvoering verantwoorden naar de gemeenteraad. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de wet- en regelgeving. De ISZW (Inspectie Sociale Zaken) onderzoekt de werking van het stelsel van sociale zekerheid en de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kan ingrijpen als de gemeenten in strijd met de wet opereren.

Integrale verantwoordelijkheid gemeente

De inrichting van het toezicht op de uitvoering in het kader van de Participatiewet is in beginsel vrijgelaten. Met de decentralisatie van de taken op het terrein van werk en inkomen zijn gemeenten integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, het toezicht op de naleving ervan en de handhaving als de naleving tekortschiet. In de praktijk hebben aangewezen medewerkers van de gemeenten als taak zowel controle als toezicht op de rechtmatigheid van het verstrekken van een uitkering. Naast de in de Participatiewet genoemde bevoegdheden zijn zij toezichthouder in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. In de praktijk van het toezicht gaat het bijvoorbeeld om huisbezoek en zaken als rechten en plichten van de uitkeringsgerechtigden.

De ISZW onderzoekt de werking van het stelsel van sociale zekerheid en signaleert ontwikkelingen en risico's op de beleidsterreinen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Over de uitvoering van het toezicht en de handhaving in het kader van de Participatiewet zijn geen gedetailleerde afspraken tussen gemeenten en Rijk gemaakt.

Kwaliteitsmanagement Uitvoering Sociaal Domein en Publieke Dienstverlening

Omdat het grootste deel van de uitvoering van de Participatiewet een interne gemeentelijke aangelegenheid is, heeft de kwaliteit van de uitvoering van de Participatiewet dan ook betrekking op de eigen gemeentelijke organisatie. De sector Uitvoering Sociaal Domein en Publieke Dienstverlening binnen de gemeente Leeuwarden kennen een eigen kwaliteitskader voor de dienstverlening die de gemeente op basis van de Participatiewet en aanverwante wetgeving uitvoert. Met het vaststellen van het onderhavige kwaliteitskader komt het kwaliteitskader van Uitvoering Sociaal Domein en Publieke Dienstverlening onder de werkingsfeer te liggen van het Kwaliteitskader Sociaal Domein. Eisen die worden gesteld aan externe dienstverleners en werkgevers komen in het onderdeel "Specifiek aanvullende eisen voor de Participatiewet" aan bod.

Het kwaliteitsniveau van aanbieders

De werkwijze van de gemeente Leeuwarden voor de Wmo is gebaseerd op drie onderdelen: de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning. Dit kwaliteitskader ziet niet toe op de sociale basis, omdat dit 0^e lijn ondersteuning betreft. Daar waar van toepassing worden kwaliteitseisen opgenomen in subsidiebeschikkingen.

Kwaliteit Basisondersteuning

De basisondersteuning biedt de toegang tot voorzieningen en biedt zelf de lichtere vormen van ondersteuning, zoals beschreven in het 'Uitvoeringsplan Herijking Ondersteuning Wmo'.

De sociaal werker stelt samen met de inwoner een ondersteuningsplan op en houdt hier, samen met de inwoner, de regie op. Wanneer het een jeugdige betreft, zijn hier in principe ook wettelijk vertegenwoordigers bij betrokken. Het ondersteuningsplan zet op een rijtje wat de problemen zijn, maar brengt ook in kaart welke mogelijkheden de inwoner en zijn omgeving zelf hebben om tot oplossingen te komen. De acties en doelen die worden afgesproken, worden ook in het ondersteuningsplan vastgelegd. De sociaal werker kan zelf basisondersteuning inzetten en/of voor (een deel van de) ondersteuning doorverwijzen naar de aanvullende ondersteuning.

De sociaal werkers streven er naar dat het leven van inwoners weer beheersbaar wordt en de problemen die zij ondervinden niet verder uit de hand lopen. Zij zorgen voor stabiliteit, voorkomen dat problemen verergeren door er vroeg bij te zijn. Daarnaast borgt de sociaal werker dat een cliënt een warme respectvolle overdracht heeft van de ene hulpverlener naar de andere, indien nodig. De sociaal werker heeft de mogelijkheid, na in- en afstemming met de betrokken inwoner, om in lopende trajecten in te breken, op- of af te schalen, indien naar hun oordeel de ondersteuning onvoldoende effectief of efficiënt is. In het ondersteuningsplan worden nadere afspraken gemaakt ter concretisering van de regie. Soms kunnen er overwegingen zijn dat het meer voor de hand ligt dat de sociaal werker de regie belegt bij een andere partij die actief is bij de uitvoering van het ondersteuningsplan. Afspraken over de regievoering worden opgenomen in het ondersteuningsplan dat door de sociaal werker wordt opgesteld.

Competenties van sociaal werkers

Het generalistisch werken vraagt specifieke competenties van de sociaal werkers. Zij hebben behalve kennis van meerdere leefgebieden en doelgroepen ook vaardigheden om inwoners en hun netwerk te ondersteunen en te activeren. Zij sluiten aan bij de leefwereld van inwoners en kunnen tegelijkertijd handig opereren in de systeemwereld van aanbieders en overheid. Goede communicatieve vaardigheden zijn voor de generalistische sociaal werkers onmisbaar. Methodische interventies op zowel het materiële als het immateriële vlak behoren tot hun competenties. Bovendien zijn zij goed bekend met relevante regelgeving en procedures. Andere kwaliteiten van de generalist zijn: aanpassingsvermogen, creativiteit, activerend coachen, netwerken en verbinden en samenwerken.

In de kern gaat het om een vorm van vakmanschap voor de sociaal werker die niet onnodig problematiseert, maar inzet op individuele en collectieve kansen en groei. Kenmerkend voor de generalist is dat hij het inwonersperspectief als uitgangspunt neemt. Behalve over deze competenties en vaardigheden moeten sociaal werkers ook beschikken over een 'houding- en gedragsrepertoire' dat hen in staat stelt goede ondersteuning te bieden.

Het ondersteuningsplan als toetssteen

Het belangrijkste instrument voor de kwaliteitsbepaling en bewaking van de ondersteuning die individuele inwoner ontvangt, is het ondersteuningsplan wat de inwoner gezamenlijk met de sociaal werker opstelt. Het ondersteuningsplan vormt daarmee één van de belangrijkste documenten waaraan de toezichthouder toetst of de ondersteuning voldoet aan doelstellingen in het ondersteuningsplan en de waarborgen die daarin worden genoemd. De toezichthouder zal bij het onderzoek naar de kwaliteit van de ondersteuning altijd terugvallen op hetgeen in de ondersteuningsplannen wordt beschreven. Aanbieders dienen daarom op de hoogte te zijn van hetgeen in het ondersteuningsplan wordt beschreven en zich van de inhoud te vergewissen om de kwaliteit van hun ondersteuning erop af te stemmen.

Dat vraagt ook dat de ondersteuningsplannen conform wet- en regelgeving worden opgesteld en een verregaande beschrijving geeft van de doelstellingen en de randvoorwaarden waaronder de ondersteuning in het individuele geval wordt verleend. Het ondersteuningsplan beschrijft in ieder geval de ondersteuningsbehoefte van de inwoner, in verband met welke beperking/problematiek de ondersteuning nodig is, tot welk concreet doel en resultaat de ondersteuning moet leiden, welke ondersteuning wordt ingezet, door wie en op welke wijze ondersteuning wordt geboden, en welke afspraken over de evaluatie van de doelen en resultaten zijn gemaakt.

Kwaliteit aanvullende ondersteuning

De aanbieder verleent verantwoorde dienstverlening. Dat wil zeggen, van goed niveau, veilig, doeltreffend (aansluitend op de doelen die zijn gesteld in het Ondersteuningsplan), doelmatig, persoonsgericht en afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De aanbieder mag de uitvoering van de ondersteuning in alle vrijheid vormgeven, mits de geïndiceerde ondersteuning zoals omschreven in de verwijsbrief van de sociaal werker of beschikking van de gemeente niet wordt aangetast. Enkel met uitdrukkelijke (aantoonbare) instemming van de cliënt is een aanpassing hiervan mogelijk.

De aanbieder beschikt over een vorm van aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem en kent een cyclus waarbij de kwaliteit van de organisatie en de ondersteuning periodiek worden beoordeeld en verbeterd. De aanbieder is gehouden aan de plicht dat medewerkers die beroepsmatig met cliënten in aanraking komen geregistreerd worden volgens de in relevante wet- en regelgeving geëiste beroepsregistratie. Eventuele risico's die samenhangen met het ontbreken hiervan zijn voor rekening van de aanbieder.

De aanbieder faciliteert de sociaal werkers om de regie te kunnen nemen en stemt de ondersteuning af op de doelen in het ondersteuningsplan. Indien de aanbieder bij de uitvoering van de ondersteuning gebruikt maakt van een of meerdere onderaannemers, dan geldt voor die onderaannemer dezelfde kwaliteitseisen als voor de hoofdaannemer. De aanbieder dient de onderaannemer hierop zelf te toetsen.

De aanbieder draagt zorg voor een goede samenwerking met andere actoren. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: onderlinge afstemming tussen medewerkers van de aanbieder en de sociaal werkers, de wijkverpleging en huisarts (inclusief praktijkondersteuner van de huisarts). In het bijzonder geldt dat in het geval van een overdracht van een cliënt de aanbieder hier actief aan meewerkt en al het noodzakelijke doet om de ondersteuning op een verantwoorde wijze bij een andere hulpverlener te continueren.

Veilige omgeving

De aanbieder beschikt over een veilige omgeving waarbinnen de cliënt wordt ondersteund. Dit betekent dat de inrichting van de locatie waar de ondersteuning wordt geboden de veiligheid van de cliënt voldoende waarborgt. Er moeten voldoende faciliteiten zijn om deze fysieke veiligheid te waarborgen. Het betekent eveneens dat cliënten geen gevaar kennen van andere cliënten. De aanbieder ziet er ook op toe dat de veiligheid van een cliënt in de relatie tot de hulpverleners en vice versa voldoende wordt geborgd. De aanbieder beschikt dan ook over een werkwijze waarbij calamiteiten en misbruik, mishandeling of verwaarlozing worden gemeld.

Omdat de veiligheid van de cliënt mede wordt bepaald door de medewerkers van de aanbieder, borgt de aanbieder dat de medewerkers tevens in een veilige omgeving kunnen werken. De aanbieder ziet er op toe dat wet- en regelgeving over de inrichting van de organisatie wordt gewaarborgd. Hieronder wordt tevens verstaan dat de heersende cao, en eventuele eisen aan de inrichting vanuit brancheorganisaties worden nageleefd. Tevens is de aanbieder op de hoogte van de AVE-aanpak en is in staat deze te gebruiken in het geval er onveilige situaties bestaan.

Cliëntervaringen

De aanbieder informeert de cliënt en diens contactpersoon over de rechten van de cliënt met betrekking tot algemene zaken, klachtenregeling, medezeggenschap, indien aanwezig de vertrouwenspersoon en alle andere zaken die van belang zijn om de rechten van de cliënt te garanderen en te beschermen. Minimaal eenmaal per twee jaar worden ervaringen van cliënten met de dienstverlening gemeten. De cliëntenraad heeft aantoonbaar invloed op de hieruit voortvloeiende verbeteracties.

Onderaannemers

Indien aanbieders gebruik maken van onderaannemers, is de hoofdaannemer verantwoordelijk om er op toe te zien dat de in het kwaliteitskader gestelde normen worden nageleefd. De hoofdaannemer wordt in beginsel aangesproken op de kwaliteit van onderaannemers. Er geldt een meldingsplicht van de hoofdaannemer om de misstanden te melden bij onderaannemers en maakt met de toezichthouder afspraken over het herstel van deze misstanden.

PGB-aanbieder

Voor een aanbieder die ondersteuning biedt dat ingekocht is middels een PGB- geldt in beginsel hetzelfde als voor de door de gemeente gecontracteerde aanbieders. De kernwaarden in dit kwaliteitskader gelden onverkort, evenals de wettelijke eisen. Wel kan er een aparte invulling worden gegeven aan de kwaliteitseisen van de dienstverlening door een PGB-aanbieder. Voor een PGB-aanbieder geldt daarom bovenal het beginsel van proportionaliteit en subsidiariteit. Indien wordt afgeweken van de geldende norm, zal dat gemotiveerd worden door de toezichthouder.

De geboden ondersteuning vanuit PGB kan niet in alle gevallen van hetzelfde niveau zijn als die van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder. Binnen het PGB kennen we twee vormen, namelijk formele ondersteuning (door professionele aanbieders) en informele ondersteuning (door het eigen netwerk van de inwoner). Er zal oog moeten zijn voor de specifieke situaties waarbij met behulp van het eigen netwerk laagdrempelige vormen van ondersteuning worden geboden.

Voor informele ondersteuning gelden andere kwaliteitseisen dan voor formele ondersteuning. De kwaliteitseisen voor de uitvoering van de formele ondersteuning zijn gelijk aan de kwaliteitseisen voor de door gemeente gecontracteerde aanbieders zoals genoemd binnen het kwaliteitskader.

Voor informele ondersteuning geldt dat er voldoende evaluatiemomenten zijn afgesproken over de uitvoering van de ondersteuning. De ondersteuning zal in ieder geval overeen moeten komen met hetgeen in het ondersteuningsplan dat wordt opgesteld door de sociaal werker, het budgetplan en de zorgovereenkomst is omschreven. Wanneer de resultaten voldoende zijn geborgd in de zorgovereenkomst, wordt aan de hand van evaluatiemomenten de vorderingen bijgehouden. Naar aanleiding daarvan worden concrete stappen genomen om de ondersteuning te versterken en/of te verbeteren. Het toetsings- en afwegingskader in dit kwaliteitskader ziet voornamelijk toe op de formele ondersteuning.

Privacy

Voor de borging van privacy en zorgvuldige gegevensverwerking van de gegevens van inwoners/cliënten dienen aanbieders en de gemeente te werken volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een aanbieder is geen verwerker, maar zelfstandig verantwoordelijke als bedoeld in de AVG. Dat betekent dat de aanbieder zelf verantwoordelijk is voor de gegevens die zij verwerkt in het kader van de te leveren ondersteuning. Anders dan bij verwerkers, is er op grond van de AVG geen verplichting om afspraken te maken over de gegevensuitwisseling. Toch kiest de gemeente er voor om zo veel mogelijk afspraken te maken over de gegevensuitwisseling tussen partijen. Niet alleen om de andere partij op de afspraken te kunnen wijzen, maar ook ter bevordering van de transparantie. Uitgangspunt is dat alleen de noodzakelijke gegevens worden uitgewisseld die voor beide partijen nodig zijn om zijn of haar (wettelijke) taak uit te voeren, om de privacy van cliënten te borgen. Desalniettemin is het wenselijk om partijen de ruimte te geven gegevens uit te kunnen wisselen in geval van nood, bijvoorbeeld wanneer cliënt een ernstig gevaar voor zichzelf of anderen vormt. Er is een goede balans nodig tussen enerzijds de bescherming van de privacy van de cliënt en anderzijds een constructieve samenwerking tussen alle partijen in het veld, om er voor te zorgen dat een cliënt in het vervelende scenario niet tussen wal en schip valt. Daarbij is het basisprincipe dat in samenspraak met cliënt wordt gewerkt, waarbij actief wordt geïnformeerd en slechts toestemming voor het delen en verwerken van gegevens wordt gevraagd wanneer dit in de sectorale wetgeving wordt verplicht.

Specifiek aanvullende eisen over de ondersteuning

De Jeugdwet kent een apart kader rondom kwaliteit en toezicht. Dit kwaliteitskader biedt daarom geen uitputtend overzicht van eisen waaraan de ondersteuning in het kader van de Jeugdwet aan moet voldoen. Het stellen van eisen en het toezicht daarop is landelijk geregeld en ligt met name in handen van de IGJ. Dit kader verwijst voor een concrete invulling van de normen waar binnen de Jeugdwet aan moet worden voldoen naar de door de IGJ gestelde kaders en normen.

De Praktijkondersteuning Jeugd-GGZ die nu onder de verantwoordelijkheid van de huisartsen wordt uitgevoerd valt tevens onder de werkingssfeer van het toezicht van de IGJ. Wel heeft de gemeente de ruimte om in het kader van de stelselverantwoordelijkheid aanvullende eisen te stellen, indien de lokale situatie daar om vraagt. Elke gemeente mag eigen beleid voeren en dat kan ertoe leiden dat bepaalde ondersteuning buiten het kader van het landelijke toezicht valt. Dit eigen beleid maakt onderdeel uit van het algemene beleid wat de gemeente kent en is niet altijd specifiek gemaakt voor jeugdigen.

Naast de algemeen wettelijk geldende eisen geven we voor met name voor de Wmo met het onderstaande enkele aanvullende eisen. Deze eisen zijn primair bedoeld om een invulling te geven aan de eisen die de wet stelt, aangezien deze ruim zijn omschreven en nog onvoldoende richting bieden. Tevens geven ze invulling aan de eigen gemeentelijke visie op kwaliteit.

De gemeente bedient binnen het sociaal domein veel verschillende doelgroepen en verstrekt daarvoor ook veel verschillende soorten voorzieningen. Dat verschil in doelgroepen en het verschil in voorzieningen kan betekenen dat er ook verschillende kwaliteitseisen kunnen gelden voor doelgroepen en voorzieningen. De mate waarin iemand afhankelijk is van een voorziening, of de mate waarin iemand de eigen regie over diens leven heeft (al dan niet met behulp van een voorziening van de gemeente) bepalen of er specifieke kwaliteitseisen moeten worden opgesteld.

- Specifiek aanvullende eisen voor verblijfsfuncties, waaronder beschermd wonen

Voor Beschermd Wonen is landelijk via de Vereniging Nederlandse Gemeenten een set eisen ontwikkeld: "Basis Kwaliteitseisen Beschermd Wonen". In aanvulling op die eisen en ter invulling van de verzwaarde eisen voor de ondersteuning geldt het onderstaande.

De cliënt kent een woonruimte die privacy biedt en thuisgevoel geeft door het bieden van mogelijkheden tot het creëren van een eigen sfeer. Het betreft een schone en comfortabele woonruimte met optimale bewegingsvrijheid voor de cliënt. De cliënt heeft een woon- en leefomgeving waar iets te beleven is en die uitnodigt tot intermenselijk contact, en het ondernemen van activiteiten. Er heerst een klimaat van gastvrijheid, waar humor en menselijke warmte voelbaar zijn. De mogelijkheden voor een daginvulling sluiten aan bij gewoontes en persoonlijke interesses, bij hobby's en het sociale leven van de cliënt, en passende hulp bij mobiliteit. Tevens heeft de cliënt mogelijkheden om zich ongestoord te kunnen terugtrekken.

De aanbieder heeft maatregelen getroffen om incidenten, brand, inbraak en andere calamiteiten te voorkomen. De cliënt mag geen schade van technische gebreken hebben daar waar vitale zaken de ondersteuning voor de cliënt in gevaar brengen. Iedere aanbieder maakt hiervoor een risicoanalyse conform de in de branche gebruikelijke standaarden en neemt hiertoe adequate maatregelen. Tevens bestaat de beschikbaarheid van geestelijke verzorging. Deze ruimte dient ook voldoende veilig te zijn voorzien van adequaat toezicht. Dit betekent dat de woonruimte een goed functionerend en gebruiksvriendelijk systeem van alarmering en alarmopvolging heeft. Er is sprake van brand-, inbraak- en calamiteiten-preventie, waaronder noodvoorzieningen bij stroomuitval en een hitteprotocol.

De aanbieder draagt zorg voor draagvlak bij de buurt/omwonenden rondom de locatie waar ondersteuning plaatsvindt.

- Specifiek aanvullende eisen: Jongvolwassenen (leeftijdsgroep 16 – 27 jaar oud)

Bijzondere aandacht is er voor de doelgroep jongvolwassenen. De ondersteuning die deze doelgroep ontvangt onder de Wmo is (deels) een verlenging van de ondersteuning onder de Jeugdwet. Binnen de stelselverantwoordelijkheid van de gemeente zal daarom bijzondere aandacht zijn voor de ondersteuning aan deze doelgroep en de overgang van ondersteuning vanuit de Jeugdwet naar ondersteuning vanuit de Wmo dan wel de Participatiewet. Het houdt tevens in dat we een nawerking van de kwaliteitseisen kennen uit de Jeugdwet voor jongvolwassenen die hun ondersteuning op grond van de Wmo en de Participatiewet ontvangen.

Tevens zal de ondersteuning voor deze doelgroep onder de Jeugdwet moeten anticiperen op ondersteuning onder de Wmo en de Participatiewet en zal de adequate ondersteuning onder de Jeugdwet al dan niet tijdelijk onder de Wmo en/of de Participatiewet moeten kunnen worden gecontinueerd. Daarmee wordt een naadloze overgang naar de 18-jarige leeftijd geborgd. Dat vraagt de nodige flexibiliteit van sociaal werkers, hulpverleners en gemeenten om in deze overgangperiode de juiste oplossingen te blijven bieden. In het ondersteuningsplan van de jongvolwassene worden hier nadere afspraken over gemaakt.

- Specifiek aanvullende eisen: mensen met een licht verstandelijke beperking, een chronische psychische stoornis en een niet-aangeboren hersenletsel

Voor personen met een licht verstandelijke beperking, een chronische psychische stoornis en een niet-aangeboren hersenletsel (dan wel een combinatie van deze) wordt in dit kader extra aandacht gegeven. De ondersteuning aan deze personen vraagt meer specifieke expertise; dat uit zich in aantoonbare kennis van werkers die is verworven door middel van opleiding of ervaring.

Voor sociaal werkers en hulpverleners geldt dat zij ook extra aandacht hebben voor cliënten met een vermoede problematiek als deze. De problematiek uit zich niet altijd expliciet en sociaal werkers en hulpverleners moeten zich er van vergewissen dat zij al dan niet met personen met een licht verstandelijke beperking, een chronische psychische stoornis en een (niet-)aangeboren hersenletsel te maken hebben. Daarbij dienen zij zich ook bewust te zijn van de delicate balans tussen de zelfstandigheid van de cliënt en de afhankelijkheid van hulpverlening.

Specifiek aanvullende eisen voor de Participatiewet

Eerder is het wettelijk kader beschreven en is aangegeven op welke plek de eigen gemeentelijke kwaliteit wordt beschreven. Op het moment dat de gemeente derden inschakelt, gelden de eisen die deze paragraaf beschrijft. De gemeente bouwt aan een stevige infrastructuur waarin onze inwoners worden ondersteund door betrokken, betrouwbare, creatieve en flexibele organisaties die samen met onze medewerkers het beste uit de inwoner willen halen. Dat stelt eisen aan de dienstverleners die vergelijkbaar zijn aan onze eigen organisatie. Onder het begrip dienstverlener wordt ook de gemeente verstaan als deze ondersteuning en begeleiding biedt. Binnen de uitvoering van de participatiewet gelden de volgende eisen die gesteld worden aan dienstverleners.

1) Ten aanzien van de werkwijze/methodiek

- a) De dienstverlener gaat uit van de mogelijkheden van de klant en heeft een werkwijze die klanten stimuleert om te leren en zich te ontwikkelen.
- b) De dienstverlener heeft een visie op de manier waarop het zelfvertrouwen van de klant wordt vergroot, op de manier waarop mensen zich ontwikkelen en op de manier waarop die ontwikkeling kan worden ondersteund. Men heeft een visie op de manier waarop scholing (en welke vormen van scholing) een bijdrage kan leveren aan de ontwikkeling van werkzoekenden.
- c) De dienstverlener kan de klant duidelijk maken waaruit de dienstverlening bestaat, wat de klant hieraan kan hebben en wat er van de klant wordt gevraagd. Onze klanten worden via informatiedragers aangesproken over de geboden dienstverlening.
- d) De dienstverlener kan aangeven hoe de verschillende onderdelen van de dienstverlening (activiteit, begeleiding & scholing) in samenhang worden aangeboden en op welke manier de doelen van de individuele klant worden behaald.
- e) De flexibiliteit van de dienstverlener bestaat er onder ander uit dat de aard en omvang van de dienstverlening wordt aangepast waar dat gezien ontwikkelingen in aantallen en samenstelling van de verschillende doelgroepen nodig of wenselijk is.
- f) De dienstverlener heeft kennis van het onderwijs, de arbeidsmarkt en de sociale kaart in de gemeente Leeuwarden en kan daarbinnen de eigen positie ten opzichte van andere dienstverleners en actoren benoemen.

2) Ten aanzien van de samenwerking met gemeente en andere partijen

- a) De dienstverlener is transparant in de werkwijze en in de (tussentijds) behaalde resultaten. De dienstverlener is tevens bereid om samen met andere partijen en de gemeente (met enige regelmaat) te werken aan de (door-)ontwikkeling van een gezamenlijke werkwijze die gericht is op optimale participatie van alle inwoners van de gemeente Leeuwarden. Dat houdt ook in dat de dienstverlener zich constructief en kritisch opstelt ten aanzien van de werkwijze van deze partijen (inclusief de gemeente).
- b) De dienstverlener is bereid tot een intensieve samenwerking met andere partners in de infrastructuur. Dat houdt onder andere in dat daar waar dat meerwaarde voor de klant biedt, de klant wordt overgedragen aan een andere organisatie. De dienstverlener is transparant in zijn werkwijze en is bereid om met andere partijen na te denken over verbeteringen in de dienstverlening.

3) Ten aanzien van de kwaliteit & deskundigheid

- a) De dienstverlener beschikt over deskundige medewerkers die in staat zijn om uitkeringsgerechtigden te stimuleren en te motiveren, om hen te ondersteunen bij het behalen van de individuele doelen en om die kennis bij te brengen die nodig is voor het te behalen einddoel.
- b) De dienstverlener beschikt over kennis van het netwerk binnen de Leeuwarder infrastructuur (arbeidsmarkt en sociale kaart).
- c) De dienstverlener toont deskundigheid aan.
- d) Verder zullen dienstverleners aan moeten geven welke bijdrage zij kunnen leveren aan de doelstellingen van de gemeente en aan een hoge score op het gebied van klanttevredenheid.

Niet alleen voor dienstverleners gelden aanvullende normen voor de Participatiewet. Tevens worden in dit kwaliteitskader eisen gesteld aan de werkgevers of organisaties waar klanten hun opleiding genieten of hun werkervaring en arbeidsritme opdoen. Van deze werkgevers wordt verwacht dat zij in staat zijn voldoende adequate begeleiding te verlenen en ondersteunend zijn aan het (re)activeringstraject van de klant. Zij hanteren hierbij de in hoofdstuk 3 genoemde uitgangspunten.

Over het kwaliteitsniveau van de gemeente

Evenals dat de aanbieders aan bepaalde eisen moeten voldoen in hun dienstverlening, geldt dat de gemeente op basis van de geformuleerde kernwaarden aan een aantal eisen moet voldoen om er voor te zorgen dat de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd. De stelselverantwoordelijkheid van de gemeente vraagt niet alleen van de gemeente dat zij kaders stelt en daar op toeziet, maar eveneens dat zij een stelsel inricht wat in staat is om de juiste kwaliteit te kunnen behalen. Daarom worden onderstaande richtlijnen gehanteerd voor en door de gemeente. Deze worden in de diverse kwaliteitsplannen en sectorplannen van de gemeente verwerkt tot concrete hanteerbare criteria. Deze gelden als invulling van en als aanvulling op de algemene uitgangspunten die voor de gemeente gelden, de zogenaamde Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur (ABBB's).

1. Transparantie en duidelijkheid

Van de gemeente mag worden verwacht dat deze transparant is. Dat betekent dat de gemeente vooraf duidelijk aangeeft wat zij van het stelsel verwacht en meehelpt om hier verdere invulling aan te geven. Als er vragen zijn over de wijze waarop de kwaliteit van het stelsel moet worden bereikt, kan de gemeente hierop een antwoord geven. Gaandeweg zal het veld middels veldnormen zelf meer invulling geven aan de kwaliteit van het sociaal domein.

2. Betrouwbaarheid en nakomen van afspraken

Het hebben van de stelselverantwoordelijkheid vraagt dat de gemeente een duidelijke koers heeft en deze vasthoudt. Dat maakt dat inwoners en aanbieders kunnen vertrouwen op de gemeente en niet tussentijds met veranderingen worden geconfronteerd die een onredelijk hoge impact hebben op de situatie van een inwoner of een aanbieder.

Als uitvloeisel van deze betrouwbaarheid geldt in zijn algemeenheid dat de gemeente afspraken nakomt. Het betekent ook dat de gemeente van tevoren goed bepaalt welke afspraken ze maakt en in staat is om deze na te komen. Indien dat niet het geval is, zal dat zoveel als mogelijk vooraf duidelijk moeten worden.

3. Correcte bejegening en inlevingsvermogen

De gemeente neemt in de samenleving verschillende rollen aan. In zijn algemeenheid geldt dat de gemeente binnen de rol die het aanneemt zich aanpast aan de situatie. Een juiste bejegening van inwoners, cliënten en vertegenwoordigers van partners en aanbieders hoort daarbij. Fouten maken mag, maar daarover moet wel transparant gecommuniceerd worden met betrokkenen.

4. Stelselverantwoordelijkheid in relatie tot gestelde eisen

De gemeente is vanwege de stelselverantwoordelijkheid tevens de bewaker van de integraliteit van het stelsel. Dit betekent dat de gemeente het stelsel op een dusdanige wijze inricht dat het kan voldoen aan de eisen die we voor het gehele sociaal domein opleggen. De gemeente onderzoekt bij elke beleidsontwikkeling c.q. beleidswijziging of de doelen van dit kader kunnen worden nageleefd. Tevens staat de gemeente open voor vragen en kritiek op de wijze waarop zij het stelsel heeft ingericht. Indien nodig, past de gemeente het stelsel aan, als blijkt dat niet kan worden voldaan aan de vastgestelde eisen. In sommige gevallen betekent dit dat de gemeente bepaalde prioriteiten moet stellen en dat het ene uitgangspunt voorrang heeft boven het andere. De gemeente kan gemotiveerd aangeven wanneer dat het geval is en waarom zij tot de keuze komt om een prioritering te maken.

Niet alle stelselverantwoordelijkheid ligt bij de gemeente. De gemeente heeft zelf ook te maken met wettelijke kaders waarbinnen zij moet werken. Er ligt in ieder geval een inspanningsverplichting bij de gemeente om in het geval dat wettelijke kaders niet langer houdbaar zijn voor deze situatie bij de landelijke overheid aandacht wordt gevraagd en op een oplossing wordt aangedrongen.

5. Processen op orde

Als uitvloeisel van een betrouwbare overheid geldt dat de gemeente haar eigen processen op orde houdt. De gemeente vergewist zich hiervan en houdt er toezicht op. De gemeente staat open voor vragen en kritiek op de wijze waarop de gemeente de gemeentelijke processen heeft ingericht. Signalen dat zaken niet goed lopen worden serieus genomen en de gemeente toetst periodiek of de processen op orde zijn.

6. Toetsings- en afwegingskader

1. Ondersteuningsplan

Kwaliteitseis		Uitwerking	Geldt voor			Prioritering
			Basisondersteuning	Aanvullende ondersteuning	PGB ¹	
1.1	Iedere cliënt heeft een ondersteuningsplan.	a) De aanbieder kan aantonen dat iedere cliënt een ondersteuningsplan heeft. Bij PGB wordt hiervoor de modelzorgovereenkomst van de SVB ² gebruikt.	X	X	X	hoog
1.2	Met de cliënt worden afspraken gemaakt over de start van de ondersteuning.	a) De aanbieder kan aantonen dat er afspraken zijn gemaakt met de cliënt over de start van de ondersteuning (uiterlijk binnen 5 dagen vanaf het moment van toewijzing).	X	X	X	middel
		b) De aanbieder kan aantonen dat de cliënt erop wordt geattendeerd dat bij het opstellen van een ondersteuningsplan, het maken van afspraken over de ondersteuning en evaluatie van de ondersteuning een (formele of informele) cliëntondersteuner en/of vertegenwoordiger en/of budgetbeheerder aanwezig mag zijn.	X	X	X	
		c) De aanbieder kan aantonen dat de cliënt bij de start van de ondersteuning wordt gewezen op diens rechten en plichten.	X	X	X	
		d) Cliënten beschikken zoveel mogelijk over keuzevrijheid met betrekking tot hun hulpverlener. Aanbieder biedt cliënten invloed op deze keuze.	X	X	X	
		e) De ondersteuning wordt zoveel als mogelijk geboden door één vaste hulpverlener.	X	X	X	
1.3	De cliënt heeft regie over zijn eigen ondersteuning.	a) De aanbieder kan aantonen dat bij het opstellen of wijzigen van het ondersteuningsplan, de cliënt en (indien de cliënt dat wil) zijn naasten actief zijn betrokken.	X	X	X	hoog
		b) De aanbieder kan aantonen dat er samen met de cliënt afspraken zijn gemaakt over hoe de structuur van de ondersteuning eruit ziet passend bij ondersteuningsbehoefte van de cliënt.	X	X	X	

¹ PGB-formele ondersteuning

² Zie www.svb.nl onder PGB

1.4	De aanbieder heeft de reikwijdte van de ondersteuning vastgelegd.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat in het ondersteuningsplan afspraken over de wijze en momenten waarop de ondersteuning wordt geboden zijn vastgelegd.</p> <p>b) Wanneer er sprake is van een langlopend ondersteuningsplan (langer dan een halfjaar) zijn ook afspraken met de cliënt gemaakt over wanneer en met wie een evaluatiemoment plaats vindt.</p> <p>c) Het ondersteuningsplan wordt verstrekt aan de cliënt.</p> <p>d) Bij wijzigingen (bijvoorbeeld op basis van een evaluatie) in het ondersteuningsplan kan de aanbieder aantonen dat de cliënt akkoord is met deze wijzigingen.</p>	X	X	X	hoog
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
1.5	Indien de aanbieder een aanvullend plan van aanpak opstelt, dient deze een afgeleide te zijn van het ondersteuningsplan van de betrokken sociaal werker en wordt deze in samenspraak met de cliënt gemaakt.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat het aanvullend plan van aanpak aansluit op de doelen/resultaten in het ondersteuningsplan dat door de sociaal werker is opgesteld.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat het aanvullend plan van aanpak in samenspraak met de cliënt zijn opgesteld.</p> <p>c) De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning met inachtneming van de leefgebieden in de Zelfredzaamheidsmatrix of een vergelijkbaar instrument wordt geboden.</p>	n.v.t.	X / n.v.t. HbH	X	hoog
			n.v.t.	X / n.v.t. HbH	X	
			n.v.t.	X / n.v.t. HbH	X	
1.6	De inhoud van het ondersteuningsplan en resultaten, worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig wordt het ondersteuningsplan bijgesteld. De aanbieder heeft hierbij aandacht voor veranderingen in de situatie van de cliënt en speelt hier actief op in.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat de resultaten van het ondersteuningsplan regelmatig met de cliënt wordt besproken en het ondersteuningsplan op basis van 1 gezin/huishouden/1 plan/1 regisseur ook afgestemd wordt met andere betrokken hulpverleners.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat wijzigingen in de situatie van de cliënt en periodieke evaluaties worden besproken met de cliënt en de betrokken sociaal werker. Indien de sociaal werker dit nodig acht, stelt deze de doelen in het ondersteuningsplan bij.</p> <p>c) Indien wijzigingen invloed hebben op de zorgovereenkomst, dan dient de zorgovereenkomst gewijzigd te worden en opnieuw goedgekeurd te worden door de gemeente en SVB. De budgetbeheerder is verantwoordelijk voor het doorgeven van deze wijzigingen.</p>	X	X	X	hoog
			X	X	X	
			n.v.t.	n.v.t.	X	
1.7	De aanbieder is resultaatgericht.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat ze gericht is op het behalen van de doelen/resultaten in het ondersteuningsplan en kan aantonen in hoeverre doelen zijn bereikt.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning is gericht op het verbeteren dan wel behouden van zelfredzaamheid en participatie.</p>	X	X	X	hoog
			X	X	X	

1.8	De aanbieder werkt samen met andere hulpverleners en het netwerk van de cliënt.	a) De aanbieder kan aantonen dat zij de sociaal werkers faciliteren om hun werk naar behoren uit te voeren.	n.v.t.	X	X	hoog
		b) De aanbieder kan aantonen dat de ondersteuning is afgestemd op het advies van de betrokken sociaal werker.	n.v.t.	X	X	
		c) De aanbieder kan aantonen mee te werken aan multidisciplinaire overleggen (MDO's) die worden georganiseerd.	X	X	X	
		d) De aanbieder kan aantonen pro-actief samen te werken met de sociale basis, de basisondersteuning en, indien mogelijk, het eigen netwerk van de cliënt.	X	X	X	
		e) De aanbieder kan aantonen dat er zorg wordt gedragen voor goede afstemming met betrokkenen uit het eigen netwerk en betrokken hulpverleners rondom de cliënt.	X	X	X	
1.9	De aanbieder stelt de sociaal werker en/of budgetbeheerder in de gelegenheid de regie te voeren over de ondersteuning voor cliënten.	a) De aanbieder kan aantonen dat de sociaal werker of budgetbeheerder alle relevante informatie wordt verstrekt die deze nodig heeft om de regie te voeren en de voortgang van de ondersteuning te monitoren.	n.v.t.	X	X	hoog
		b) De aanbieder kan aantonen dat de sociaal werker of budgetbeheerder in de gelegenheid is gesteld de regie over de ondersteuning te voeren en deze regelmatig te evalueren.	n.v.t.	X	X	
		c) De aanbieder kan aantonen dat de sociaal werker de gelegenheid krijgt binnen lopende trajecten in te breken, indien naar het oordeel van de sociaal werker de ondersteuning onvoldoende efficiënt en effectief is.	n.v.t.	X	X	
		d) De aanbieder werkt hier ten alle tijden aan mee.	n.v.t.	X	X	
		e) De aanbieder kan aantonen dat indien de sociaal werker de regie aan de aanbieder overdraagt, dat de aanbieder hier naar handelt.	n.v.t.	X	X	

2. Kwaliteitssysteem

Kwaliteitseis		Uitwerking	Geldt voor			Prioritering
			Basisondersteuning	Aanvullende ondersteuning	PGB ³	
2.1	De aanbieder is gericht op continue kwaliteitsverbetering van de ondersteuning.	a) De aanbieder kan aantonen dat de PDCA cyclus op verschillende niveaus waarneembaar is (cliëntniveau, teamniveau en organisatieniveau). b) De aanbieder is in het bezit van een gecertificeerd kwaliteitssysteem, zoals kwaliteitslabel sociaal werk, ISO9001, HKZ, PREZO of vergelijkbaar (deze eis geldt niet voor een ZZP-er als PGB-aanbieder).	X X	X X	X X	hoog
2.2	De aanbieder werkt aantoonbaar en waarneembaar aan cliënttevredenheid.	a) De aanbieder kan aantonen dat cliënttevredenheid wordt meegenomen in het kwaliteitsbeleid. b) De aanbieder kan aantonen dat regelmatig, maar minimaal eenmaal per twee jaar een cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd, waarbij de anonimiteit van cliënten gewaarborgd is. c) De aanbieder kan aantonen dat de vorm van medezeggenschap (zie 2.5) wordt betrokken bij verbeteracties voortvloeiend uit het cliëntervaringsonderzoek.	X X X	X X X	X X X	hoog
2.3	De aanbieder beschikt over een klachtenprocedure.	a) De aanbieder kan aantonen dat er een klachtenprocedure is vastgelegd, en een onafhankelijke klachtencommissie is ingericht. b) De aanbieder kan aantonen dat deze procedure proactief kenbaar wordt gemaakt bij cliënten. c) Klachten worden periodiek geanalyseerd en er worden verbeteracties vastgesteld.	X X X	X X X	X X X	hoog
2.4	De aanbieder beschikt over een privacyregeling.	a) De aanbieder kan aantonen dat er een privacyregeling is vastgesteld en dat deze proactief kenbaar wordt gemaakt bij cliënten. b) De privacyregeling voldoet een de Europese en Nederlandse wet -en regelgeving hierover.	X X	X X	X X	hoog

³ PGB-formele ondersteuning

2.5	De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap voor cliënten geregeld.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat cliënten invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt.</p> <p>b) Deze vorm van medezeggenschap is representatief naar de cliëntengroep en wordt door de aanbieder gefaciliteerd, zodat deze kan functioneren.</p> <p>c) De aanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de cliënten.</p>	X	X	X	hoog
2.6	De aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap voor medewerkers geregeld.	<p>a) De aanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers geregeld te hebben. Dit conform geldende wet- en regelgeving.</p> <p>b) Deze vorm van medezeggenschap bestaat uit een representatieve afspiegeling van de medewerkers en zij hebben invloed op het te voeren beleid met betrokkenheid van medewerkers.</p>	X	X	X	hoog
2.7	De aanbieder werkt aantoonbaar aan medewerkerstevredenheid .	<p>a) De aanbieder kan aantonen regelmatig, maar minimaal eenmaal per twee jaar een medewerkerservaringsonderzoek uit te voeren, waarbij de anonimiteit van medewerkers (voor zover mogelijk) gewaarborgd is.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat de vorm van medezeggenschap wordt betrokken bij verbeteracties voortvloeiend uit het medewerkerservaringsonderzoek</p>	X	X	X	hoog
2.8	De aanbieder schrijft jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag.	<p>a. De aanbieder levert jaarlijks een verslag aan bij de gemeente waarin de aanbieder laat zien wat in het voorgaande jaar is gebeurd op het gebied van kwaliteit en op welke wijze de PDCA cyclus is toegepast. In ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde komen, waarbij de aanbieder kan aantonen welke acties zijn ondernomen op basis van onderstaande punten en welke lerende werking dit heeft gehad :</p> <p>De ondernomen acties en de lerende werking van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal klachten, gemene deler hierin • het aantal incidenten en (bijna) ongevallen (MIC/MIO/FOBO, etc.) • het aantal calamiteiten • de resultaten van cliëntervaringsonderzoeken (of stand van zaken in het tussenliggende jaar, zie 2.2) • de behaalde kwaliteitsresultaten • het gevoerde kwaliteitsbeleid • de resultaten van medewerker-ervaringsonderzoeken (of de stand van zaken in het tussenliggende jaar zie 2.7) • de ervaringen met de ingezette deskundigheidsmix en de relatie hiervan met en de invloed op de hierboven genoemde punten. • De deskundigheidsbevordering van medewerkers, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers (wat heb je nodig, wat ontbreekt er nog, wat zijn te verwachten trends). 	X	X	n.v.t	hoog

3. Veiligheid

Kwaliteitseis		Uitwerking	Geldt voor:			Prioritering
			Basisondersteuning	Aanvullende ondersteuning	PGB ⁴	
3.1	De aanbieder heeft een veiligheidsmanagementsysteem.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat er gebruik wordt gemaakt van een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.</p> <p>b) Daarbij borgt de aanbieder zowel de veiligheid van de cliënten als van de medewerkers.</p> <p>c) Voor een ZZP-er als PGB-aanbieder is het toereikend als deze kan aantonen over veiligheidswaarborgen nagedacht te hebben en de benodigde acties hiertoe te hebben genomen.</p>	X	X	X	hoog
			X n.v.t.	X n.v.t.	X X	
3.2	De aanbieder heeft een incidentenmeldingssysteem.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat er gebruik wordt gemaakt van een meldsysteem, waarin incidenten en afwijkingen kunnen worden gemeld en waarna deze periodiek worden geanalyseerd en verwerkt worden volgens de PDCA cyclus (zie ook 2.8).</p> <p>b) De PGB-aanbieder werkt mee aan een jaarlijkse steekproef te toetsen of incidenten worden gemeld. Dit naar eigen beoordeling van de gemeente.</p>	X n.v.t.	X n.v.t.	X X	hoog
3.3	De veiligheid van de cliënt wordt gewaarborgd.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat incidenten en calamiteiten worden gemeld en opgevolgd.</p> <p>b) Calamiteiten worden conform het gemeentelijke calamiteitenprotocol gemeld bij de gemeente.</p> <p>c) De PGB-aanbieder werkt mee aan een jaarlijkse steekproef van de gemeente om te toetsen of de veiligheid van de cliënt voldoende wordt gewaarborgd. Dit naar eigen beoordeling van de gemeente.</p>	X X n.v.t.	X X n.v.t.	X X X	hoog
3.4	De aanbieder houdt goed zicht op veiligheid.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat veiligheid systematisch wordt besproken in teamvergaderingen, met cliënten en hun verwanten en andere hulpverleners.</p> <p>b) De PGB-aanbieder werkt mee aan een jaarlijkse steekproef van de gemeente om te toetsen of de aanbieder goed zicht houdt op de veiligheid. Dit naar eigen beoordeling van de gemeente.</p>	X n.v.t.	X n.v.t.	X X	hoog

⁴ PGB-formele ondersteuning

3.5	De aanbieder beperkt de veiligheidsrisico's; Kinderen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling beperken.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat medewerkers de veiligheid inschatten aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat bij iedere cliënt waarbij een of meerdere kinderen zijn betrokken, gewerkt wordt met de kindcheck en de meest recente versie van de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling.</p> <p>c) Medewerkers bepalen mede op basis van de risico's de in te zetten hulp, schakelen andere hulpverleners in of overleggen daar waar afgesproken en nodig is met de sociaal werker. Waar nodig wordt opgeschaald volgens de Aanpak Voorkoming Escalatie (AVE).</p> <p>d) Indien gesignaleerd wordt dat er mogelijk ook andere ondersteuning nodig is, neemt de aanbieder aantoonbaar proactief contact op met de regievoerder en/of bevoegde verwijzer.</p> <p>e) De aanbieder draagt zorg voor waarborgen om misbruik en mishandeling van cliënten door andere cliënten of medewerkers (en vice versa) te voorkomen, signaleren en te stoppen.</p> <p>f) De aanbieder kan aantonen dat beschreven is hoe de aanbieder omgaat met integriteit.</p>	X	X	X	hoog
3.6	De aanbieder zorgt er voor dat een acuut onveilige situatie direct wordt opgeheven.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat medewerkers bij acute onveiligheid direct optreden.</p> <p>b) Medewerkers bepalen multidisciplinair hoe te handelen bij acute onveiligheid.</p> <p>c) Medewerkers zijn toegerust om met acuut onveilige situaties om te gaan.</p>	X X X	X X X	X X X	hoog
3.7	De aanbieder heeft taken en verantwoordelijkheden vastgelegd conform geldende wet en regelgeving.	a) De aanbieder kan aantonen dat voor alle activiteiten binnen de ondersteuning duidelijk is wie bevoegd en bekwaam is om wát uit te mogen voeren. Dit geldt voor beroepskrachten, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.	X	X	X	hoog
3.8	De aanbieder heeft medewerkers in dienst met een verklaring omtrent gedrag (VOG).	a) De aanbieder kan aantonen dat iedere medewerker die cliëntcontacten heeft in het bezit is van een goedkeurend VOG op in ieder geval het screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier".	X	X	X	hoog
3.9	De aanbieder heeft afspraken vastgelegd over continuïteit van benodigde ondersteuning.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat bij een beëindiging van ondersteuning, waarbij risico's voor de cliënt ontstaan, een beroep kan worden gedaan op professionele hulp / vangnet.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat er een warme overdracht (=face-to-face gesprek mét cliënt en met nieuwe hulpverlener) plaats vindt en met inachtneming van de privacy regels tevens aan deze nieuwe hulpverlener schriftelijk de benodigde gegevens worden verstrekt.</p> <p>c) De wijze van overdracht is verder afgestemd op de behoeften van de cliënt en passen bij de doelen in het ondersteuningsplan.</p> <p>d) De aanbieder blijft bereikbaar voor de nieuwe partij in het geval er vragen of</p>	X X X	X X X	X X X	hoog

		onduidelijkheden zijn in de overdracht en de daarbij behorende informatie.	X	X	X	
3.10	De aanbieder geeft kinderen en hun ouders de mogelijkheid om voor individuele belangen op te komen.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat ze beschikt over beleid en visie over belangen van kinderen en ouders.</p> <p>b) Voor een ZZP-er als PGB-aanbieder is het toereikend als deze kan aantonen hierover nagedacht te hebben en de benodigde acties hiertoe te hebben genomen.</p>	X	X	X	hoog
3.11	De aanbieder draagt zorg voor een veilige omgeving voor de cliënt en beschikt over een fysieke omgeving die van goede kwaliteit is.	<p>a) De aanbieder kan aantonen dat de locatie waar de ondersteuning plaatsvindt (bijvoorbeeld dagbesteding en bij ondersteuning met verblijf) past bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.</p> <p>b) De aanbieder kan aantonen dat de locatie waar de ondersteuning plaatsvindt (zie a.) voldoet aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving. Denk hierbij aan de geldende hygiënerichtlijnen van het RIVM (bij intramurale zorg wordt gekeken naar richtlijnen voorinstellingen voor volwassenen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, bij ambulante begeleiding in een eigen woning van een cliënt wordt gekeken naar de richtlijnen voor de thuiszorg), het geldend bouwbesluit + de daarvan afgeleide gemeentelijke verordeningen, de aanwezigheid veiligheidsmanagementsysteem (3.1).</p> <p>c) In het geval de locatie waar de ondersteuning plaatsvindt onlosmakelijk verbonden is aan de ondersteuning kan de aanbieder aantonen dat de leefomgeving schoon, veilig en passend is voor de cliënt (bij o.a. diens leeftijd en ondersteuningsbehoefte).</p> <p>d) De locatie is goed bereikbaar en toegankelijk.</p> <p>e) In het geval de huisvesting waar de ondersteuning plaatsvindt <i>niet</i> onlosmakelijk verbonden is aan de ondersteuning, kan de aanbieder aantonen dat er doelgericht gewerkt wordt aan een omgeving die schoon, veilig en passend is voor de cliënt.</p> <p>f) De PGB-aanbieder werkt mee aan een jaarlijkse steekproef van de gemeente om te toetsen of voldaan wordt aan de eis van een veilige en kwalitatief goede leefomgeving voor de cliënt. Dit naar eigen beoordeling van de gemeente.</p>	X	X	X	middel
3.12	De aanbieder draagt zorg voor draagvlak bij de buurt/omwonenden rondom de locatie waar ondersteuning plaatsvindt.	<p>a) De aanbieder beschikt over gedrags- en huisregels die aantoonbaar kenbaar zijn gemaakt bij cliënten. De aanbieder betreft aantoonbaar de buurt/omwonenden bij diens activiteiten en wijzigingen hierin die van invloed kunnen zijn op de directe omgeving.</p> <p>b) De aanbieder draagt zorg voor een vast aanspreekpunt waar de buurt/omwonenden terecht kunnen met vragen en/of opmerkingen en/of problemen. De aanbieder draagt ervoor zorg dat dit aanspreekpunt en diens contactgegevens bekend zijn bij de buurt/omwonenden.</p>	X	X	X	middel

		c) Deze eis geldt zwaarder voor aanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten die geclusterd wonen (meerdere cliënten in hetzelfde pand/ straat / buurt) of waarbij de ondersteuning aan groepen cliënten geboden wordt (bijvoorbeeld dagbesteding). De eis geldt minder zwaar voor aanbieders waarbij de ondersteuning niet geclusterd plaatsvindt.	X	X	X	
3.13	De aanbieder zorgt er actief voor dat cliënten terecht kunnen bij een vertrouwenspersoon.	a) De aanbieder kan aantonen dat het een eigen vertrouwenspersoon voor cliënten heeft aangesteld en dat deze bekend is bij cliënten. b) De aanbieder zorgt ervoor dat de cliënt op de hoogte wordt gesteld van de onafhankelijke cliëntondersteuner die de gemeente heeft aangesteld.	X X	X X	X X	middel

4. Medewerkers en vrijwilligers

Kwaliteitseis		Uitwerking	Geldt voor:			Prioritering
			Basisondersteuning	Aanvullende ondersteuning	PGB ⁵	
4.1	De aanbieder maakt gebruik van vakbekwame en deskundige medewerkers.	a) De aanbieder kan aantonen dat de medewerkers beschikken over de benodigde deskundigheid die is vastgesteld per vorm van ondersteuning. b) De medewerker beschikt aantoonbaar over voldoende deskundigheid om de in het ondersteuningsplan genoemde doelen/resultaten te behalen. c) De aanbieder kan aantonen dat medewerkers een gedegen kennis hebben van het ondersteuningsaanbod binnen de gemeente en van het regionale en landelijke ondersteuningsaanbod voor zover van toepassing voor de geboden ondersteuning. d) Een ZZP-er als PGB-aanbieder kan aantonen in het bezit te zijn van een diploma of een ervaringscertificaat dat past bij de geboden ondersteuning (zie 4.3).	X X n.v.t.	X X n.v.t.	X X X	hoog
4.2	De aanbieder beschikt aantoonbaar over en zet aantoonbaar voldoende deskundige medewerkers in die werken aan samenlevingsopbouw.	a) De aanbieder kan aantonen dat zij beschikt over medewerkers die aantoonbaar voldoende deskundig zijn en vaardigheden hebben om van onderop te werken met wijken, dorpen en vrijwilligers, die inclusief en integraal denken en eigen kracht in wijken en dorpen stimuleert, faciliteert en mobiliseert.	X	X	X	middel
4.3	De aanbieder maakt gebruik van vakbekwame medewerkers. Dit betekent dat de medewerker passend is opgeleid en bijgeschoold.	a) De aanbieder kan aantonen dat de medewerker passend (relevant en gericht op de benodigde ondersteuning) is opgeleid en actueel wordt bijgeschoold. b) Bij Beschermd wonen, aanvullende ondersteuning Thuisondersteuning/Dagbesteding en Opvang is bij iedere cliënt in ieder geval een medewerker betrokken met een relevant op de benodigde ondersteuning gerichte afgerond HBO diploma. c) Bij een ZZP-er als PGB-aanbieder mag beschermd wonen en aanvullende ondersteuning tevens geboden worden door iemand met een relevant op de ondersteuning gerichte afgerond MBO 4 diploma die met een ervaringscertificaat kan aantonen op HBO niveau te kunnen functioneren.	X n.v.t. n.v.t.	X X n.v.t.	X X X	hoog

⁵ PGB-formele ondersteuning

		d) De aanbieder kan aantonen dat er een deskundigheidsmix van gericht HBO en MBO geschoolde medewerkers werkzaam zijn, met bij hun niveau passende werkzaamheden. Dit geldt niet voor een ZZP-er als PGB-aanbieder.	X	X /n.v.t. HbH	X	
		e) De aanbieder voor aanvullende ondersteuning maakt afspraken met de basisondersteuning over bereikbaarheid en beschikbaarheid.	n.v.t.	X	n.v.t.	
4.4	De aanbieder maakt gebruik van voldoende deskundige medewerkers die de toegang uitvoeren.	a) Voor de toegang tot aanvullende ondersteuning geldt dat de aanbieder kan aantonen dat de aanvraag met verwijsbrief of zwaarwegend advies wordt opgesteld door een medewerker met minimaal een gericht HBO diploma.	X	n.v.t.	n.v.t	hoog
		b) Bij Hulp bij Huishouden geldt dat de aanbieder kan aantonen dat in deze verwijsbrief staat beschreven welke ondersteuning voor welk resultaat de cliënt gaat ontvangen, welke activiteiten uitgevoerd gaan worden met welke frequentie en bijbehorende normtijd.	n.v.t.	n.v.t. / alleen HbH	n.v.t	
		c) Bij Basisondersteuning geldt dat de aanbieder kan aantonen welke vorm van ondersteuning de cliënt vanuit de Basisondersteuning ontvangt.	X	n.v.t.	n.v.t	
4.5	De aanbieder heeft een verantwoord personeelsbeleid.	a) De aanbieder kan aantonen dat er gewerkt wordt volgens de geldende CAO, er sprake is ziekteverzuimbeleid, opleidingsbeleid, ontwikkelgesprekken/voortgangsgesprekken en een goede werksfeer.	X	X	X	hoog
4.6	De aanbieder maakt op een passende manier gebruik van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.	a) De aanbieder kan aantonen dat indien gewerkt wordt met vrijwilligers of ervaringsdeskundigen, dat deze ingezet worden op passende werkzaamheden.	X	X	X	hoog
		b) De aanbieder kan aantonen dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen worden meegenomen in het scholings-, deskundigheidsbevorderingsbeleid.	X	X	X	
		c) De aanbieder kan aantonen dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen alleen ingezet worden onder verantwoordelijkheid van een beroepskracht.	X	X	X	
		d) De aanbieder kan aantonen dat vrijwilligers en ervaringsdeskundigen een passend VOG hebben.	X	X	X	
		e) Indien gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zonder VOG kan de aanbieder aantonen dat de veiligheid van cliënten wordt gewaarborgd.	X	X	X	